

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر

تخصص إدارة و اقتصاد المؤسسة

عنوان المذكرة



**دور نظام معلومات الموارد البشرية في ادارة المؤسسات العمومية
- دراسة حالة بلدية بوقيرات-**

تحت إشراف الأستاذ :

د/ ولد محمد عيسى محمد محمود

إعداد الطالبة :

فغول بختة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا و مقررا

مناقشا

أ/ بكريتي بومدين

د/ ولد محمد عيسى محمد محمود

أ/ نورين مولود

السنة الجامعية : 2015 / 2016

تمهيد:

نتيجة لتعدد و تزايد حجم المؤسسات المعاصر ة بسبب وجود أساليب و تخطيط و تنظيم و رقابة متطورة، ظهرت الحاجة الملحة لاستخدام المعلومات بطريقة أو بكيفية مناسبة، و سيلزم استخدام المعلومات عمليات متعددة من تجميع و تصنيف ثم تحليل إضافة إلى عرض المعلومات الناتجة و نشرها و إيصالها إلى مستخدميها.

و سنعرض في هذا الفصل مبحثين:

المبحث الأول: البيانات و المعلومات و العلاقة بينهما.

المبحث الثاني: ماهية نظام المعلومات.

المبحث الأول: البيانات و المعلومات

نظرا لأهمية البيانات و المعلومات في المؤسسة سوف نحاول في هذا المبحث التعريف بالمعلومات و البيانات لأنه كثيرا ما وقع الخلط بين هذين المفهومين و بالتالي إظهار العلاقة بينهما.

المطلب الأول : تعريف البيانات و المعلومات

1. تعريف البيانات:

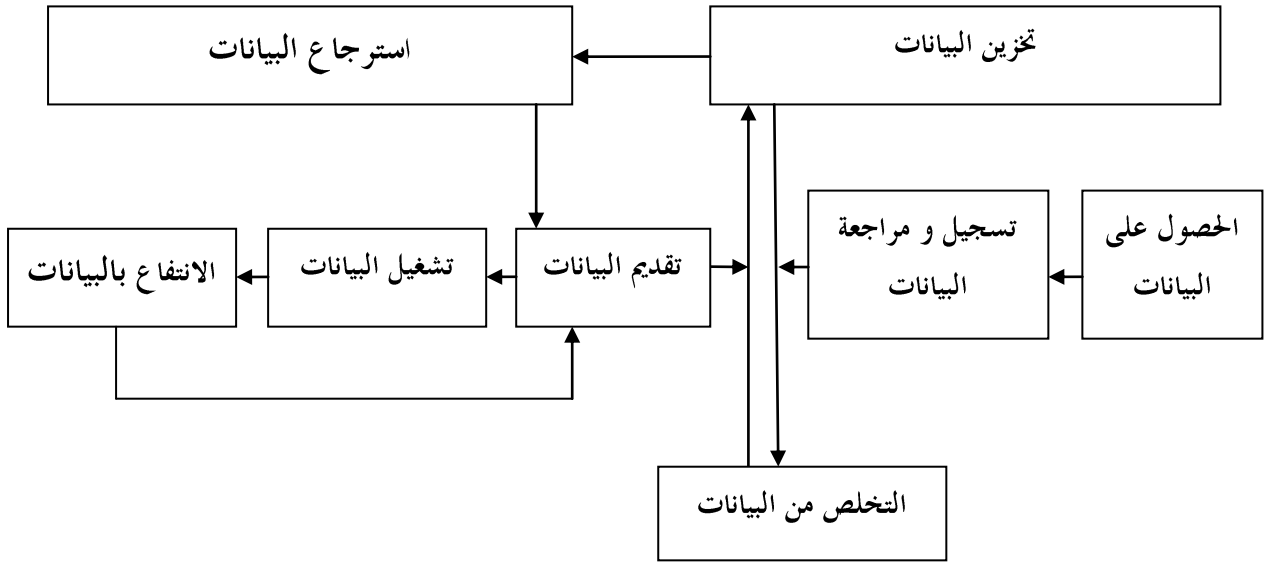
يشير مفهوم البيانات إلى مجموعة حقائق غير منظمة قد تكون في شكل أرقام ، كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها، فأغلبية المؤلفين يعتبرون البيانات مادة خام تحتاج إلى معالجة و تحويل لتصبح معلومات¹.

و في هذا الصدد عرف "المشرفي" البيانات بأنها الحقائق و الأرقام و الخرائط و الكلمات و الإشارات التي تعبر عن فكرة، و التي يمكن ترجمتها و معالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة الالكترونية لتتحول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها.

في حين اختلفت وجهة نظرا "كامل السيد غواب و قادية محمد حجازي" نقلا عن شيلي و كيشمان (Shelly and cashman) حين اعتبروا البيانات بأنها "تمثيل لحقائق أو مبادئ أو تعليمات في شكل رسمي مناسب للاتصال و التفسير و التشغيل بواسطة الأفراد و الآلات الأوتوماتيكية.

¹ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 41.

شكل رقم (1) : دورة حياة البيانات



المصدر: إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 47.

2. تعريف المعلومات:

المعلومات هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها، و بالتالي فالمعلومات لها معنى و تؤثر في ردود أفعال و سلوك من يستقبلها، فالمعلومة في المنظمات العصرية تمثل مورد لا يقل أهمية عن عنصر رأس المال أو العمل، إذ أنها تعد المصدر الأساسي لكل القرارات حيث عرفها أحمد حسين علي حسين على أنها "عبارة عن بيانات تم تشغيلها بطريقة معينة أدت إلى الحصول على نتائج ذات معنى لمستخدميها".

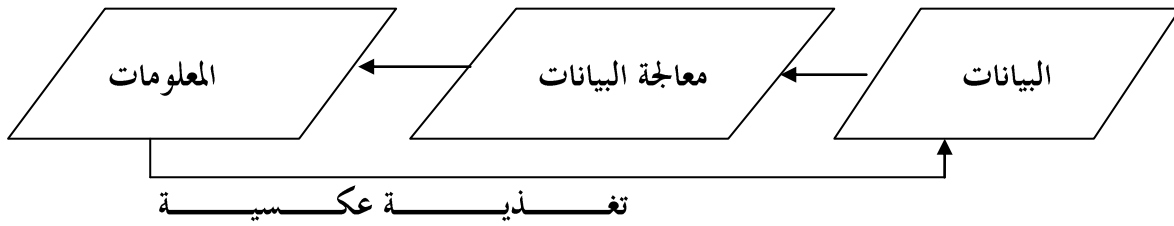
في حين اعتبرها Reason "أنها مجموعة أخبار تحمل معارف أو علما حول موضوع أو شيء معين، فالمعلومات هي عملية فعل الإخبار و تحتوي على مضمون ما يتم الإخبار به في آن واحد قصد فهم المحيط فهما جيدا".

كما تعد المعلومات استثمار يمكن استغلاله استراتيجيا للحصول على ميزة تنافسية و ليس نفقة يجب التحكم فيها.

المطلب الثاني: العلاقة بين المعلومات و البيانات

تعتبر البيانات المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، و إذا طبقنا مفهوم النظم على تلك العلاقة فإن البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات التي هي عبارة عن المعلومات التي ينتجها النظام و الشكل الأتي يوضح تلك الفكرة:

شكل رقم (02) :نظام معالجة البيانات



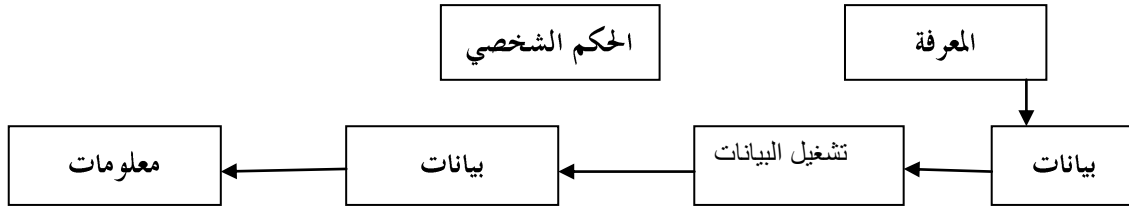
المصدر: إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 42.

و البيانات في هذا النظام تمثل حقائق خاصة بالأحداث التي تتم داخل المنظمة أو خارجها، أما معالجة البيانات فهي عبارة عن ترتيب لتلك البيانات بطريقة معينة بحيث تتحول إلى حقائق ذات معنى و قيمة و بالتالي يمكن استخدامها.

و الجدير بالذكر أن عملية معالجة و تشغيل البيانات تتطلب ضرورة توافر عناصر معينة كالألات و المعدات المستخدمة في التشغيل و أيضا معرفة الأفراد الذين يقومون بتلك العملية بالطرق و الإجراءات المتبعة لتشغيل البيانات، بالإضافة إلى ذلك فإن ناتج النظام لكي يكتسب صفة المعلومات فيجب ان يحدد ذلك مستخدم تلك النواتج بناء على ذلك يمكن تعديل الشكل (02) ليصبح على النحو الذي يوضحه الشكل (03¹).

¹ إبراهيم سلطان، المرجع السابق، ص 42-43 .

شكل رقم (03) :نظام متكامل لمعالجة البيانات



المصدر: إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 43 .

و يمكن أيضا المقارنة بين المعلومات و البيانات كما هو موضح في الجدول الأتي:

جدول رقم (01) :مقارنة بين المعلومات و البيانات

المعلومات	البيانات
مخرجات البيانات	المادة الخام لإنتاج المعلومات
مخرجات تم معالجتها	مدخلات يتم معالجتها
لا تكتب هذه الحقائق صفة معلومات إلا إذا حدد ذلك المستخدم	تمثل حقائق عن الأحداث داخل و خارج المنظمة

المصدر: عبد الخالق هادي طواف، محاضرات نظم المعلومات و اتخاذ القرارات 2010، ص 11.

المطلب الثالث: خصائص المعلومات

يمكن أن تحكم على المعلومات في منظمة ما في ضوء حالة المعلومات التي يستخدمها صانعو القرار، فهناك خصائص معينة يجب أن تتوفر في المعلومة حتى تحكم على كونها سليمة كأن تكون صحيحة و دقيقة و غيرها و الخصائص الأكثر أهمية التي يؤكد عليها الباحثون هي¹:

1. التوقيت: لا يمكن للمؤسسة الاستفادة من درجة دقة المعلومات ما لم تتوفر في الوقت المناسب و هذا يعني أن المعلومات تكون مناسبة زمنيا لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها و الحصول عليها.

¹ سعاد نائف برنوطي، الأعمال (الخصائص و الوظائف الإدارية)، دار وائل للطباعة و النشر 2000، ص 252 .

2. **الملائمة:** صلاحية المعلومة هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيد منها بصفة جيدة، أي أن تكون المعلومة ملائمة و مطابقة لحاجة المستفيد لكونها البدائل المتاحة و هي بذلك تساعده في العمل الذي يقوم به.
3. **الموضوعية:** ان مصطلح الموضوعية يرتبط بالتعبير عن الحقائق بدون تحريف و بعيدا عن التحيز الشخصي، و من ثم فإن الدليل الموضوعي هو دليل غير الشخصي، و الموضوعية درجات بحيث تتوقف كل درجة على قوة الإثبات كما أن الدليل المثبت لعملية معينة قد تكون موضوعيا تماما، موضوعيا بطريقة مقنعة أو مشكوك في موضوعيته، لذلك فإن ضمان الموضوعيته في المعلومات يعني ضمان اعتماد قواعد غير دائمة في إعداد و تقديم هذه المعلومات.
4. **قيمة المعلومات:** تتوقف صلاحية نظام معالجة المعلومات على قيمة المعلومات التي توفرها العنصران الرئيسيين في تكوين القيمة و هما:
 1. **كمية المعلومات:** يمكن قياس كمية المعلومات عن طريق مجموعة من المقاييس من خلال خصائص المعلومة المذكورة سابقا، إضافة إلى مقياس الحجم الذي يمكن تعريفه بأنه سعة النظام و كمية المعلومات المتاحة للاستخدام بواسطة المستفيدين من نظام معالجة البيانات.
 2. **تكلفة المعلومة:** تختلف تكلفة إنتاج المعلومة من مؤسسة لأخرى، و هذا سواء كانت التكلفة النسبية أو الكلية لتشغيل النظام، و هناك عدة عوامل تؤدي إلى الاختلاف في التكاليف الكلية أو النسبية.
 - * حجم المؤسسة.
 - * الطبيعة أو الغرض من التنظيم.
 - * نمط الإدارة أو اتجاهها.
 - * اختلاف طرق المحاسبة للتكاليف الخاصة بإنتاج المعلومات.

المطلب الرابع: مصادر المعلومات و معالجتها

1. مصادر المعلومات¹:

المعلومات التي تستخدم من طرف المؤسسة في اتخاذ القرارات يمكن الحصول عليها من مصادر معينة و مختلفة و على المديرين أن يكونوا منتبهين لهذه المصادر لتفادي المشاكل التي يمكن أن تحدث جراء عدم معرفة المصدر الحقيقي للمعلومة، و الملاحظ انه توجد نوعين من المصادر و الموضحة كالتالي: المصادر الأولية، و المصادر الثانوية.

¹ سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، دار النشر الجامعية الجديدة 2002، ص 102 .

1.1. المصادر الأولية:

هذه المصادر لها أهمية أكبر من المصادر الثانوية نتيجة لاختلاف التنظيم و طبيعة المجالات الوظيفية المختلفة، و من أهم المصادر الأولية نجد:

- الملاحظة: من مميزاتا تجنب تحيز المستجيب.
- التجارب: من خلالها يتم التحكم في متغيرات ذات الاهتمام.
- البحث الميداني: هو طريق كفاء للوصول إلى مجموعة كبيرة من الناس.
- التقدير الشخصي: عملية الحصول على المعلومات من الخبراء.

2.1. المصادر الثانوية:

- معلومات الشركة: من مميزاتا أنها تكون محددة وفقا للموقف، موجودة، جاهزة و تكلفتها رخيصة جدا.
- المصادر الخارجية: لا يمكن الحصول عليها و وجودها بطريقة سهلة، و تكلفتها قليلة.
- المطبوعات و المنشورات:
- الأجهزة الحكومية: من مميزاتا أنها غير شخصية، و ذات حجم كبير من المعلومات . كذلك نحصل على كل المعلومات من المصادر التالية:
- المصادر الخارجية: تتشكل من المعطيات الناتجة عن المحيط الخارجي للمؤسسة و تشمل أطراف متعددة فالحكومة مثلا تصدر معلومات عن القوانين و السياسات الاقتصادية إضافة إلى هذا هناك مصادر أخرى كالموردين و العملاء.
- المصادر الشفهية: تعرف على أنها المناقشات التي تجري بين العمال و كذا اللقاءات و الاجتماعات.
- المصادر الوثائقية: و تنقسم بدورها إلى مصادر أولية و أخرى ثانوية:
- * حيث أن المصادر الأولية تتمثل في الدوريات و البحوث الميدانية و كذلك الأطروحات الجامعية ، و من ميزات هذه المصادر أنها وسيلة للوصول إلى الكثير من الناس كما أنها تكون من قبل الخبراء.
- * أما المصادر الثانوية: فيمكن حصرها في القوانين و الأجهزة الحكومية و كذا المطبوعات و المنشورات ، و من ميزة هذه المصادر أنها محددة و جاهزة و تكلفتها رخيصة نسبيا و تقدم حجم كبير من المعلومات.

هناك طرق متعددة لجمع المعلومات و يتم اختيار انسب طريقة تبعا إلى الاحتياجات، و فيما يلي ذكر أهم الطرق:

- البحث و فحص السجلات: و تتم عن طريق متابعة الخريطة التنظيمية للملفات و التقارير و نماذجها، سجلات العمل، القرارات، الشكاوي إضافة إلى المشاكل التي سجلت حين إعداد و تنفيذ الخطط و الموازنات و كذلك خرائط المسارات.
- أسئلة الاستبيان: هي استمارة يتم ملؤها من قبل المستوجب الذي يعتبر سيد القرار و يعتبر الاستبيان طريقة للكشف عن الحقائق و ميول الأفراد.
- المقابلة الشخصية: هي من أهم الطرق للحصول على المعطيات إذ تساعد في ملاحظة سلوك الأفراد و الجماعات و معرفة آرائهم.
- الملاحظة: تعتمد على إرسال الملاحظين لتسجيل الوقائع أثناء العمل على شكل إحصائيات الرقابة الموجودة.
- الغيابات: هي عبارة عن اخذ عينة من المدخلات و المخرجات أو عينة من المواقف مثل عينة على طلبات البيع، شكاوي العملاء، الموظفين.
- الانترنت: إن الانترنت أو ما يعرف بشبكة الشبكات هي من إحدى الطرق لجمع المعلومات ظهرت مع التطور التكنولوجي، و سببها التفتح العالمي إضافة إلى الخدمات التي توفرها الشبكة فهي تتميز بسهولة الاستعمال و تكلفة منخفضة.

المبحث الثاني: ماهية نظام المعلومات

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التعريف بنظام المعلومات استنادا إلى بعض الكتاب، مع ذكر أنواع هذا النظام، وظائفه و أهدافه و أخيرا خصائص النظام و دعائمه.

المطلب الأول: تعريف النظام المعلومات

حسب الدكتورة معالي حيدر فهمي "هناك مفهومات لنظام المعلومات ،تبع المفهوم الأول بنظم المعلومات كحقل من حقول المعرفة فتعتبر نظم المعلومات مجالا جديدا نسبيا و يركز على علاقة المعلومات بالتكنولوجيا ، الأفراد ،المنظمة و المجتمع ككل،أما المفهوم الثاني فينظر إلى نظم المعلومات كنظام يزود الأفراد و المنظمات باحتياجات من المعلومات لانخراط اتخاذ القرار¹.

نظام المعلومات هو إطار يتم في ظلّه التنسيق بين الموارد (موارد البشرية و موارد مادية) لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) و ذلك لتحقيق أهداف المشروع و لقد تعددت التعاريف و مفاهيم نظام المعلومات و ذلك حسب اختلاف وجهات نظر الباحثين فنجد:

Robert Reix يعرفه بأنه: "مجموعة من الموارد و الوسائل و البرامج و الأفراد و المعطيات و الإجراءات التي تسمح بجمع و معالجة و إيصال المعلومات على شكل نصوص صور،رموز.....في المؤسسة"².

و يعرفه عبد الهادي مسلم"على انه مجموعة من الإجراءات التي من خلالها تجمع،تستخرج،تشغيل،أو تخزين و نشر المعلومات بغرض دعم عمليات وضع القرار و تحقيق الرقابة داخل المؤسسة"³.

أما أحمد رجب فقد عرف نظام المعلومات على انه نشاط المشروع الذي ينطوي على تجميع و تبويب و توزيع البيانات⁴.

¹ معالي حيدر فهمي، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، قسم إدارة و الأعمال-كلية التجارة جامعة المنوفية-الدار الجامعية 2002، ص 32.

² Robert Reix, Traitement des information, édition umbert, 2001, p 165.

³ عبد الهادي مسلم، مذكرة في نظم المعلومات الإدارية، المبادئ التطبيقات مركز التنمية الدراسية، مصر 1994، ص 16 .

⁴ احمد رجب عبد العالي، المعاصرة هي المحامية الإدارية، الدار الجامعية للطباعة و النشر، بيروت 1992، ص 13 .

المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات

لنظم المعلومات سبعة أنواع هي كالآتي¹:

1. نظم تشغيل البيانات: Transaction processing systems

يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، ويعتمد على الحاسوب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية الأجرور و نظم الحجز الفندقية.

2. النظم المعرفة: Knowledge systems

تهدف هذه النظم إلى دعم العاملين في مجالي المعرفة و المعلومات من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة و الخبرة، و يقصد بالعاملين في مجال المعرفة هؤلاء الأفراد المؤهلين بدرجة معينة كالأطباء و المحامون و المهندسون.

3. نظم تجهيز المكاتب آليا: Office automation systems

تعد تلك النظم نوعا خاصا من نظم التشغيل المعلومات و التي يمكن استخدامها في نطاق أعمال و أنشطة المكاتب، و تجهيز المكاتب أليا يشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية و غير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة من شخص لأخر سواء داخل أو خارج المنظمة و من أمثلة ذلك: معالج الكلمات، البريد الإلكتروني، البريد الصوتي.

4. نظم المعلومات الإدارية: Management information systems

إنها تلك النظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي و التي توفر المعلومات المديرين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة.

¹ منال محمد الكردي، جلال ابراهيم العيد، مقدمة في نظم المعلومات الادارية، دار الجامعة الجديدة 2003، ص 13.

5. نظم دعم القرارات: (DSS) Decision support systems

تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذهم لقرارات غير بنائية و غير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقا. و تعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات و نظم المعلومات الإدارية من معلومات.

6. نظم دعم الإدارة العليا: (ESS) Excutive support systems

و يتم تصميمها لمساندة المديرين في المستويات الإدارية العليا و الذين لهم تأثير ملموس على سياسات و خطط استراتيجيات المنظمة، و تتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا و مؤثرا عند اتخاذها أي أنها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد.

7. النظم الخبيرة: Expert systems

تستخدم النظم الخبيرة لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية و التي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، و تعتمد تلك النظم غير الروتينية على نتائج ما يطلق عليه بالذكاء الاصطناعي حيث تقوم تلك النظم على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان أو المتخصص في مجال معين.

شكل رقم (04) : بنية نظم المعلومات



المصدر: إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية 2005، ص 10

المطلب الثالث: وظائف و أهداف نظم المعلومات

I. وظائف نظم المعلومات¹:

هناك أربعة وظائف رئيسية موضحة كما يلي:

1. وظيفة الإعلام: هي وظيفة الحصول على البيانات و تتضمن تحديد كل البيانات اللازمة سواء داخل المؤسسة أو من خارجها، في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المؤسسة و الملخصة كما يلي:

أ الإدارة العليا: تحتاج الإدارة العليا إلى المعلومات اللازمة لتحديد الأهداف و السياسات العامة للمؤسسة، و وضع الخطط الإستراتيجية التي تمتد لعدة سنوات.

¹ منال محمدم الكردوي، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصدر، دون ذكر سنة النشر.

ب الإدارة التنفيذية: تختص الإدارة التنفيذية بوضع الخطط القصيرة الأجل و تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذها و من ثم تحتاج إلى معلومات التالية:

* معلومات عن سوق توزيع المنتجات و سوق المواد المستخدمة في الإنتاج.

* معلومات عن السوق التوزيع الفعلي للمنتجات و التوزيع المستهدف.

* معلومات عن تكاليف العمل و عن مستويات المخزون.. الخ.

2. وظيفة المعالجة: إن معالجة البيانات هي مجموعة متباينة من العمليات التي تسمح بتغيير المدخلات إلى مخرجات و هي :

أ إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات: تتحدد هذه التعليمات في ضوء الاعتبارات التالية:

* الاستخدام: يحدد طبيعة استخدام المعلومات و من ثم طريقة معالجة البيانات.

* الخبرات المتخصصة: يشترك متخصصون في وضع تعليمات و برامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة.

* تكنولوجيا المعلومات: تحديد التكنولوجيا و الإجراءات الفنية المستخدمة.

ب تجميع و تحليل و تلخيص البيانات: تتضمن هذه الوظيفة تقييم البيانات للتأكد من صحتها و مناسبتها للغرض التي تستعمل فيه، و يتم تشغيل البيانات بهدف إعداد المعلومات.

3. وظيفة التخزين: و تسمى أيضا بتصنيف المعلومات في الملفات، حيث تحتفظ بجميع المعلومات المتحصل عليها بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة و هذا وفقا للتكنولوجيا المتاحة.

4. وظيفة الاتصال: إن الوظيفة الحيوية في نظم المعلومات هي إيصال المعلومات إلى مستخدميها

النهائي، و قد يتطلب ذلك نقلها من مكان معالجتها إلى مكان استخدامها باستعمال عدة وسائل :

أ استخراج المعلومات وفقا لحاجة مستخدميها: بعد تشغيل البيانات يتم استخراج المخرجات التي تحقق الهدف و بعد حفظ نسخة من كل المعلومات، تعد منها نسخة لتوسل إلى الأشخاص المعنيين

بها

ب توصيل المعلومات إلى مستخدميها: ليس للمعلومة أي قيمة إذ لم يتم استخدامها لذلك و يجب

توصيلها بالشكل المطلوب، و في الوقت المناسب، و لا تقتصر وظيفة الاتصال. نظم المعلومات

على مجرد توصيل المعلومات بل لا بد أن يكون هناك اتصال مزدوج من اجل التأكد من فهم

للمعلومة المطلوبة و يمكن أن يكون الاتصال على عدة أشكال مثل أن يكون شفها، مرئيا على شاشة الحاسوب .

1. الإدخال: و هو تجميع العناصر اللازمة لتشغيل النظام فمثلا لابد من تجميع المواد الخام، الطاقة، الأفراد، والبيانات، قبل أن يتم التشغيل.
2. التشغيل: و هو عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات مثلا إجراء عمليات حسابية على البيانات.
3. المخرجات: ينطوي على نقل المخرجات الناتجة من عملية التحويل إلى مقرها النهائي مثل توزيع التقارير على المستخدمين.
4. التغذية المرتدة: تمثل معلومات حول أداء النظام مثل صدور معلومات حول أداء رجال البيع لمدير المبيعات.
5. الرقابة: تنطوي على متابعة و تقييم المعلومات المرتدة لتحديد انحرافات للنظام عن أهدافه و كذلك اتخاذ ما يمكن اتخاذه لتعديل المدخلات و عمليات النظام للوصول إلى مخرجات ملائمة.

II. أهداف نظام المعلومات¹:

1. تحقيق الكفاءة:

تشير الكفاءة إلى أداء المهام بصورة اسر عاو بأقل تكلفة، مثال ذلك تقليل التكاليف العمالة من خلال إحلال الحاسب الآلي محل الأفراد، و أيضا في مجال الرقابة على المخزون يمكن تخفيض تكاليف التخزين من خلال استخدام النماذج الرياضية التي تحدد المستويات المثلى للمخزون أو من خلال تحميل المورد بتكاليف التخزين من خلال ربط الموردين بشبكة اتصالات خاصة و إعطاء أوامر الشراء عند الحاجة.

2. الوصول إلى الفعالية:

تشير الفعالية إلى مدى تحقيق الأهداف المنظمة و تحقيق الفعالية من خلال مساعدة المديرين في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل.

¹ ثناء علي القبائلي، نظم المعلومات الحاسوبية، دار الجامعة الاسكندرية، 2002-2003، ص 13.

3. تحسين أداء الخدمة:

تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تقديم خدمة ذات مستوى أفضل لعملاء المنظمة و ليس هناك مثال أفضل لعملاء المنظمة و ليس هناك مثال أفضل من استخدام آلات الصرف السريع في البنوك حين يمكن للعملاء السحب من أرصدهم على مدار اليوم.

4. تطوير المنتج:

تلعب المعلومات دورا هاما في خلق و تطوير المنتجات خاصة في بعض الصناعات مثل البنوك و شركات التأمين و الوكالات السياحية.

5. التعرف على الفرص و استغلالها:

تعيش المنظمات اليوم مناخ سريع التغيير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذا التغيير و ليس هناك وسيلة أفضل من الحاسب الآلي لتحديد التغييرات الطفيفة أو الاتجاهات غير المرئية في البيئة و مساعدة المنظمة في اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص الجديدة بسرعة.

6. ربط العملاء بالشركة:

يمكن لكل من الشركة و عملائها الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات فيمكن للشركة جعل عملائها أكثر قوة و ارتباطا بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم و من ثم كسب رضائهم عن خدماتها و بالشكل الذي يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول إلى الشركات المنافسة فعلى سبيل المثال أقامت الشركة سنجر نظام للمعلومات يسمح لعملائها بالاتصال بالحاسب الآلي للشركة و وضع الأوامر عليه و التحقق من تنفيذ أوامرهم و مراجعة الأسعار و غيرها من المعلومات التي يحتاجها العملاء.

المطلب الرابع: خصائص و دعائم نظم المعلومات

1. خصائص نظم المعلومات¹:

يمكن إجمال خصائص نظم المعلومات في العناصر التالية:

- شبكة الاتصال: يشبه نظام المعلومات حالة شبكة الاتصال في انه يزود بمسارات معلوماتية إلى الكثير من النقاط، و هو يساعد المعلومات على التدفق في كل مكان بالمشروع و ربما إلى أماكن خارج المشروع.
- مراحل تحويل و توظيف البيانات :تقوم نظم المعلومات بتحويل المدخلات إلى مخرجات، و هنا توجد ثلاثة مراحل أساسية في هذا التحويل و هي :مرحلة الإدخال و مرحلة التشغيل و مرحلة الإخراج، و ترتبط بهذه المراحل عدة وظائف هي تجميع البيانات و تشغيلها و إنتاج المعلومات، كما يتم تنفيذ وظائف أخرى هي رقابة و إدارة البيانات.
- إدخال البيانات و إخراج المعلومات: يتم إدخال البيانات خلال مرحلة الإدخال بينما يتم الحصول على المعلومات خلال مرحلة المخرجات، و عليه فان البيانات هي الخامات التي تتحول إلى منتجات معلوماتية، كما تنتج المعلومات لمختلف الأهداف و المستخدمين.
- مستخدموا المعلومات: يتم إنتاج المعلومات من نظام المعلومات بالمشروع و ذلك لاستخدامه من طرف المستخدم الداخلي أو الخارجي، و يشمل المستخدم الداخلي المديرين و الموظفين بالمشروع، اما المستخدم الخارجي فيشمل كافة الجهات المهتمة خارج المشروع مثل الدائنين و الموردين و حملة الأسهم، و الوكالات الحكومية و اتحاديات العمال.
- الأهداف: أي نظام معلومات بأي مشروع له (3) أهداف أساسية هي:
 - * التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار.

¹ ثناء علي القبائلي، مرجع سابق ذكره.

* التزويد بالمعلومات المساندة للعمل اليومي الروتيني.

* التزويد بالمعلومات المساندة.

1. **الموارد:** يحتاج نظام المعلومات إلى الموارد لإتمام وظائفه، ويمكن تبويب هذه الموارد على أنها بيانات، معدات، أفراد و أموال و عموما يتم شرح نظام المعلومات حسب موارده، فنظام المعلومات الذي يعمل باستخدام الموارد البشرية هو نظام المعلومات يدوي و نظام المعلومات الذي يركز على استخدام المعدات يعرف على انه نظام معلومات الكتروني.

2. دعائم نظام المعلومات¹:

في اغلب الأحيان يفضل التمييز بين مختلف دعائم نظام المعلومات تبعا للغاية من وجودها و الشكل التالي يمثل تقسيم دعائم نظام المعلومات:

1. **الأنظمة المدعمة للعمليات:** هذه الأنظمة التي تزودنا بالمعلومات مختلف الأنشطة، يمكن أن تكون على 3 أشكال مختلفة:

أ **أنظمة معالجة المعاملات:** إن أي مؤسسة تجري عدة معاملات (الشراء، البيع، اللوائح، القوانين) إذا لتحضير هذه المعاملات لا بد من إتمام عدة عمليات متعلقة بمعالجة المعلومات و غالبا ما تكون هذه العمليات مادية.

ب **دعم و مراقبة العمليات الصناعية:** في اغلب الأنشطة الصناعية يتم مراقبة تشغيل الأجهزة و الآلات الإنتاجية عن طريق حواسيب تطبق نماذج للمراقبة هذا التشغيل بدوره ينتج معلومات مثل الكميات المنتجة، المواصفات، مشاكل و معوقات التشغيل و التي يمكن أن تخزن و تستعمل من طرف أنظمة المعلومات مختلفة و أيضا إلى جانب هذه الأنظمة الإنتاجية المدعمة بالحواسيب، نجد أنظمة للتصميم و أنظمة رسم و هذا في مصلحة الدراسات.

ج **دعم عمليات المكاتب و الاتصال:** تم تطوير أنظمة مدعمة للمعلومات هدفها الرئيسي إنهاء و لو جزئيا أنشطة المكاتب و بصفة عامة أنشطة الاتصال داخل المؤسسة.

¹ Robert Reix, "Systèmes d'information et management des organisations", édition umbert, 2001, p97.

2. بنك المعلومات :نظام بنك المعلومات هو مجموعة من البرامج لفحص السجلات على الحاسوب،الهدف منه حفظ البيانات و المعلومات و جعل هذه المعلومات متاحة للمستخدمين عند الحاجة إليها.

3. الأنظمة المدعمة للتسيير:يعتبر الهدف الأساسي لهذه النظم هو جمع معلومات لمتخذي القرارات، و يمكن التمييز بين:

أ أنظمة وضع التقارير: في اغلب المنظمات و المؤسسات يتم إيصال المعلومات الضرورية بمساعدة تقارير دورية كجداول المبيعات،الموازنات الشهرية،الانحرافات و في اغلب الأحيان يشكل النظام المحاسبي الركيزة لمثل هذه التقارير،و يمكن لهذه التقارير توضع تبعاً لما يلي:

* بطريقة نظامية تبعاً لفترة دورية محددة سلفاً.

* بناء على طلب المستعملين.

ب أنظمة دعم القرار: هي أنظمة هدفها الرئيسي مساعدة المقررين سواء من ناحية البحث و جمع المعلومات،أو اختيار النماذج الملائمة لاتخاذ القرار المناسب.

خلاصة

يتوقف تحقيق إدارة المؤسسة لأهدافها من تخطيط و رقابة و اتخاذ قرارات،على ما يقدمه لها نظام المعلومات من معلومات و نتائج،هذا الأخير الذي يعتمد على مدى دقة البيانات المستعملة لإنتاج المعلومات الكفيلة لتحقيق أغراض المؤسسة و أغراض المستخدمين لها في شتى المجالات.

من هنا كان الاهتمام بنظم المعلومات كمصدر للبيانات و أداة للاتصال بين المراكز و الأقسام داخل المؤسسة،و ذلك لأنه يهدف إلى ضمان صيانة مستمرة للنظام و التكفل بوضع الخطط و هذا من اجل مواكبة التطورات المتجددة و يمكن أيضا لنظام المعلومات أن تنعكس فعاليته و طريقة تناوله على مستوى أداء عمليات اتخاذ القرار،كما يعمل على التكفل بسهولة بإجراءات تناول المعلومات و يسهل عمليات الاتصال بين النظام و مستعمليه،بالإضافة إلى انه يوفر عملية الاتصال من و إلى المستخدمين و الاتصال بنظم المعلومات المتشابهة.

تمهيد

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد نظرا لكونه يحدد فرص المنظمة في البقاء و النجاح و التقدم، و في ظل التغيرات الظاهرة في بيئة التنظيم للعديد من الإدارات، أين السبب المباشر في استعمال المعلومات أصبحت أداة واجبة لجميع المسيرين، كونها موردا استراتيجيا يساعد المؤسسات في أداء وظائفها المختلفة و يمكنها من اتخاذ القرارات الرشيدة لتزويد من ربحيتها و تعزز بقائها و التكيف مع متغيرات البيئة. و هذا بعد التطرق إلى موضوع الدراسة من الجانب النظري يبقى واجبا التطرق له من الجانب التطبيقي العملي، الذي يبرر و يثري الجانب النظري.

لذلك قمنا بالتربص في المؤسسة العمومية بلدية بوقيرات لنتلمس واقع و مدى تطبيق عمل المؤسسة بالنظام المعلوماتي في الإدارة.

يتناول هذا الفصل وصفا مفصلا للمنهجية و الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ البحث، و ذلك بهدف التعرف على دور نظم المعلومات في البلديات، و ذلك من خلال استطلاع آراء المستويات الإدارية الثلاث العليا و الوسطى و الدنيا في البلديات حول دور نظم المعلومات في أداء الموارد البشرية.

المبحث الأول: لمحة عن بلدية بوقيرات و تنظيمها

تعد البلدية الخلية الأساسية في أية دولة، و عليه كان لابد لهذه أن تكون لها عدة هياكل و أسس و طيدة تجعل من الهياكل الإدارية وسيلة فعالة للتطور الاقتصادي كما أنها الخلية الأساسية في بناء المجتمع.

المطلب الأول: تعريف بلدية بوقيرات

تعتبر بلدية بوقيرات إحدى بلديات ولاية مستغانم، و هي دائرة لنفس البلدية، بحيث أنها كانت في السابق تابعة لبلدية المطمر و كانت تسمى بالبلدية المختلطة بوقيرات، متجاورة مع منطقة أولاد بوعبسة أو عرش أولاد بوعبسة، و كذا عرش أولاد شافع، أما بعد تعيين بوقيرات بلدية سنة 1862 م، فأطلقت التسمية على البلدية حول بوقيرات، هناك روايتان الأولى بأنها سميت نسبة إلى رجل كان يضع قراط أو يبيع الذهب بالقراط، أما الثانية و هي المتفق عليها أنها سميت نسبة إلى ولي صالح.

تقع بلدية بوقيرات ما بين ولايتي غليزان و معسكر، يجدها من الغرب بلدية سيرات، من الشمال بلدية السوافلية، من الشرق بلدية يلل و من الجنوب بلدية الغمري. حيث بلغ عدد سكانها لسنة 2008 حوالي 36.882 نسمة، و تتربع على مساحة تقدر ب 97.06 كلم².

إن بلدية بوقيرات مؤسسة عمومية، يحدد شكلها القانوني بمرسوم رئاسي، تنفيذي، قانوني.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي و مهامه

1. الهيكل التنظيمي للبلدية:

يعد تنظيم البلدية الركيزة الأساسية للتعبير عن حجمها و طبيعة نشاطها الذي تمارسه و أهمية الدور الذي تلعبه كمؤسسة، و بالتالي وضع الخطط التنظيمية بشكل سليم، و توزيع مختلف المهام بمختلف الكيفيات الملائمة لتوضيح العلاقات الوظيفية و تسلسل المسؤولية بين مختلف مصالح البلدية يسهل عملية المراقبة و التقييم.

و الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية بوقيرات.

2. مهامه:

* **ديوان الرئيس:** يشرف عليه المجلس الشعبي البلدي و الذي يعمل على تسيير البلدية سواء من الناحية البشرية او المادية، و يضم ديوان الرئيس مكتب البريد الذي يعنى بكل مراسلات البلدية سواء الخارجية منها أو الداخلية إلى جانب مكتب رئيس المجلس الشعبي البلدي.

* **الكتابة العامة:** يشرف عليها الكاتب العام بمرتبة متصرف إداري رئيسي يتولى مهمة المراقبة و التنسيق بين المديرية و المصالح.

* **مصلحة الحالة المدنية و مكتب الإعلام الآلي S12 :**

- انجاز كل وثائق الحالة المدنية.

- تسجيل الميلاد و الوفاة و عقود الزواج، و شهادة الميلاد S12 .

- ترتيب سجلات الحالة المدنية.

- مسك سجلات الحالة المدنية و تسجيلها.

- انجاز الدفاتر العائلية.

* **مكتب الخدمة الوطنية:**

- انجاز الوثائق الخاصة بالخدمة الوطنية.

- تسجيل شباب الخدمة الوطنية في الفترة الممتدة ما بين 01 جانفي إلى 28 فيفري من كل سنة

و يكون التسجيل بطريقتين: تسجيل عادي بحضور المعني و تقديمه الملف، تسجيل تلقائي من

سجل المواليد مباشرة .

* **فرع السكان أو الديموغرافيا:**

- ترتيب و المحافظة على الملفات الخاصة بطلبات السكن.

- مسك السجلات الخاصة بملفات السكن.

- القيام بجميع العمليات الإحصائية التي تخص بلدية بوقيرات.

- تحضير بطاقات السكن.

- السهر على تنظيم و متابعة إجراءات عمليات إحصاء الخدمة الوطنية للسجل التجاري و إيداع

ملفات البطاقات الحرفية .

* فرع الشؤون الاجتماعية و الثقافية:

فرع النشيط الاجتماعي:

- كل النشاطات الاجتماعية بصفة عامة.
- فئة الشبكة الاجتماعية.
- التكفل بفرقة لتشغيل الشباب.
- تحضير المنحة الجزافية للكبار.
- مساعدة الفقراء و المحتاجين و مساعدة الأشخاص الذين بدون عمل.
- متابعة برنامج ترميم و صيانة المدارس.

فرع النشيط الثقافي:

- تنظيم التظاهرات الرياضية و ترقيتها.
- تنظيم الانشطة و الحفلات لجميع المناسبات.
- تنظيم المحاضرات الدينية و الثقافية.
- تنظيم التراث الثقافي للبلدية و المحافظة و العناية بالمواقع و الآثار التاريخية.
- تنظيم المخيمات الصيفية و التظاهرات الثقافية و الفنية.
- متابعة تنظيم المعارض و الأيام الاقتصادية.
- مصلحة التنظيم و الشؤون العامة و مكتب الانتخاب.

فرع التنظيم و الشؤون العامة:

- تنظيم و تسجيل عقود البيع و الاستثمارات الخاصة بحركة السيارات.
- المصادقة على النسخ و التصديق على الإمضاءات.
- تسجيل شهادات الإقامة و بطاقات الإقامة.
- السهر على مصادقة العقود ذات الطابع التنظيمي للبلدية.
- السهر على تنظيمات مطبقة و الخاصة بجيافة بنادق الصيد و الذخيرة.

- القيام بتخفيضات نسخ الحصول على كفالة.

مكتب الانتخاب:

- تحضير القوائم الانتخابية.

- السهر على المراقبة الدائمة لبطاقة الناخبين.

- ضبط القوائم الانتخابية .

- مسك السجلات الرسمية للتسجيل و الشطب.

- المحافظة على ترتيب عتاد الانتخابات.

- السهر على تنظيم و متابعة عملية الاقتراع مهما كان نوعها.

- تحليل النتائج النهائية للانتخابات و متابعة تطورها.

*** مصلحة المالية و المحاسبة:**

فرع التسيير: يقوم هذا الفرع بتسيير نفقات البلدية و هي كالأتي:

- تحضير طلب شراء من طرف الأمين العام تسلم للممون لاقتناء ما طلب منه هذا الأخير يقوم

بتحضير الفاتورة و تسليمها للعون المكلف بنفقات البلدية حيث يقوم بتحضير حوالة الدفع و

إرسالها مع الفاتورة المسلمة إلى أمين خزينة البلدية للدفع.

- إعداد سندات الإيرادات التي تشمل المداخيل المحصل عليها ضمن مكونات البلدية المستأجرة.

- إعداد سندات الإيرادات الخاصة بمداخيل حقوق المياه الصالحة للشرب.

- تحصيل حقوق كراء العتاد البلدي.

فرع التجهيز: يقوم هذا النوع بتسيير كل مشاريع البلدية و يتم كما يلي:

- تسجيل العملية من طرف مديرية التخطيط و التهيئة العمرانية و يتم الإعلان عن المناقصة الجرائد

الوطنية ثم يتم فتح الاطرفة و تحليل و تقويم العروض و يتم منح المشروع للمؤسسة المؤهلة و يقوم

بتسديد كل الوضعيات الخاصة بالمقاومة و ذلك مع أمين خزينة البلديات.

- مصلحة الموارد البشرية: سيقوم بتحديد مهام و وظائف المصلحة و قمنا بتربصنا على مستواها، و من المهام الأساسية لهذه المصلحة الإشراف و المتابعة اليومية للحياة المهنية للموظفين و مراقبة تحركاتهم سواء تمثل ذلك في الترقية أو التدرج أو إنهاء المهام أو الاستقالة كما تشرق هذه المصلحة على عمليات التوظيف المختلفة و تعتمد المصلحة أساسا على التنظيمات و القوانين الساري بها العمل و خاصة القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الأمر المذكور 3-6 المؤرخ في 15 جوان 2006 و المتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنتمين لقطاع الإدارات و المؤسسات العمومية.

- مكتب تسيير المستخدمين: و يشرف عليه متصرف اداري، يقوم هذا المكتب بتسيير الموظفين حيث يقوم العون المكلف بإعداد كل من شهادات العمل و كشف الراتب الشهري و السنوي و المخططات السنوية لتسيير الموارد البشرية و كل الوثائق المتعلقة بها من احالة على التقاعد، التوظيف، الإقالة، تسديد أجور العمال الدائمون و المؤقتون، جداول الترقية سواء في الدرجة او التثبيت في الرتب هذا بعد نهاية فترة التربص، الترقية الاختيارية بعد دراسة الملفات المقترحة للذين استوفوا الشروط القانونية و هذا طبقا للمخطط التسيير السنوي و كذلك دراسة ملفات او قضايا تأديبية، المراسلات مع مختلف هيئات الوصاية.

* مصلحة التقنية: تتكون من:

فرع الهندسة المدنية و التعمير: يتكفل هذا الفرع بما يلي:

- المحافظة على المخطط العمراني.
- مراقبة تصاميم الخاصة بالبناءات و دراستها.
- العمل على دراسة كل ماله فائدة للبلدية.
- مراقبة ورشات البناء.
- المشاركة في تطوير المخططات الهندسية و المعمارية و مراقبة المصالح المختصة في البناء و الهندسة المعمارية و التعمير.
- ضمان احترام تحويلات الأراضي و قواعد استعمالها.

فرع الأشغال العمومية و البناء: يتكفل هذا الفرع بما يلي:

- الدراسة التقنية و متابعة مشاريع البلدية.
- السهر على المراقبة الدائمة بمطابقة عمليات البناء.
- تنفيذ و إنجاز مشاريع البلدية.
- تأطير الفرق التقنية.
- ضمان إنجاز مختلف النشاطات التقنية.
- السهر على الحفاظ على الاحتياطات العقارية.
- محاربة البناءات الفوضوية.
- متابعة نشاطات القطاعات الفرعية.
- السهر على بقاء جمال المحيط و المراقبة الصارمة لاماكن رمي الأوساخ.

المطلب الثالث: دور البلدية

إن البلدية كهيئة لا مركزية تحقق خدمة كبيرة للمجتمع في مختلف الميادين، كالميدان الاجتماعي و الثقافي باعتبارهما حقل خصب للنشاط المحلي التلقائي المباشر و في هذا المجال تحول المجالس البلدية جميع السلطات الممكنة حتى تصبح البلديات المحور الرئيسي لجميع الأنشطة فالبلدية تنظم مثلا، الخدمات الاجتماعية كالمساعدة للمحتاجين و تنظيم دور تربية الأطفال و العناية بالصحة، كما تقوم أيضا بدور رئيسي في مسأل السكن التي هي شرط أساسي للحياة العائلية. فالبلدية تحدد في هذا الميدان حاجة المواطنين و الاختيارات في إطار التخطيط و تحقيق و توجيه و تنفيذ البرامج التي تنسقها بمساعدة المصالح المختصة للدولة.

فالبلدية مكلفة بتكوين المجتمع و يقع كذلك على عاتقها تكوين الفرد تكوينا أساسيا من حيث نشر الثقافة و التعليم و محو الأمية و تنظيم التكوين المهني لفائدة المستخدمين العاملين في مصالح البلدية و في مصانع و مزارع و التسيير و التعاون، كما عليها أيضا مهمة ازدهار الأفراد بتأسيسها لمراكز الشباب و

تجهيزها بالملاعب الرياضية و إنشاء المكاتب و قاعات المطالعة و البحث و الانترنت، و إيجاد الوسائل الثقافية و الترفيه للشباب للشغل فراغة في النفع المفيد و بذلك تنجح البلدية في دورها كهيئة محلية.

بالإضافة إلى دورها من الناحية الاقتصادية فإن البلدية تعمل جاهدة على حل المشاكل الاقتصادية التي يعاينها سكانها، و ذلك بمحاولة الاستغلال الكامل لليد العاملة و رفع مستوى معيشة السكان و العناية بالفئة العاطلة عن العمل و بذلك تحقق على الدولة الكثير من الصعاب الناجمة عن النظام المركزي للإدارات الهيئة المركزية، و للبلدية حرية المبادرة الاقتصادية أي إنشاء المشروعات مع التقيد بالقوانين المعمول بها، كما يجب على البلدية تنمية الوحدات الموجودة و إدخال الوسائل العصرية عليها و يتمثل النشاط الاقتصادي للبلدية و مبادراتها في قطاع التسيير الذاتي.

المبحث الثاني: تحليل دور نظام المعلومات في إدارة المؤسسة باستمارة استبيان

لقد أصبحت المؤسسات العمومية تتجه نحو نظام المعلومات باعتباره احد الاستراتيجيات التي تضمن لها إدارة جيدة و قرار صائب.

لقد قمنا بإعداد مجموعة من الأسئلة مع أجوبة مقترحة و ذلك باستمارة تم ملؤها من طرف المستخدمين في المؤسسة.

- لقد وضعنا 12 نسخة تمت الإجابة عنها و فيما يلي تحليل الأسئلة:

I. المعلومات في نظرك هي:

النسبة %	التكرار	الإجابة
25%	3	حدث
8%	1	مجموعة البيانات
17%	2	نتيجة عن معالجة البيانات
50%	6	مورد استراتيجي
100%	12	/

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء المعلومات المستخلصة من المقابلات الشخصية في المؤسسة.

تبين النتائج أن نسبة 50% تعتبر أن المعلومات مورد استراتيجي، في حين أن 17% فقط تؤكد

على أنها ناتجة عن معالجة البيانات.

II. نظام المعلومات هو:

النسبة %	التكرار	الإجابة
17%	2	مجموعة الأفراد المستعملين للمعلومات
25%	3	مجموعة حواسيب و برمجيات و شبكات
25%	3	معلومات داخلية و خارجية من و إلى المنظمة
33%	4	كل ما سبق
100%	12	/

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

و بالنسبة لنظام المعلومات اعتبر نسبة 33% مجموعة الأفراد المستعملين للمعلومات و مجموعة حواسيب و شبكات و برمجيات، و معلومات داخلية و خارجية من و إلى المنظمة.

III. المعلومات التي تستعملها تتميز بـ:

النسبة %	التكرار	الإجابة
16%	2	الحداثة
0%	0	الترتيب
42%	5	الثقة
42%	5	الدقة
100%	12	/

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

يتضح لنا من خلال النتائج ان نسبة 42% من المستخدمين يرون ان المعلومات يجب ان تتميز بالثقة و الدقة.

IV. هل مؤسستكم مزودة بشبكة محلية؟

النسبة %	التكرار	الإجابة
92%	11	نعم
8%	01	لا
100%	12	/

V. في حالة نعم الفوائد المترتبة هي:

النسبة %	التكرار	الإجابة
33%	4	تحقيق الانسجام بين مختلف وحدات المؤسسة
17%	2	ضمان الوصول إلى المعلومة بسهولة
8%	1	المشاركة في استعمال المعلومات
17%	2	توفير المعلومات في كل وقت
25%	3	كل الإجابات
100%	12	/

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

إن أهم فائدة يمكن الحصول عليها من خلال الشبكة المحلية هي تحقيق الانسجام و التكامل بين مختلف وحدات المؤسسة، هذا حسب استجواب عينة من المستخدمين.

VI. هل مؤسستكم مزودة بشبكة انترنت

النسبة %	التكرار	الإجابة
100%	12	نعم
0%	0	لا
100%	12	/

VII . في حالة نعم الفوائد هي :

النسبة %	التكرار	الاجابة
8%	1	تقييم و مراقبة البيئة
25%	3	سهولة استخراج الوثائق
25%	3	استغلال البريد الالكتروني
17%	2	مصدر للتزويد بالمعلومات
25%	3	كل ما سبق
100%	12	/

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

تعتبر الانترنت مصدر من مصادر المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسات ، لأنها من الوسائل المهمة لجلب المعلومات.

حسب العينة المستحوية فإن نسبة 25% منهم يرون أن الفائدة من الانترنت هي السهولة في استخراج الوثائق و استغلال البريد الالكتروني، و منهم من يرى أنها كل الأجوبة المقترحة، و بنسبة 17% كان رأيهم أنها مصدر للتزويد بالمعلومات.

VIII . ما هو معدل استعمال الحاسوب؟

النسبة %	التكرار	الاجابة
58%	7	مرتفع
42%	5	متوسط
00%	0	منخفض
100%	12	/

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

من خلال الاستجواب نلاحظ أن نسبة 58% ترى أن معدل استخدام الحاسوب مرتفع، في حين 42% يرون استعماله متوسط، وهذا يعني أن المستخدمين لا يزالون يعالجون المعلومات يدويا مما يؤدي إلى إسراف الوقت.

IX. هل وجود نظام المعلومات في المؤسسة مهم و ضروري؟

الاجابة	التكرار	النسبة%
نعم	12	100%
لا	0	00%
/	12	100%

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

X. في حالة نعم ما هو نظام المعلومات؟

الاجابة	التكرار	النسبة%
وسيلة للاشراف على المستقبل	2	17%
يرفع من درجة التأكد	2	17%
يدعم القرار المتخذ	4	33%
يسمح بالتأقلم مع التغيرات	4	33%
/	12	100%

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

إن الجدولين السابقين يتمحور حول ان نظام المعلومات و دوره في المؤسسة، وقد أكد جل المستخدمين انه ضروري و مهم إذ انه يضمن البقاء للمؤسسة كونه يدعم القرارات المتخذة، و يسمح بالتأقلم مع التغيرات.

XI. مصادر بيان نظام المعلومات هي:

النسبة %	التكرار	الإجابة
8%	1	الاستبيان
17%	2	المقابلات الشخصية
67%	8	التقارير الداخلية
8%	1	بيانات الاستخبارات
100%	12	/

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

إن أهم مصدر لبيان المعلومات يتمثل في التقارير الداخلية هذا ما أكدته النتائج.

XII. هل انتم توافقون على ما يلي:

النسبة %	التكرار	الإجابة
25%	3	معلومات تصنف و تصمم حسب كل مستوى
33%	4	مراعاة إيصال المعلومة بسرعة
42%	5	المعلومات المتوفرة تساعد على التخطيط
100%	12	/

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

يرى المستجوبون أن المعلومات المتوفرة تساعد على التخطيط، أما بالنسبة 33% منهم يرون انه يجب أن يصل المعلومات إلى مستعملها بسرعة.

XIII. هل تعالج البيانات يدويا أم آليا:

الاجوبة	التكرار	النسبة %
يدويا	5	42%
آليا	7	58%
/	12	100%

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

بالرغم من الاستعمالات المتوسطة للحاسوب إلا انه هناك بنسبة 58% من المستخدمين يرون أن البيانات تعالج آليا.

XIV. تبادل المعلومات بين مديريات المؤسسة يكون:

الأجوبة	التكرار	النسبة %
كثيف	6	50%
متوسط	6	50%
ضعيف	0	00%
/	12	100%

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

تبادل المعلومات بين مديريات المؤسسة يعتبر أمرا مهما، إن توفير المعلومات يساهم في اتخاذ القرار المناسب و ذلك باستعمالها أي المعلومات عند الحاجة، بنسبة 50% يرون التبادل كثيف، و 50% يرون التبادل متوسط، و بذلك نجد أن هناك تبادل للمعلومات في المؤسسة.

XV. هل استطعت باستعمال التكنولوجيا الجديد للمعلومات و الاتصال أن تثبت مكانتك داخل المؤسسة بشكل:

الاجابة	التكرار	النسبة %
كبير	6	50%
متوسط	6	50%
ضعيف	0	00%
/	12	100%

المصدر: من اعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان.

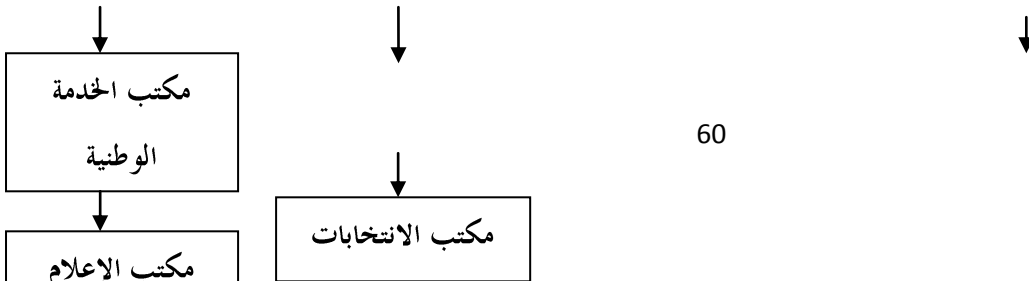
من خلال الاستجواب نرى أن نسبة 50% يعتقدون أنهم اثبتوا مكانتهم داخل المؤسسة بشكل كبير، بينما 50% أخرى يرون أنهم اثبتوا مكانتهم بصفة متوسطة.

خلاصة الجانب التطبيقي

من خلال الدراسة التي قمنا بها في بلدية بوقيرات و بالضبط لدى مصلحة الموارد البشرية، اتضح لنا عدة خصائص خاصة بالإدارة حيث نجدها تهمّل شعور العامل داخل الوحدة و هذا ما يتضح لنا من خلال عدم توفر وسائل إعلام كثيرة و عدم تحفيزات المعنوية و المادية.

و استخلاص لهذه الدراسة نجد بأن كلما كان نظام معلوماتي في المؤسسة كانت هناك إدارة سليمة و عليه فيمكن القول بان العلاقة التي تربط النظام المعلوماتي بالإدارة علاقة طردية لذا يجب على إدارة البلدية الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- دراسة مشاكل العمال.
- الاستغلال العقلاني للموارد البشرية و ذلك بتخصيص لها وسائل و تحفيزات .
- وفرة التكنولوجيا و الإعلام و الاتصال.



من خلال معالجتنا لموضوع بحثنا المتمثل في دور النظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة العمومية من الناحية النظرية و كذا العملية ،تبين لنا ان كيفية الإدارة الموارد البشرية في المؤسسة يمثل جوهر العملية أو النشاط الإنتاجي،و تشتد الحاجة برسم الخطط و الاستراتيجيات الفاعلة التي تؤدي إلى نجاح المؤسسة و تحقيق النمو و الازدهار أو تؤدي إلى الفشل و الانهيار ،و استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تسيير الفعال الموارد البشرية داخل المؤسسة.

نستنتج بأنه اليوم تعد المعلومات و نظم المعلومات مورد أساسيا من الموارد الرأسمالية و البشرية. و لهذا يمكن استخدام نظم المعلومات لمساندة إستراتيجية المؤسسة حيث نلاحظ انه ازدادت الحاجة إليه في جميع المصالح بهدف مساعدة العنصر البشري على تحقيق أفضل تدفق للمعلومات و المعرفة داخل المؤسسة.

لذلك فإن التحكم في هذه الأخيرة و حسن استغلالها أصبح ضروريا ،و مؤشرا هاما لمدى فعالية التنظيم و كفاءته،و على ذلك قمنا بدراسة شاملة تناولت ثلاث فصول ،حيث تعرضنا في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات.

اما الفصل الثاني خصصنا لماهية نظام معلومات الموارد البشرية و أهميته في المؤسسة ،أما الفصل الثالث فكان عبارة عن دراسة ميدانية لإحدى البلديات الجزائرية بلدية بوقيرات.

إختبار الفرضيات:

لقد وصفنا في بداية هذا البحث بعض الفرضيات تحت الاختيار، فكانت نتائجها كالتالي:

الفرضية الأولى ، أثبتت الدراسة صحة هذه الفرضية ، حيث أن النظام معلومات الموارد البشرية يساهم في تحسين المؤسسة سواء كانت بشرية،تقنية أو مالية التي تمكن للإدارة السيطرة عليها تحتاج لنظام معلوماتي لتحسين الإدارة بغية البقاء و الاستمرارية.

الفرضية الثانية،إن النظام المعلوماتي يعتبر ركيزة أساسية في حل جميع مشاكل المؤسسة و إيجاد الحلول، وهذا ما تم توضيحه من خلال الدراسة

- في بعض الأحيان في تأدية المهام نتيجة صعوبة انتقال و تداول المعلومة داخل المؤسسة، و بالتالي
الرفع من كفاءة إنتاجية المورد البشري، و بالتالي تحسين الإدارة.
- * لقد أدى غزو تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال إلى رفع الحد الأدنى للكفاءات البشرية، و هو ما يؤدي بدوره إلى تغيير إستراتيجية الموارد البشرية في المؤسسة.
 - * إن الحديث عن المزايا الجليلة التي منحتها لنا تكنولوجيا المعلومات لا يعني أنها لا تنطوي على بعض السلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لهذه التكنولوجيا في حد ذاتها بقدر ما تعود لقصور في المعارف الأفراد اتجاه هذه التكنولوجيا و استخدامها، أو لقصور في بعض تصاميم البرامج المعلوماتية.
 - * يؤدي أغلبية موظفين بلدية بوقيرات على استغلال تكنولوجيا الحديثة لتدعيم خدمات البلدية باعتبارها أداة مميزة لتسهيل و تفعيل العمل الإداري.
 - * تكنولوجيا المعلومات لا تحل مشاكل الفقر كما أن الحصول على أعداد ضخمة من الحاسبات الآلية لا يشفي المرضى في المستشفى، و لكن النظام المطبق هو الذي يحل كل هذه المشاكل فتكنولوجيا المعلومات ما هي إلا أداة لضبط و تسهيل و تأكيد دقة العمل الإداري للمؤسسة.

الاقتراحات و التوصيات:

- في إطار البحث و النتائج المتوصل إليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية:
- * كل المؤسسات الجزائرية مطالبة بالتطورات الحاصلة و العمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة.
 - * توسيع دائرة استخدام نظام المعلومات في المؤسسات.
 - * وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية و تغيير محتصين لذلك نتيجة ما تحدثه عمليات القرصنة من خسائر للمؤسسات.
 - * وجوب عملية التخطيط لتحديد حاجيات المؤسسة.

أفاق البحث:

من خلال بحثنا لموضوع نظام المعلومات صادفتنا عدة نقاط والتي يمكن أن تكون مواضيع بحث دراسات مستقبلية أهمها:

- التصور الاستراتيجي للمؤسسة في ظل تطبيق نظام المعلومات.
- أثار نظام المعلومات على كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة.
- واقع نظام المعلومات في المؤسسات الجزائرية.

أولاً: المراجع باللغة العربية

I. الكتب :

- احمد ماهر، ادارة الموارد البشرية،الدار الجامعية،الاسكندرية،مصر 2004 .
- احمد رجب عبد العالي، المعاصرة هي المحامية الإدارية،الدار الجامعية للطباعة و النشر،بيروت 1992 .
- إبراهيم سلطان،نظم المعلومات الإدارية،الدار الجامعية ،الإسكندرية،2005.
- إيمان السامرائي و هيثم الزعبي،نظم المعلومات الإدارية،دار الصفاء للنشر و التوزيع،عمان ،الأردن،الطبعة1.
- ثناء علي القبائلي،نظم المعلومات المحاسبية،دار الجامعية الاسكندرية،2002-2003.
- سعاد نائف برنوطي،الأعمال (الخصائص و الوظائف الإدارية) ،دار وائل للطباعة و النشر 2000.
- عبد الهادي مسلم،مذكرة في نظم المعلومات الإدارية،المبادئ التطبيقات مركز التنمية الدراسية،مصر 1994.
- زياد محمد الشرمان،مقدمة في نظم المعلومات الادارية-الدار الصفاء للنشر و التوزيع،عمان،الأردن،2004.
- منال محمد الكردي،جلال ابراهيم العيد،مقدمة في نظم المعلومات الادارية،دار الجامعية الجديدة2003.
- سهيلة محمد عباس،ادارة الموارد البشرية:المدخل استراتيجي،دار وائل للنشر،عمان،الأردن،ط1 2003،.
- محمد حافظ الحجاري،المنظمات العامة،دار طيبة للنشر و التوزيع،مصر،2002.
- سونيا محمد البكري،نظم المعلومات الإدارية،دار النشر الجامعية الجديدة2002.
- منال طلعت محمود،أساسيات علم الإدارة،مكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع،مصر،2003.

- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن، الطبعة 2006، 1.

- معالي حيدر فهمي، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، قسم إدارة و الأعمال-كلية التجارة جامعة المنوفية-الدار الجامعية 2002 .

.II الأطروحات و الرسائل:

- الحواطي فطوم، بورزيق سعاد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري، معهد العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة البويرة الجزائر، 2011-2012.

- لمين علوطي، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2007-2008.

.III المواقع الالكترونية:

- <http://islamfin.go-forum.net>

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية:

I. Les ouvrages:

- Patrick Gilbert, La gestion des ressources humaines, éditions d'organisation, France, 1999.
- Robert Reix, Traitement des information, édition umbert, 2001.
- Robert Reix, "Systèmes d'information et management des organizations", edition umbert, 2001.

-

II. Les thèses:

- Majda Roubah, " management de l'administration et le rôle du gestionnaire public" Mémoire de Fin d'étude pour obtention du diplôme d'état en administration et management, Ecole supérieur d'administration 1997-1997.

الخِطَّةُ

فهرس المحتويات

.....	الإهداء.....
.....	شكر و تقدير.....
I	الفهرس.....
III	الأشكال البيانية.....
IV	قائمة الجداول.....
أ-هـ	المقدمة.....
01	الفصل الأول: مدخل للنظام المعلومات.....
02	تمهيد.....
03	المبحث الاول: البيانات و المعلومات.....
03	المطلب الاول: تعريف البيانات و المعلومات.....
05	المطلب الثاني: العلاقة بين المعلومات و البيانات.....
06	المطلب الثالث: خصائص المعلومات.....
07	المطلب الرابع: مصادر المعلومات و معالجتها.....
10	المبحث الثاني: ماهية نظام المعلومات.....
10	المطلب الاول: تعريف نظام المعلومات.....
11	المطلب الثاني: انواع نظم المعلومات.....
13	المطلب الثالث: وظائف و اهداف نظم المعلومات.....
17	المطلب الرابع: خصائص و دعائم نظم المعلومات.....
20	خلاصة الفصل الاول:.....
21	الفصل الثاني: نظام المعلومات الموارد البشرية في المؤسسات العمومية.....
22	تمهيد:.....
23	المبحث الأول: ماهية المؤسسات العمومية.....
23	المطلب الأول: تعريف المؤسسة العمومية و خصائصها.....
24	المطلب الثاني: مفهوم التسيير العمومي.....
28	المطلب الثالث: انواع المؤسسات العمومية.....

30	المطلب الرابع: المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري.....
32	البحث الثاني: دور نظام المعلومات الموارد البشرية في المؤسسات العمومية.....
32	المطلب الأول: تعريف إدارة الموارد البشرية
34	المطلب الثاني: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية
34	المطلب الثالث: مكونات، مصادر نظام المعلومات الموارد البشرية.....
34	المطلب الرابع: تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية.....
36	خلاصة الفصل الثاني
40	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لحالة بلدية بوقيرات.....
41	تمهيد:
41	البحث الأول: لمحة عن بلدية بوقيرات و تنظيمها
42	المطلب الأول: تعريف بلدية بوقيرات.....
43	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي و مهامه.....
49	المطلب الثالث: دور البلدية
51	البحث الثاني: تحليل نظام معلومات البشرية في إدارة المؤسسة العمومية باستمارة استبيان.....
59	خلاصة الجانب التطبيقي.....
61	الخاتمة.....
66	قائمة المراجع.....

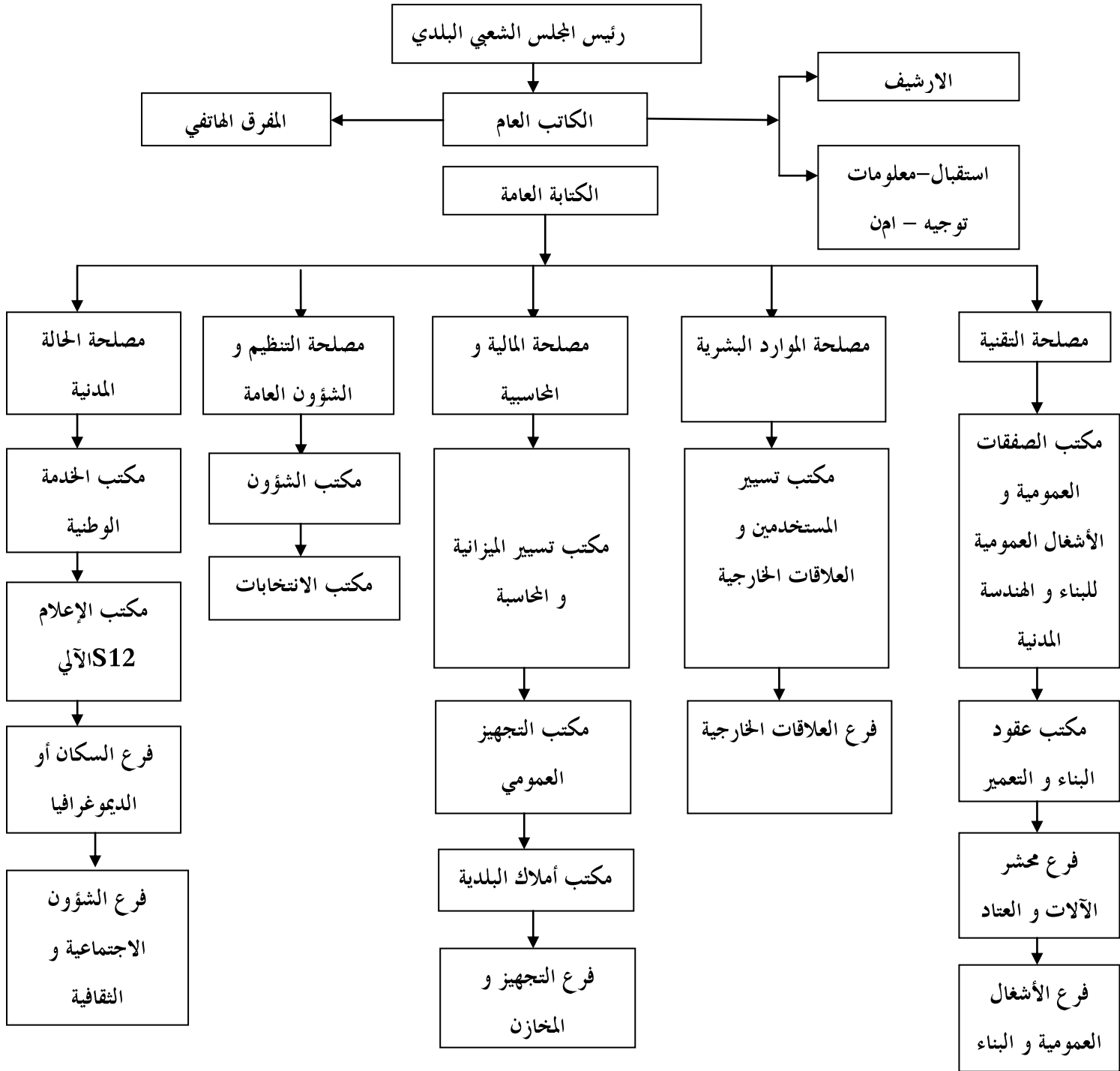
قائمة الأشكال البيانية

04	دورة حياة البيانات	1/1
05	نظام معالجة البيانات	2/1
06	نظام متكامل لمعالجة البيانات	3/1
13	بنية نظام معلومات	4/1
33	الوظائف الإدارية لإدارة الموارد البشرية	1/2
33	الوظائف التنفيذية لإدارة الموارد البشرية	2/2
35	مكونات نظم المعلومات الموارد البشرية	3/2
44	الهيكل التنظيمي لبلدية بوقيرات	4/2

قائمة الجداول

06	المقارنة بين المعلومات و البيانات	1/1
----	-----------------------------------	-----

الشكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي لبلدية بوقيرات



المصدر: من وثائق مصلحة الموارد البشرية لبلدية بوقيرات

إهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى اغلي ما في الوجود إلى سراج يضيء بلا حدود إلى منبع يسقيني بلا سدود
شعاع الأمل، رمز العطاء و المحبة، و القلب الحنون أمي الغالية اسأل الله عزوجل بها عني خير جزاء و يطيل في
عمرها حتى ترى ثمرة جهدها و دعوتها.

إلى سندي في هذه الحياة ذلك الذي رباني فوفر على مريين الطريق و اخلص لي فكان نعم الرفيق
فأحبه قلبي و احترامه أبي الغالي، إلى كل الأخوة و الأخوات ، إلى كل الأهل و الأقارب.
إلى كل من ساعدني في انجاز هذه المذكرة، إلى من جمعني بهم الأقدام في مشواري الدراسي ، إلى
صديقاتي.

إلى طلبة قسم علوم التسيير تخصص إدارة و اقتصاد المؤسسات دفعة 2015-2016. إلى كل
أساتذة علوم التسيير خاصة الأستاذ ولد محمد عيسى محمود.

إلى كل هؤلاء لكم مني ألف تحية و أطيب المنى محبة و امتنان.

شكر و تقدير

الحمد لله الذي أثار لنا درب العلم و المعرفة و أعاننا على أداء هذا الواجب و وفقنا إلى إنجاز هذا العمل.

أتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل و في تذليل ما واجهني من صعوبات ، و اخص بالذكر الأستاذ المشرف "ولد محمد عيسى محمود" الذي لم يبخل علي بتوجيهاته و نصائحه القيمة التي كانت عوناً لي في إتمام هذا العمل.

و لا يفوتني أن اشكر كل موظفي "بلدية بوقيرات".

المقدمة العامة

في عصر المنافسة الحادة و المتغيرات المتعاضمة و التطورات التقنية الهائلة تكون المؤسسة في وضعية صعبة ،حيث لا يكفي الأداء العادي لمواجهة التغيير و المنافسة و تطلعات الزبائن المتزايدة و من الواضح أن لا تستطيع أي مؤسسة مهما كانت إمكانياتها أو قدراتها المحافظة على موقعها التنافسي بالعودة إلى نفس مستوى الأداء،و هذا ما يدفعها إلى تحسين أدائها إلى درجات متعالية تتفوق بها على المنافسين و ترقى إلى المستوى العالمي ،لان أداء المؤسسة يعرف دائما عل أساس تحسين التنافسية أي تحسين النتائج.

كما تواجه المنظمات الاقتصادية العديد من التحديات نتيجة ما يشهده عالم الأعمال من تطور سريع و عميق في مجالات عدة سواء اقتصادية ،اجتماعية ،سياسية تنعكس بشكل أو بآخر على هذه الأخيرة و تجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة،ليس بالضرورة لتحقيق تقدمها و ازدهارها و لكن غالبا حفاظا على بقائها و كان صلب هذا التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات و ما سايره من تغيير في المفاهيم و ظهور لمواجهة لموارد جديدة،أصبح لزاما على المنظمة التحكم فيها و استغلالها على أحسن وجه لتحقيق رقيها و على رأسها مورد المعلومات الذي يعتبر موردا استراتيجيا في عملية إدارة المنظمة، كما انه يتطلب فعالية و كفاءة في التعامل معه،لا تتحقق إلا بتوفير تكامل و تجانس بين جميع مستويات المنظمة و بين كل أنظمتها الوظيفية.

تتكون المنظمة من عدة نظم وظيفية تعمل في تناسق تام و ذلك من خلال ضمان فعالية كافة العمليات و الأنشطة و السيطرة على الكم الهائل من المعلومات الناتج عنها من جهة،و تزويد المسيرين بمعلومات دقيقة في الوقت و بالشكل المناسب لاتخاذ القرارات الملائمة من جهة أخرى،بهدف تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة.

إشكالية البحث:

تبعاً للأهمية المتزايدة لنظام المعلومات و الدور الذي يفرزه تطبيقه على العالم المعاصر هذا من جهة،و أهمية الإدارة من جهة أخرى،و انطلاقاً مما سبق يمكن طرح الإشكالية في السؤال الجوهري التالي:

— ما هو دور نظام المعلومات الموارد البشرية في إدارة المؤسسات العمومية؟

ضمن الإطار العام للإشكالية، نطرح جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

المقدمة العامة

1. ما هو نظام المعلومات، و فيما تتلخص أنواعه، وظائفه و أهدافه؟
2. ما العلاقة التي تربط بين البيانات و المعلومة؟
3. ما هي إدارة الموارد البشرية؟ و فيما تتمثل أهميتها داخل المؤسسة؟
4. ما أثر نظام المعلومات على الإدارة في المؤسسة؟
5. ما مدى فعالية نظام المعلومات في بلدية بوقيرات؟

فرضيات البحث:

انطلاقا من إشكالية البحث و التساؤلات الفرعية السابقة، نضع جملة من الفرضيات كأجوبة أولية لها، و تتمثل هذه الفرضيات في :

- يساهم نظام المعلومات في الإدارة في المؤسسة بشكل كبير و ذلك من خلال ممارسته داخل المؤسسة و تطبيقه على مختلف الوظائف.
- ان نظم المعلومات في المؤسسات من الدعائم الأساسية للمساهمة في حل كل مشاكل المؤسسة .
- النظام معلوماتي هو الذي يزود بالمعلومات التي تحتاجها أي منشأة في إدارة نشاطها.

أسباب و دوافع اختيار الموضوع:

دوافع اختيار معالجة الموضوع دون غيره من المواضيع العلمية له عدة أسباب فضلا عن أهميته فهناك أسباب ذاتية لهذا الاختيار و أخرى موضوعية.

فبالنسبة للمبررات الموضوعية فهي مرتبطة بـ:

- * الدور المتزايد الذي يلعبه النظام المعلوماتي حاليا، و المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد له.
- * تسليط الضوء و لفت الانتباه إلى عدة عوامل مهمة، من الممكن أن تساهم في ترقية و تنمية المؤسسة و بالتالي الاقتصاد ككل و الكشف عن أساليب و طرق إنجاحها.

أما بالنسبة للمبررات الذاتية فهي:

- * نوع التخصص العلمي الذي ندرس فيه، فهذا الموضوع له علاقة بإدارة و اقتصاد المؤسسات.

المقدمة العامة

- * خلفية اهتمامنا بالمواضيع الحديثة و ميلنا الطبيعي و رغبتنا للبحث و الاستطلاع في هذا الموضوع.
- * إمكانية البحث في الموضوع و قدرة الوصول إلى المعلومات المتصلة بالبحث من خلال المصادر و المراجع المتوفرة.

اهمية البحث:

تبرز اهمية هذا البحث من خلال الموضوع و مختلف عناصره و بالنظر الى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لنظام المعلومات من خلال مساهمة المؤسسة للتطورات المعلوماتية، من المهم التعرف على واقع المؤسسة محليا و مستواها في نظم المعلومات، و مدى وعي ميسرها بدور التكنولوجيا الحديثة و استخدامها الفعلية بهدف تحسين إدارتها، خاصة بعد أن عرضت هذه النظم المعلوماتية تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة. كما أن الموضوع إضافة جديدة و مساهمة بناءة في إثراء المكتبة .

أهداف البحث:

يهدف البحث عموما إلى الإجابة عن التساؤلات الفرعية و اختيار الفرضيات لإثبات صحتها أو نفيها من خلال الإشارة إلى الوضع الحالي و تقديم صورة له و كيف أثرت نظم المعلومات من حولنا و علينا التعرف على علاقة المؤسسات بنظم المعلومات مخصصين في ذلك جانبا من بحثنا عن واقع و مدى تطبيق نظام المعلومات في البلدية.

حدود البحث:

من اجل الإحاطة بإشكالية البحث و فهم جوانبه المختلفة لا بد من وضع حدود للبحث لكي يكون التحليل دقيقا، حيث تم تحديد البحث بالجوانب الثلاثة التالية:

1. الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات، كما تطرقنا إلى مفهوم الإدارة و إبراز دور نظام المعلومات على تحسين مستواها في المؤسسة.
2. الحدود المكانية: تم إسقاط الجانب النظري لهذا البحث على إحدى البلديات.

المقدمة العامة

3. الحدود الزمانية: بغية الإحاطة بإشكالية البحث و الوصول إلى نتائج تنفي أو تثبت صحة الفرضيات المقترحة فصلنا البحث في هذا الموضوع و دراسته خلال الفترة 2015-2016 هذا بغية منا لمعرفة واقع نظام المعلومات في البلدية.

منهج البحث:

من اجل الإحاطة بجوانب البحث و الإجابة على الإشكالية المطروحة و إثبات صحة الفرضيات من عدمها، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي قصد الإلمام بمختلف جوانب الموضوع و فهم كل مكوناته و تحليل أبعاده، بالإضافة إلى ذلك دراسة حالة بلدية بوقيرات. و لقد تم الاعتماد في هذا البحث على جملة من المراجع و المصادر المتنوعة، و تمثلت في المؤلفات، بعض مواقع شبكة الانترنت إلى جانب المقابلات الشخصية .

صعوبات البحث:

لا يتجزأ أي عمل نقوم به من صعوبات و عوائق، و من بين أهم الصعوبات التي واجهتنا في فترة إنجاز هذا البحث:

- صعوبات بعض المصطلحات و غموضها، خاصة في الجانب المفاهيمي للإدارة.
- قلة المراجع و المتعلقة بالإدارة على مستوى الجامعة.
- صعوبة الحصول على معلومات من قبل مسؤولي المؤسسة التي هي محل البحث خاصة تلك المتعلقة بنظام المعلومات المستخدم لديهم.

هيكل البحث:

حتى تعطي الموضوع محل البحث حقه من التحليل و التدقيق و تسليط الضوء على مكوناته و مختلف جوانبه المتشعبة، و بالتالي تتمكن من بلورة واضحة مساعدة على تجاوز الإشكالية باقتراح حلول موضوعية واقعية، قمنا بتجزئة هذا البحث إلى ثلاثة فصول:

* الفصل الأول : مدخل نظام المعلومات الذي تطرقنا فيه إلى مفاهيم أساسية، أنواعه، وظائفه، إضافة إلى العلاقة بين البيانات و المعلومات.

* الفصل الثاني: نظام المعلومات الموارد البشرية إضافة إلى وظائفها الأساسية.

المقدمة العامة

* الفصل الثالث:دراسة تطبيقية حيث تناولنا في هذا الفصل واقع نظام معلومات الموارد البشرية و دوره في البلدية على صعيد الجهود المبذولة و مدى تطبيقه في البلدية ثم تطرقنا إلى مفاهيم خاصة بالبلدية من هيكل تنظيمي و مهامه و دورها.