

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الطاهر مولاي سعيدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

قسم علوم التسيير

تخصص "ادارة انتاج و التموين"

عنوان المذكرة

## نظم المعلومات كالية في تحسين اداء الخدمة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع - ولاية سعيدة

تحت اشراف:

د. خراز الاخضر

من اعداد الطالب:

• بال وليد

أعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ: بن قدور علي ئيسا

الأستاذ: خراز الاخضر مشرفا و مقرا

الأستاذ: مهدي اعمر عضوا

السنة الدراسية: 2017 / 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

عن ابن مسعود رضي الله عنه قال

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

" لا حسد إلا في اثنتين: رجل آتاه الله مالا فيسلط على ما كره في الحق "

" ورجل آتاه الله الحكمة فهو يقضي بها ويعلموها "

متفق عليه

# الإهداء

## مدرستي أن الأوان و أن أن نفترقا...

الحمد لله و الصلاة و السلام على رسول الله، سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة و ازكى التسليم  
أهدي هذا العمل المتواضع إلى والديا الكريمين (حفظهما الله) أمي و أبي اللذين يعجز  
اللسان عن التعبير و الامتنان لهما إلا و قوله تعالى: "وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

والى إخوتي و أخواتي الأعزاء

الى جدي رحمه الله و جدتي فاطمة و الى خالتي رحمة الله و الى كل العائلة الكريمة  
الاستاذ لخضر خراز الذي اتمني له كل التوفيق و الى جميع زملائي الذي وافقتهم في المرحلة  
الجامعية.

# الشكر و التقدير

نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا الفاضل " خراز الاخضر " الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة ومتابعته المتواصلة لنا.

و إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في انجاز و إتمام هذا العمل.

و إلى كل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة.

## ملخص

يعد موضوع نظم المعلومات من أهم المواضيع التي ازداد اهتمام الباحثين بها ، كونه موضوع يتماشى مع متطلبات العصر الحديث، حيث أصبح ازدياد الحاجة إلى جمع البيانات و المعلومات و معالجتها و استخدامها بفعالية يعتبر المطلب الأساسي لنجاح المنظمات بمختلف أشكالها في عصرنا الحالي الذي يتميز بالتغيرات البيئية المستمرة و المعقدة، و الذي أصبح إلزاما على المؤسسات أن تستخدم نظم المعلومات للإستفادة منها في اتخاذ القرارات المرتبطة بوظائف الإدارة.

و من خلال ما سبق سنحاول في هذه الدراسة تقييم مدى استخدام نظام المعلومات في المؤسسات و معرفة دوره في تحسين الاداء وقد توصلنا إلى أن نظم المعلومات المعمول بها في مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة لها أهمية كبيرة في التوصل إلى القرارات الصائبة حيث هي التي تزود المؤسسة بملؤشرات الصحيحة و الدقيقة و بأقل تكلفة لمواصلة العمل بشكل جيد و الوصول إلى الأهداف المسطرة باستخدام قاعدة بيانات جيدة تساهم في تحسين اداء المؤسسة.

الكلمات المفتاح: نظم المعلومات، تحسين اداء

## **Abstract**

The issue of information systems is one of the most important topics that researchers have become increasingly interested in, as it is a subject that is in line with the requirements of the modern era. The increasing need for data collection and information and its effective use is the basic requirement for the success of organizations in their various forms. And complex, and it has become imperative for enterprises to use information systems to make use of them in decisions related to management functions.

In this study, we will attempt to assess the use of the information system in the institutions and know its role in improving the performance. We found that the information systems in the Algerian Telecom Corporation in Saida are of great importance in reaching the right decisions as they provide the institution with the correct indicators and at the lowest cost to continue to work well and to reach the goals set using a good database that contributes to improving the performance of the institution.

Key words: information systems, performance improvement

# الفهرس

## قائمة المحتويات

الموضوع .....	الصفحة
II.....	الاهداء
III.....	الشكر و التقدير
IV.....	الملخص
VIII.....	قائمة الجداول
IX.....	قائمة الاشكال البيانية

### الفصل الاول:الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

02.....	مقدمة الفصل الاول
03.....	المبحث الاول:ماهي النظام
13.....	المبحث الثاني:ما هي نظام المعلومات
24.....	المبحث الثالث:نظام المعلومات و الادارة
36.....	خلاصة الفصل الاول

### الفصل الثاني:اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

38.....	مقدمة الفصل الثاني
39.....	المبحث الاول:الاداء و تحسين الاداء
42.....	المبحث الثاني:تحسين الاداء

47	المبحث الثالث:مدخل عام للخدمة.....
54	خلاصة الفصل الثاني.....
	<u>الفصل الثالث:اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة</u>
56	مقدمة الفصل الثالث.....
57	المبحث الاول:تحديد و تعريف ميدان الدراسة.....
65	المبحث الثاني:تحليل اثر استخدام نظم المعلومات في شركة اتصالات الجزائر.....
78	خلاصة الفصل الثاني.....
79	خاتمة عامة.....
83	مراجع.....
87	الملاحق.....

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
51	مقارنة تحليلية بين نظم المعلومات الإدارية و نظم مساندة القرارات	(1-1)
57	مقارنة بين خصائص نظام معلومات	(2-1)
70	تصنيف مقاييس الأداء	(3-1)
94	توزيع افراد العينة حسب السن	(4-1)
94	توزيع افراد العينة حسب الجنس	(5-1)
95	توزيع افراد العينة حسب مستوي التعليمي	(6-1)
96	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	(7-1)
97	توزيع افراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	(8-1)
97	يوضح نتائج اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	(9-1)
98	يوضح اجابات المستجوبين على عبارات المحور الأول	-1) (10
100	يوضح اجابات المستجوبين على عبارات المحور الثاني	-1) (11
102	يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان	-1) (12
104	يبين معاملات الارتباط بين محاور الدراسة	-1) (13
104	يبين اختبار الانحدار البسيط بين نظم المعلومات و اثره في تحسين الاداء	-1) (14
105	نموذج تحليل التباين ANOVA بين نظم المعلومات و تحسين اداء	-1) (15

## قائمة الاشكال البيانية

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
34	نظام جامعة الاسراء (مملكة الاردنية الهاشمية)	(1-1)
39	شكل النظام المفتوح	(2-1)
44	الوحدة الاقتصادية في مجال الاعمال كنظام	(3-1)
46	أنواع نظم المعلومات التي تخدم المستويات لتنظيمية	(4-1)
47	نشاطات نظم معالجة التعاملات	(5-1)
47	نشاطات نظم المكتب	(6-1)
48	نشاطات نظام العمل المعرفي	(7-1)
49	نشاطات دعم النظام القرار	(8-1)
50	نشاطات نظم المعلومات الإدارية	(9-1)
50	نشاطات نظم دعم الاستراتيجي	(10-1)
55	العلاقة المتداخلة بين النظم	(11-1)
56	العلاقة التبادلية بين نظام المعلومات و المنظمة	(12-1)
58	الرقابة التي تحتاجها النظم للحفاظ على امن معلومات	(13-1)
72	ساسيات التنمية المستدامة	(14-1)
73	نموذج تحسين الأداء	(15-1)
76	التدرج بين السلعة و الخدمة	(16-1)
78	نموذ سوشستاك shosstack.1977	(17-1)
91	الهيكل لتنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	(18-1)

95	توزيع افراد العينة حسب السن	(19-1)
95	توزيع افراد العينة حسب الجنس	(20-1)
96	توزيع افراد العينة حسب لمستوي التعلمي	(21-1)
97	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	(22-1)
97	توزيع افراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	(23-1)
99	يبين درجة الاجابة على المحور الاول نظم المعلومات	(24-1)
101	يبين درجة الاجابة على المحور الثاني اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة	(25-1)

المقدمة

## المقدمة:

لقد ظهرت نظم المعلومات في الخمسينيات من هذا القرن و قد كانت عبارة عن نظم لتشغيل البيانات, ثم كان ذلك في السبعينيات ظهور النظم التي تستخدم مستويات الادارية, اما النظم التي تخدم و تحدد استراتيجيات المنظمة ظهرت في الثمانينات فقد ادى تعقد الانشطة الادارية الى ان اصبح لنظم المعلومات دورا استراتيجيا داخل المنظمة, حيث اصبح تحديا الادارة المعاصرة نتيجتا للثورة العلمية الكبيرة و تطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات, ادى ذلك الى تعقد مهام الادارة و لكن حسنت من اداءها و بسرعة اكبر من السابق و ذلك راجع الى تطور الفكر المعلوماتي و تطور الاليات المستخدمة و كذا كفاءة مستخدميها لذلك لقد اصبحت دراسة نظم المعلومات مثل دراسة اي مجال وظيفي اخر كما اصبحت نظم المعلومات جزءا اساسيا من مقومات نجاح المؤسسات الحديثة.

لهذا اصبحت المؤسسات المعاصرة مجبرة على مسايرة التطور التكنولوجي و ذلك من اجي الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة و هذا من خلال تحسين اداء العمليات و اداء المؤسسة ككل برسم استراتيجية و تباعها من اجل تحقيق الاهداف المرجوة , هذا يتطلب الموارد المادية و معلوماتية و البشرية و الاستفادة منها بشكل جيد, لان تحسين الخدمة لا تتم بمعزل عن العمال و الاجهزة و المختصين وبالتالي تبقي نظم المعلومات اليد المساعدة و منع المادي الى تحسين اداء المؤسسة.

تعتبر عملية تحسين اداء من المحاور الرئيسية في المؤسسة و يرجع ذلك الى اهمية هذه العملية, على مستوى الفرد و المؤسسة و لتداخل المؤثرات على الاداء و تنوعها و بالتالي حتي تتمكن المؤسسة من بلوغ اهدافها و استمرارية بقاءها عليها تحسين اداء افرادها و عملياتها من خلال توفر المعلومات التي تعتبر سند و دعامة للوصول الى تحسين اداء المؤسسة و لهذا كان من ضروري ان تتوفر على نظام المعلومات يمدها بمعلومات دقيقة و نافعة التي تعكس صورة الاداء و تحسين الاداء التي ياخذ بها في المؤسسة و الذي ينعكس عليها بالايجاب مما يساعدها على معرفة محيطها الخارجي و تكون قادرة على مواجهة كل التغيرات و مسايرة التطور التكنولوجي.

## ثانيا طرح الاشكالية:

ومما تقدم يمكننا صياغة بحثنا هذا وفق سؤال الموالي: الي اي مدى يمكن لنظام المعلومات المساهمة في تحسين أداء الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية سعيدة.

و من اجل الاجابة عن سؤال الرئيسي لاشكالية البحث يمكننا الاجابة على الاسئلة الفرعية التالية :

1- لماذا يستخدم نظام المعلومات في المؤسسة؟

2- الى اي مدى يتم اعتماد نظام المعلومات في مؤسسات الاقتصادية؟

3- ما مدى مساهمة نظم المعلومات في تحسين اداء المؤسسة ككل؟

4- هل يساهم نظم المعلومات في تحسين اداء افراد المؤسسة من خلال تقديم مستوى متميز من خدمات للعملاء؟

## ثالثا الفرضيات:

- يستخدم نظام المعلومات لتسهيل العمليات الادارية باقل تكاليف ممكنة.

- يعد الاهتمام بنظام المعلومات ضرورة ملحة و ذلك نظرا لدور الذي تلعبه في جودة عملية اتخاذ القرار في المؤسسات المعاصرة.

- يساهم نظم المعلومات في في زيادة ارباح المؤسسة و تحقيق اهدافها.

- يستخدم افراد المؤسسة التكنولوجيا في اوصول المعلومات الى الزبائن بسرعة و دقة و بالكيفية ملائمة .

## رابعا دافع اختيار الموضوع:

✓ محاولة لفت انتباه المسيرين باهمية استخدام نظام المعلومات للمؤسسات و توعية الموظفين باعتماد على تقنيات الحديثة مثل

الموسع للاعلام الالى و شبكة الاتصال.

✓ الرغبة الشخصية لطالب في معالجة هذا الموضوع للاطلاع على التقنيات و وسائل المتطورة و تكنولوجيا الحديثة المستخدمة

في العديد من مجالات في مؤسسات و كيفية الاستفادة منها في تحسين اداء المؤسسة ككل.

### خامسا اهداف الدراسة:

- ❖ محاولة تبين مدى اهمية نظام المعلومات و توضيح انواعه و خصائصه و الوقوف على العلاقة التي تربطه بوظائف الادارة.
- ❖ محاولة تبين مدى اهمية تحسين اداء من خلال ابراز ابعاده و دوافعه و توضيح نموذج تحسين الاداء.
- ❖ محاولة ربط العلاقة بين نظم المعلومات و تحسين اداء الخدمة من خلال توضيح دور نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة.
- ❖ محاولة دراسة و تحليل استعمال نظم المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر و توضيح دوره في تحسين اداء الخدمة.

### سادسا اهمية الدراسة:

- اهمية مجال نظم المعلومات في العصر الحديث حيث اصبح يمثل تحديا تهدف المؤسسات المعاصرة الى استخدامه والاعتماد عليه في شتى العمليات.
- اهمية استخدام نظم المعلومات في مؤسسات و ادواره العديدة في شتى وظائف و مهام المؤسسات و خاصتا دوره في تحسين الاداء المؤسسة.

### سابعاً حدود الدراسة:

لقد قمنا باختيار مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة و ذلك نظرا لكونها مؤسسة رائدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و تعتمد بشكل أساسي على استخدام أجهزة الإعلام الآلي و المعدات الرقمية الحديثة.

### ثامنا منهج البحث و الادوات المستخدمة:

سوف نحاول الاعتماد على المنهج الوصفي و ذلك لتوصيف العلاقة التي تربط نظام المعلومات بتحسين اداء اخدمة و طرح ماهية ومفاهيم كل منها إضافة إلى ذلك سوف نحاول استخدام المنهج التحليلي من أجل تحليل الآثار و الانعكاسات التي يؤثر بها نظام المعلومات في تحسين الاداء الخدمة بشكل مباشر و غير مباشر بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية سعيدة كما سوف نتبع منهج دراسة الحالة كسبيل للدراسة الميدانية قصد لزاولة إسقاط المضامين النظرية على واقع مؤسسة معينة ألا و هي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية سعيدة.

## تاسعا تقسيمات البحث:

من أجل معالجة مضامين و حيثيات هذا الموضوع ضمن الإشكالية السابقة من خلال الوقوف عند مختلف عناصر نظم المعلومات وتوضيح دورها في تحسين اداء الخدمة قمنا بتقسيم هذا البحث الى ثلاث فصول كالآتي:

الفصل الاول: جاء هذا الفصل بعنوان الإطار الهائمي لنظام المعلومات، حيث يتطرق إلى عدة عناصر خاصة بنظم المعلومات و يبين ماهية النظام و الرابط الذي يربط نظام المعلومات بالادارة.

الفصل الثاني: كان مضمون حول نظم المعلومات و اثرها في تحسين اداء الخدمة حيث تطرقنا في الجزء الاول الى تعريف الاداء, ابعاده و تصنيفات الاداء بالاضافة الى قياس الاداء, اما الجزء الثاني جاء بمضمون تحسين الاداء من خلال تبين مفهوم تحسين الاداء و دوافع تحسين اداء للمؤسسات الاقتصادية بالاضافة الى نموذج تحسين الاداء و جاء الجزء الثالث تبين ماهية لخدمة و تصنيف الخدمات وخصائصها بالاضافة الى تبين اثر نظم المعلومات في تحسين اداء المؤسسة.

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة إتصالات الجزائر على نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة (دراسة حالة) يتطرق هذا الفصل الدراسة الميدانية للموضوع و لزاوله إسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية سعيدة و ذلك من خلال تقديم المؤسسة محل الدراسة و الوقوف عند النظم المستخدمة و مدى فعاليتها و توضيح دور نظام المعلومات في المؤسسة.

## عاشرا دراسة السابقة:

**1-دراسة محمد أحمد الزيود,** تحت عنوان " دور أنظمة المعلومات في تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات (حالة أمانة عمان الكبرى - الأردن)" ، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير , جامعة الجزائر, 2007, حيث عالجت هذه الدراسة مدى مساهمة أنظمة المعلومات في إيجاد معلومات دقيقة و في الوقت المناسب لما لها من أهمية كبيرة على صحة القرارات وفعاليتها و كفاءتها

و قد توصل الباحث إلى إبراز أهمية أنظمة المعلومات في أمانة عمان الكبرى و تعزيز القرارات المتخذة تحقيق العدالة في توزيع الخدمات.

**2-أمين أحمد إبراهيم العمري,** أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين حول " أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية "، تعزى للمتغيرات الوظيفية.

**3-** وليد مرتضي نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة: | القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، البنك الوطني الجزائري

(BNA) وكالات الوادي خلال الفترة (2012-2013)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013-2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من مستوى أدائها من خلال عينة من البنوك في ولاية الوادي وتشمل القرض الشعبي الجزائري (CPA)، | بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والبنك الوطني الجزائري (BNA).

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- احتياج نظام المعلومات في البنوك المدروسة إلى تحسين وتطوير.
- التدريب على نظام المعلومات لا يشمل جميع الموظفين
- نظام المعلومات الفعال يرفع من محددات الأداء البنكي .

#### حادي عشر صعوبات البحث:

✓ صعوبة الحصول على البيانات و معلومات اللازمة من مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية سعيدة بسبب التكم النسبي و ذلك راجع الى كون المؤسسة تحافظ على سرية عملها

✓ صعوبة الدراسة الميدانية نظرا لقلة المعرفة الجيدة لنا معظم الموظفين لنظام المعلومات و عدم اطلاعهم على اهمية استخدامه للمؤسسة

الفصل الأول :

الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات

## الفصل الاول :الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### مقدمة الفصل الأول:

تعد المعلومات اليوم مورداً مهماً ورئيساً من موارد المنظمة؛ ذلك أنها تشكل عاملاً هاماً لنجاح المنظمة في تحقيق رسالتها وأهدافها ، خاصة في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد و التغيير، نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة ، وإضافة إلى ما أفرزته التحديات العالمية المصاحبة للانفتاح الاقتصادي نحو الأسواق العالمية. وظهور الشركات متعددة الجنسيات، وانتشار مفاهيم الخصخصة والعمولة

أصبحت المعلومة سلاحاً تنافسياً، ومورداً استراتيجياً يتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها. وعلى الرغم من ضرورة توافر المعلومات لأي منظمة، إلا أن ذلك ليس كافياً لحل المشكلات التي قد تواجهها، فالمعلومات يجب أن توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت الملائمة والقدر المناسب ، حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت

باستخدام الحاسب و قواعد البيانات وشبكات الاتصال ، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام المعلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب .

و من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى: ماهية النظام, و ماهية نظام المعلومات, و الرابط الذي يربط نظام المعلومات بالإدارة

## الفصل الاول: لاطار المفاهيمي لنظام معلومات

### المبحث الاول: ماهية النظام

تعتبر نظم المعلومات المتطورة أحد المداخل التي تعتمد الإدارة الحديثة في حل المشاكل العديدة و تعتبر النظم المناسبة من أهم الشروط اللازمة لنجاح نظام المعلومات و تحقيق اهدافه، و أيضا لابد من وجود كفاءات بشرية لتحليل و تصميم و تشغيل النظم استخدام النتائج المستخرجة منه، وبدون كفاءة العاملين في النظام فإنه لن يعمل بالكفاءة اللازمة.

### المطلب الأول: مفهوم النظام و عناصره

إن كلم "نظام" system" متداولة كثيرا في حياتنا اليومية فنحن نستعملها في عدد كبير من المصطلحات مثل : النظام الكوني و النظام الطبيعي و نظام جسم الإنسان ، و النظام الاقتصادي أو السياسي لبلد ما ، النظام الأساسي للعاملين في الدولة.....إلخ ، و قد ظهرت الحاجة إلى استخدام مفهوم النظم في مجال الإدارة مع الزيادة المطردة في حجم التنظيمات الإدارية وزيادة استخدامها للتقنيات الدتطورة و خاصة تقنيات المعلومات .

فما هو مفهوم النظام ؟

يمكن تعريف نظام **Systeme** بأنه مجموعة من العناصر المترابطة و متكاملة و متفاعلة لتحقيق الهدف المشترك

و يجب أن تكون هذه العناصر كلا واحدا ، فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معا نحو

تحقيق هدفها المشترك . و للنظام مدخلات و آلية لمعالجة هذه المدخلات لتحويلها الى مخرجات <sup>1</sup> .

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام معلومات

و يحقق النظام أهدافه من خلال تحويل مدخلاته الى مخرجات و يتلقى النظام المدخلات من البيئة المحيطة به ثم يعيد مخرجاته إليها, و يمكن معرفة النظام و فهمه إذا عرفنا القيم الداخلة المدخلات و بالتالى يدكن أن نقدر أو نتوقع القيم الخارجة (المخرجات).<sup>2</sup> كما عرف النظام أيضا على أنه " مجموعة من الحقائق أو المبادئ أو الأجزاء المرتبطة في حقل معين من حقول المعرفة"<sup>3</sup>

في حين يشير المعني الاصطلاحي للكلمة و الذي نجده في العديد من الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع و التي تدور في مجملها على النظام يعني مجموعة من العناصر المتفاعلة و التي تعمل ضمن حدود لأجل تحقيق الأهداف المطلوبة

و عليه يمكن القول انه لتعريف النظام يجب أن يكون هذا بالتعريف مشتملا على ثلاث عناصر:<sup>1</sup>

1- أن يكون النظام من مجموعة من الأجزاء.

2- أنها ت عمل معًا في سبيل تحقيق هدف مشترك. و لعل أقرب الأنظمة للإنسان هو "الجسم البشري" ،

3- أن يكون لهذه الأجزاء علاقة متبادلة أو متداخلة أو معتمدة بعضها على البعض

و كذلك يدكن النظر للنسيج الاقتصادي للدولة على أنه نظام كذلك، يتكون من عدة أجزاء لشثلة في

الدنشات الصناعية و التجارية و الذبئات المختلفة و الأجهزة الحكومية و المستهلكث ، و هناك تفاعل فيما

بينها في لزاولة لتحقيق النتائج المتوقعه, و نفس الشيء يدكن أن يقال عن المؤسسة و العناصر التي تكونها

من افراد و اصول المادية و مالية .... و غيرها<sup>2</sup>

**2 Chantal Morley, Management d'un projet système d'information, Dunod, 5ème édition, paris, 2006, p 139**

**3 \_محمد الصيرفي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الفكر الجامعي, مصر ، 2005 ، ص : 25**

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

المطلب الثاني: خصائص النظام: للنظام عدة خصائص اهمها :

1- هدف النظام: يعد تحديد الهدف الذي يسعى النظام لتحقيقه نقطة البداية في تصميم أي نظام, كما تحديد الهدف العام يتبعه تحديد الاهداف الفرعية لكل عنصر من عناصره على حدا بما يصب في مجال تحقيق الهدف العام للنظام ككل<sup>3</sup>.

2- الشمولية: إن الجامعة نظام تعليمي متكامل بكلياتها و أقسامها و تخصصاتها، و مختبرتها، و خدماتها، و مرافقها، و أساتذتها، و طلابها، و مواردها، و جهازها الإداري ... إن هذه النظرة الشاملة ما يتوافر للوحدة التعليمية مثل : القسم العلمي من مناخ يعمل فيه لتحقيق الأهداف التي يستحيل عليه تحقيقها بمعزل عن الجامعة, فلو كانت هناك أقسام منفصلة، أو كليات منفصلة فإن مجموعة ما تحققه من أهداف - إذا تحققت - يكون أقل من الأهداف التي يدكن تحقيقها بالعمل في إطار الجامعة .

3- استرجاع النتائج: و يتضمن تحليل نتائج التحصيل العلمي للخريج و مدى مناسبتها لإحتياجات المجتمع و إعادة نتائج هذا التحليل إلى النظام لتطوير العملية التعليمية، و كتغيت النتائج الدراسية أو تطويرها و إعادة تأهيل الكادر التعليمي و تطوير الأجهزة و الآلات ..... و غيرها

1- محمود محمد الزويد، دور أنظمة المعلومات في تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات (حالة أمانة عمان الكبرى الأردن) أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه غير منشورة في . العلوم الاقتصادية و علوم التسييت لجامعة الجزائر ، 2007 ، ص: 125

2- إسمايل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية في دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة المسيلة 2003 / 2004 ص: 44

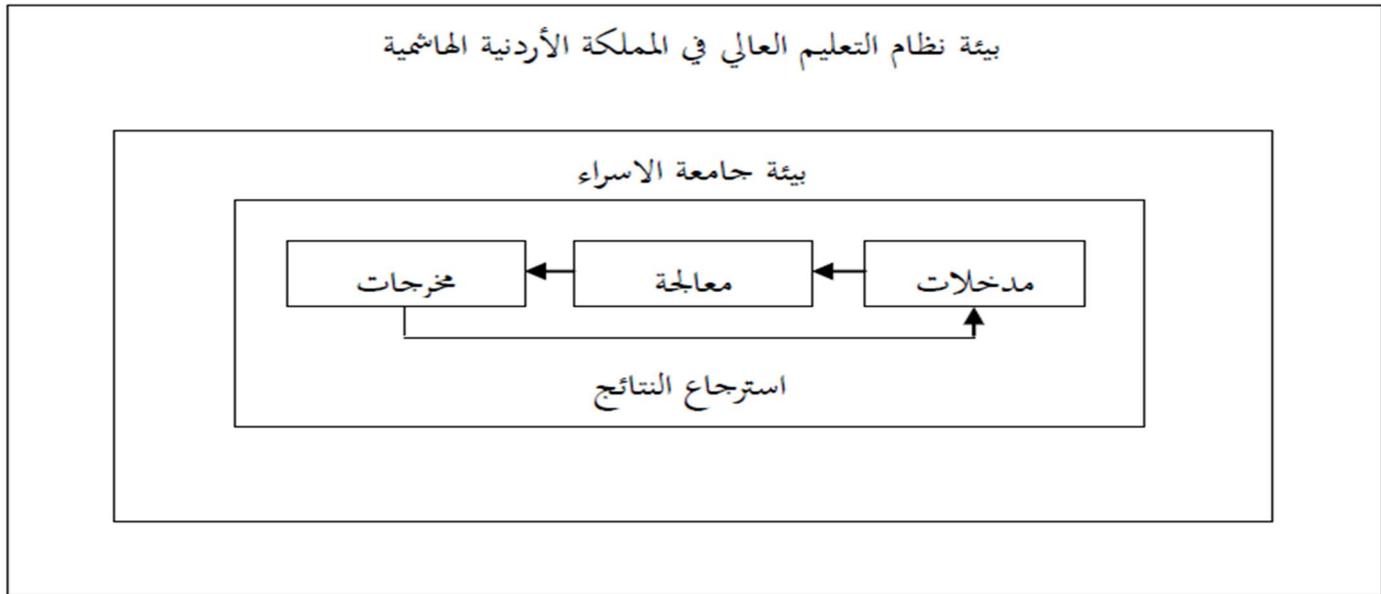
3- المرجع السابق، ص : 43

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

و يدخل ضمن هذه الخاصة أيضا، تحليل نتائج البحوث و الخدمات العلمية لتحديد جدواها و إعادة نتائج التحليل النظام حتى يستمر تطوره و نموه.

4- حدود النظام: و تتقرر في ضوء طبيعة النظام و الغرض من التحليل ، و يمكن أن ننظر إلى الجامعة بوصفها نظاما تعليميا. و نفتض أن الغرض من التحليل في هذا المثال يمثل قي التحديد العلاقة بين الجامعة والمجتمع<sup>1</sup>.

### شكل رقم 1-1 نظام جامعة الاسراء (مملكة الاردنية الهاشمية)



التصدر 11- نجم عبد الله الحميدي و آخرون ، نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر ، عمان ص 17 ، 2005

:

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام معلومات

المجتمع الذي تخدمه الجامعة , وتمثل المساحة بين الخطين الأول والثاني البيئة المحيطة بالجامعة أما المساحة بين الخطين الثاني والثالث فتمثل البيئة التي تعمل فيها مع غيرها من الجامعات الأخرى ( بيئة النظام التعليم العالى في مملكة الاردنية الهاشمية) وتعبر عن المجتمع الذي توجد فيه الجامعة (المجتمع الاردني) وتتدفق المدخلات والمخرجات بين الجامعة و المجتمع عبر الخط الداخلي.

إن حدود النظام هي خطوط اجتهادية لتحديد محتويات النظام و فصلها عما يخرج عنها من بيئة النظام و يدخل في النظام ,كل مكوناته التي تساهم في تحقيق هدفه المشترك و التي لا تنتمي للبيئة الخارجية له <sup>1</sup>.

### 5- مستويات النظم:

توجد ثلاث مستويات للنظم في هذا المثال:

- الأول: نظام الجامعة و هو الدروس أو الذي نتحدث عنه.
- الثاني: النظم الفرعية والمتمثلة بالكليات و مراكز البحث العلمي و الوحدات الإدارية.
- الثالث: النظام الكبت و هو نظام التعليم العالى في المملكة الأردنية الهاشمية

### 6- الاتصال:

و يتم داخل النظم الفرعية و نظام التعليم العالى , و بين جميع هذه النظم و المجتمع , و يمتد إلى المجتمع الدولي ايضا <sup>2</sup>

### عناصر النظام:

يشير النظام إلى مجموعة منظمة من العناصر و المكونات ذات العلاقة الوظيفية المتداخلة و التي تسعى لتحقيق

يتواجد بها هذه العناصر مثل: المواد

1 اسماعيل مناصرية, مرجع سابق, ص: 49

2 نجم عبد الله الحميدي و اخرون. ص: 18

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام معلومات

**1. المدخلات Input:** هي كافة العناصر التي يستمدّها النظام من البيئة التي يتواجد بها هذذ العناصر مثل: الدواد الخام الطاقة, الأفراد, الدعلومات و غتّها, بمعثّ هي القوة التي تدكن النظام من مباشرة العمل, و توجد الددخلت على ثلبثة أشكال رئيسية هي:<sup>1</sup>

أ- المدخلات المتسلسلة: و تدثل الدواد و العناصر التي يحتاج إليها النظام كشرط أساسي لبدأ العمل و استمراريته حيث يشكل فقدانها نقص مباشر في جاهزية النظام.

ب- المدخلات العشوائية: و هي تمثل مدخلات محتملة للنظام و تحتاج إلى عناية فائقة عند اختيارها, لأن عدم اختيارها بشكل يؤثر على كفاءة النظام.

ت- المدخلات البديلة: و تشمل على المواد و العناصر المتجددة و التي يحتاجها النظام لاستمرارية أداءه و تطويره من خلال استبدال او احلال بعض المدخلات

ث- مدخلات التغذية الراجعة: و تمثل جزء من المخرجات التي عادة ما يتم استلامه من جديد كمدخلات لنفس النظام او كمدخلات لنظام اخر

**2- المعالجة Processing:** و فيما يتم تحويل المدخلات إلى مخرجات مفيدة لمستخدميها من خلال التفاعل الذي يتم بين عناصر العمليات الدتمثلة بالالات و مهام و إجراءات العمل, و الدعاجة أيضا هي آلية التعامل مع الددخلت لتحويلها الى مخرجات.<sup>2</sup>

**3- الحدود Boundaries:** و هي الخطوط التي تفصل النظام عن البيئة المحيطة به, بمعنى أن تحدد إمكانية استفادة النظام من البيئة المحيطة ضمن قيود تفرضها, بحيث يصبح العمل داخل هذه الحدود مسموح إلا أن الخروج عنها قد يؤدي إلى فشل النظام و ارباك العمل به<sup>3</sup>

1 محمود محمد الزبود , مرجع سابق, ص: 127

2 اسماعيل مناصرية , مرجع سابق, ص: 49

3 نجم عبد الله الحميدي و آخرون, مرجع سابق, ص: 18

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

**المطلب الثالث: أنواع النظم:** من أجل استخدام أسلوب النظم كطريقة لتحليل النظم الدعقدة فان هذ النظم يجب تصنيفها و تدييزها بدرجة جيدة و عملية التصنيف هي عملية كيفية في طبيعتها كما أن الحدود بثُ لستلف الأنواع من النظم ليست...لزودة تداما لذا فإن هناك أحيانا عنصر من العشوائية و الافتراضية في تعيُثُ النظم في طبقة معينة أو أخرى و الأنظمة بصفة عامة تنقسم إلى عدة أنواع منها:

### 1- النظم المجردة/ النظم المادية: يمكن توضيح النظم المجردة و النظم المادية كما يلي:

أ- يقصد بالنظم المجردة: تلك النظم التي تكون جميع عناصرها عبارة عن لموعة من الأفكار أو المفاهيم التي يمكن تخيلها بصورة رمزية غت ملموسة و بصفة عامة تستخدم هذ النظم في دراسة ما يسمى بالعلوم المنهجية و من امثلة تلك النظم: النظم الفكرية و النظم العددية.

ب- النظم المادية: و هي تلك النظم التي تتكون من لموعة من الأشياء الملموسة و هي تستخدم في دراسة ما يسمى بالعلوم الغير منهجية و بصفة عامة تنقسم تلك النظم إلى نوعين أساسين هما النظم الطبيعية و النظم الاحتمالية.<sup>1</sup>

### 2- النظم المحدد/ المحتملة/ المستقرة:

أ- النظم المحددة: النظام المحدد هو النظام الذي تتفاعل أجزاءه, و تتحقق أهدافه بطريقة يمكن التنبؤ بها بدقة تامة. فإذا عرفت حالة النظام في زمن معين, و عرفت مواصفاته و تشغيله, فانه يمكن أن نتوقع من دون أخطاء المرحلة التالية للتشغيل, و مثال ذلك نظام الحساب الآلي, حيث نتوقع النتائج التي نحصل عليها بناء على نوع المدخلات و نوع المعالجة التي حددناها له.<sup>2</sup>

1. محمد الصيرفي, مرجع سابق, ص: 47

2. نجم عبد الله الحميدي و اخرون. مرجع السابق. ص: 19

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

ب- النظم الاحتمالية: وهي النظم التي يصعب توقع أعمالها بدقة مثل نظام الديبكات حيث لا يمكن توقع ما سيحدث في في الفتة الدقبلة بدقة, مثل هل سيزيد الطلب على السلعة أم سيقبل الطلب عليها؟ و ما هو مقدار الزيادة او النقصان  
ج- النظم المستقرة: هي النظم التي تكون جميع علبقاتها و ارتباطاتها لزددة بدقة, و لكن إذا حدث أي اضطراب او تداخل في هذه العلاقات فان ذلك يكون في فترة محددة فقط, و سرعان ما تعود الأوضاع الى حالتها الطبيعية مرة اخرى.<sup>3</sup>

### 3-النظم المغلقة / النظم المفتوحة:

أ- النظام المغلق: و يقصد به ذلك النظام الذي ينفصل تماما عن بيئته الخارجية و بالتالى لا توجد أي حدود مشتركة بينها بمعنى انه لا يحتوي على مدخلات أو مخرجات و هذه النظم لا يمكن تنظيمها أو التحكم فيها. بل ان النظام هو الذي يتحكم و يعدل في عملياته اتوماتيكيا نتيجة البيانات الناتجة عن النظام.  
نفسه... فعلى سبيل المثال: نجد أن وحدة الطباعة المستخدمة في الحسابات الالكتونية يوجد منها مؤشر للدلالة على وجود الورق فإذا نفذ الورق للبرم للطباعة فإنها تعطي الإشارة للدلالة على نفاذ الورق و إشارات اخرى للالة للتوقف عن الطباعة و يمكن القول ببساطة أن هذه النظم لا تؤثر و لا تتأثر بالبيئة الخارجية المحيطة بالنظام.<sup>1</sup>  
ب- النظام المفتوح: يمكن تعريف النظام المفتوح بأنه نظام احتمالى يتفاعل مع بيئته , و من الأمثلة على ذلك جميع النظم التي يوجد فيها حياة, كالنظم الاجتماعية, إذ يستقبل هذا النوع من النظم مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة.<sup>2</sup> و الشكل التالى يوضح هذا النوع من النظم:

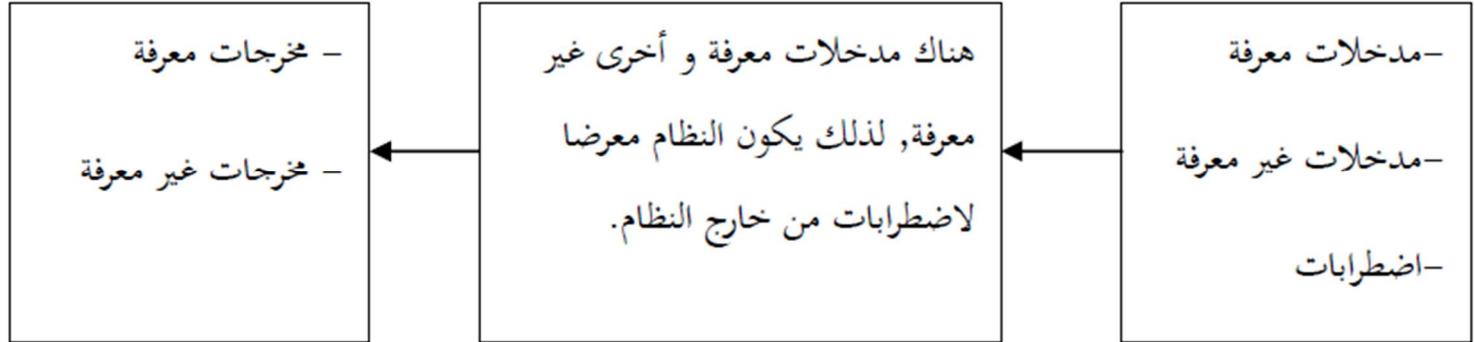
1. محمد الصيرفي , مرجع سابق, ص: 84

2. نجم عبد الله الحميدي و اخرون. مرجع السابق. ص: 20

3. يحي مصطفى حلمي, أساسيات نظم المعلومات, مؤسسة الأهرام للنشر و التوزيع. القاهرة, مصر, 1998, ص: 32

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### شكل رقم 2-1: شكل النظام المفتوح



المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون ، نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر، عمان، 2005 ، ص: 21

4- النظم المختلطة: وهي النظم التي تشمل الإنسان والآلة، إذ تتكون من البشر الذين يستخدمون نوعاً أو أكثر من الآلات والمعدات و الأدوات لتحقيق أغراضهم ، وفي مثل هذه النظم قد يكون التركيز على العنصر الانساني، حيث تلعب الآلة دور المساعد في النظام ، ومن أمثلة هذه النظم: نظم المكتبات الحديثة و المعلومات الادارية<sup>1</sup> .

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### المطلب الرابع: ادارة النظام :

يواجه متخذي القرارات العديد من أشكال النظم ذات العلاقة المباشرة بالتكنولوجيا و الاستراتيجيات و البناء التنظيمي للمنظمة نفسها. و يقوم المدراء بممارسة وظائفهم الإدارية من التخطيط و التنظيم و توجيه و رقابة ليكونوا قادرين على توظيف النظام أو مجموعة النظم المناسبة و بالمقابل قادرين على تطوير و تغيير هذه النظم إذا ما لزم الأمر و ذلك لتلبية الاحتياجات لتنوع النظم البشرية . و الاجتماعية و الاقتصادية و الفنية سعياً لتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عالية. و هناك عدد من المداخل لإدارة النظم و التي تعتمد على طبيعة النظام أو ما يفرضه النظام نفسه من مداخل لإدارته المداخل هي:<sup>1</sup>

#### 1- المدخل الثابت Static Approach :

و عادة ما يستخدم هذا المدخل لإدارة النظم المادية مثل أجهزة التلفزيون و الكمبيوتر , حيث يقدم هذا المدخل الطرق و الإجراءات اللازمة للحفاظ على حالة الثبات و الاستمرارية في العمليات الخاصة بالنظام, و كثيراً ما يستخدم المبادئ القياسية و المنطق العلمي في إدارة هذا المدخل.

#### 2- المدخل العلمي Scientific Approach :

و يستخدم للبحث عن الطرق المثلى في زيادة الكفاءة لذا العاملين في المستويات الإدارية, و يؤكد المدخل على أهمية التخصص.

#### 3- المدخل الاستراتيجي Systematic Approach :

و يستخدم لإدارة النظم التنظيمية للمؤسسة عند مستويات المديرية و يستخدم و يتعامل هذا المدخل التاثيرات البيئية الداخلية و الخارجية, و يركز على كفاءة النظام بأكمله.

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

4- المدخل الاستراتيجي **Strategic Approach** : و يعني بإدارة النظم التنظيمية عن المستوى الكلي المشترك, حيث يتطلب استراتيجيا يهتم بتحديد كافة العوامل المحددة و التي تؤثر على نمو و تطور و استمرارية النظام لفترات طويلة.

5- المدخل الاجتماعي / التقني **Sociotechnical Approach** : تستخدم إدارة المنظمة هذا المدخل بهدف تجسير العلاقات بين النظم الاجتماعية و النظم التكنولوجية, حيث تبين أن النظام التكنولوجي له تأثير قوي على العلاقات الإنسانية و البناء لتنظيمي للنظام الاجتماعي, و يقوم هذا المدخل بتطوير العلاقات بين المصادر التكنولوجية و الطموحات الاجتماعية للأفراد, من خلال تقييم التكنولوجيا المتطورة على زيادة الكفاءة الاقتصادية في الأنماط السلوكية للأفراد العاملين و مجموعات العمل و المنظمة و بشكل عام خدمة للأهداف المشتركة للتكنولوجيا و السلوك الاجتماعي معا.

### المبحث الثاني: ماهي نظام المعلومات

تعتبر نظم المعلومات من النظم الأساسية في المنشأة حيث أنها تساعد الإدارة العليا في عمليات التخطيط و التنظيم و الرقابة و اتخاذ و اتخاذ القرارات, و يمكن تشبيه نظام المعلومات بنظام الإنتاج الذي تتعامل معه المادة الخام ليحولها الى منتج نهائي الذي يستخدم يستخدم بواسطة المستخدمين. و نظم المعلومات يستخدم البيانات الخام كمدخلات ثم يحولها الى معلومات (مخرجات) التي يتم استخدامها بواسطة المستخدمين أو يعاد استخدامها مرة أخرى كمدخلات للحصول على معلومات جديدة.

### المطلب الاول : مفهوم نظام المعلومات

هو لمجموعة منظمة من الدوارد : مواد, برامج, أفراد, بيانات, و إجراءات مساعدة على اكتساب, معالجة تخزين و تواصل المعلومات (بشكل بيانات, نصوص, صور, أصوات, ...) في المنظمات<sup>1</sup>,

بمعنى أن نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة او متفاعلة مع بعضها البعض **Aset of componens**  
**Interrelated**

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

و التي تعمل على جمع مختلف البيانات و المعلومات و تخزينها و بثها و توزيعها على المستخدمين بغرض دعم القرارات, و تأمين التنسيق و السيطرة على المنظمة, أو الجهة المستفيدة. إضافة إلى أن نظام المعلومات يقوم بتحليل المشكلات و تأمين النظرة المتفحصة على الموضوعات المعقدة, و يشتمل نظام المعلومات عادة على بيانات وافية عن الأفراد الأساسيين, و الأماكن, و النشاطات التي تخص المنظمة, كذلك البيئة المحيطة بها.<sup>2</sup>

و يعرف نظام المعلومات أيضا بأنه النظام الذي يستخلص المعلومات من البيانات بفعالية و كفاءة و من هذا التعريف يمكن القول بان نظام المعلومات يتكون من عنصرين أساسيين هما:<sup>3</sup>

أ- الأفراد الذين يقومون بجمع و تحليل و خدمة البيانات و المعلومات و المفترض فيهم الإلمام بما يلي:

- القدرة على تحليل المعلومات.

- التعمق في تفهم مكونات نظم المعلومات.

- فهم و تفسير و بناء النموذج للعمليات المختلفة التي تمثلها المعلومات الخاصة بالمنظمة.

ب- البيانات ومؤشراتها وذلك الدكون يتضمن ما يلي:

- الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

- نماذج التنبؤ المختلفة.

- البيانات الملائمة و المرتبطة ببيئة العمل المحددة.

2. عامر إبراهيم قندلجي وآخرون, نظم المعلومات الإدارية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الاردن, 2009, ص: 27

3. محمد الصيرفي, مرجع سابق, ص: 177

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### تعريف الثاني:

يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه ذلك الذي يتضمن لمجموعة متجانسة و متآبطة من الأعمال و العناصر و الموارد تقوم بتجميع و تشغيل و إدارة و رقابة البيانات بغرض إنتاج و توصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من القنوات و خطوط الاتصال<sup>1</sup> و نظام المعلومات يجب كذلك أن يضمن تسهيل تحويل القرارات نظام القيادة الى افعال<sup>2</sup>.

و يتوافر لنظام المعلومات نفس الخصائص السابق مناقشتها كأساس لوجود النظام فهو يقوم على مجموعة من الموارد ( القوى البشرية, المهات, الاجهزة, الاموال, البيانات) التي تتضافر مع بعضها لتحقيق هدف أساسي و هو إنتاج المعلومات. و تعتبر البيانات التي يمكن الحصول عليها من بيئة نظام المعلومات هي أهم المدخلات الرئيسية لنظام المعلومات و تتمثل بيئة نظام المعلومات في الوحدة التي يعمل فيها النظام مع إمكانية امتداد هذه البيئة خارج الوحدة , فمثلا تتمثل بيئة نظام المعلومات الخاصة بالوحدات الاقتصادية في مجال الأعمال في محيط الوحدة الاقتصادية ذاتها و في ا

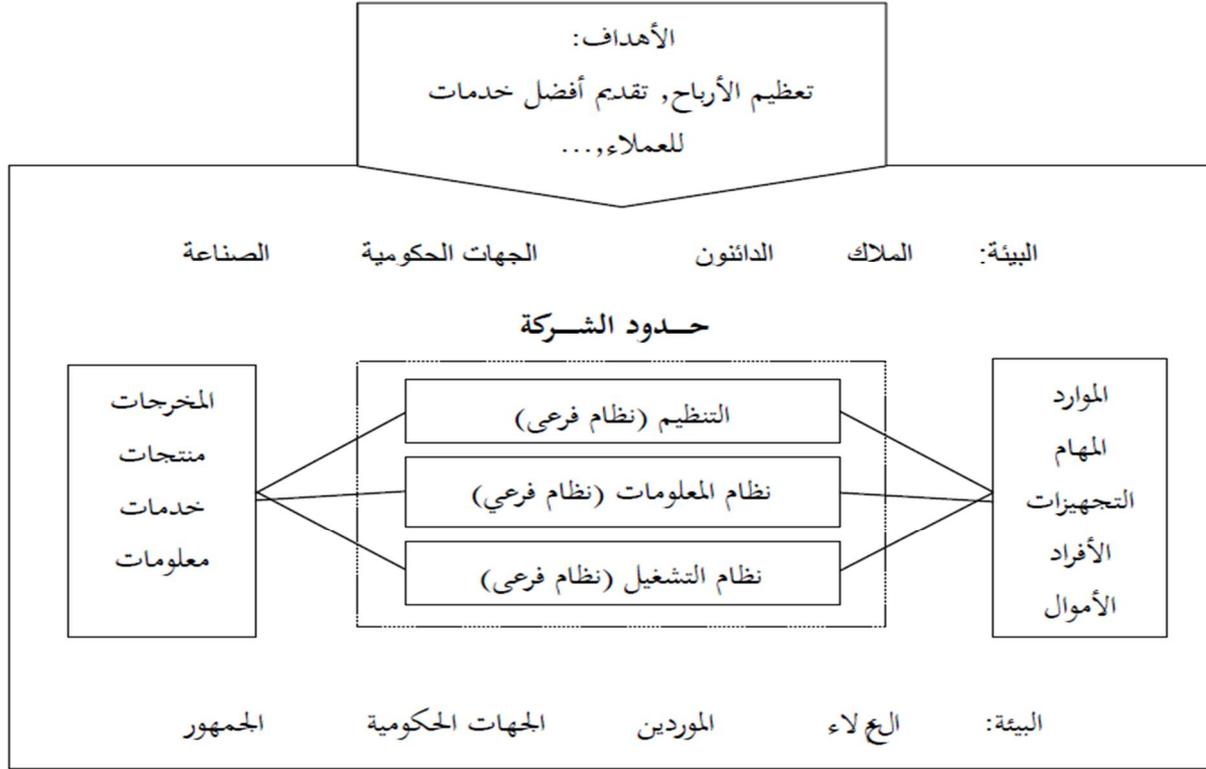
لجهات الخارجية و الأفراد المتعاملين معها كما هو واضح في الشكل رقم (3-1)

1. احمد حسين على حسين, نظم المعلومات المحاسبية, دار الجامعة, الإسكندرية, مصر, 2006, ص: 21

2 Philippe Germak et Jean-Pierre Marca, Management des systèmes d'information, 4eme édition, Foucher, France, 2008, p29

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام معلومات

### الشكل رقم (3-1): الوحدة الاقتصادية في مجال الاعمال كنظام:



المصدر: احمد حسين على حسين, نظم المعلومات المحاسبية, الدار الجامعية, الإسكندرية, مصر, 2006, ص: 14

### المطلب الثاني: الوظائف الأساسية لنظام المعلومات

#### 1. تزويد الإدارة العليا بالمعلومات:

تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى مزيد من المعلومات خاصة أننا نعيش في عالم تعقدت علبقاته و تشعبت تخصصاته , حيث يلاحظ مثلا أن سرعة حصر المخزون بالمنشأة يساعد في تحديد خطها الإنتاجي في المستقبل القريب , كما ان دقة التعريف على الكفاءات البشرية الموجودة يساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب بما ان تلك القرارات التكتيكية (قريبة المدى) ليست هي كل ما يتمخض عنه نظام معلومات جيد , ولكن هناك دور للنظام في صنع القرارات الاستراتيجية (بعيد المدى).<sup>1</sup>

1. محمد الصيرفي, مرجع سابق, ص: 186

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### 2. تحديد المسؤولية:

تساعد نظم المعلومات في تحديد أدوار الأفراد و الأقسام بالمنشأة و بالتالى تحديد مسؤولية هؤلاء. و النظام الجيد هو الذي يحسب الحجم الحقيقي للفرد المطلوب رسم دوره في المنشأة, حتى لا يكلف بما هو أكثر من طاقته فتضطرب الأمور فيما بعد عند عجزه عن القيام بمهمته. و بتحديد المسؤولية أيضا فإنه يمكن محاسبة المقصرين و التعرف على المهملين.

### 3. خفض عدد المشاكل:

لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالى , بيد انه عمليا من غير الممكن التخلص من كل المشاكل و لكن فقط تخفيض عددها و تخفيض حجمها كلما أمكن ذلك.

### 4. تنظيم الاجراءات:

و هذ الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم "نظام" أي شيء مخطط و محدد و مرتب, و انعدام النظام فان الغلبة تكون للفوضى و العشوائية, و المنشأة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات و سد الثغرات في خطط سير العمل الحالية.

### 5. السيطرة على الموارد المتاحة:

و الموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة و معدات و قطع غيار و أموال يمكن الحصول عليها. و عالم اليوم مليء بمثل هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عمل في منتهى الأهمية للاستفادة منها استفادة قصوى, فعلى سبيل المثال يكمن لشركة أن تحصر عدد و تخصصات العاملين بها لتعيد توزيع أدوارهم و وظائفهم ما يكفل الاستفادة منهم في زيادة الإنتاج دون ما الحاجة لتعيين أي عامل إضافي

### 6. ضمان انسياب العمل:

من وظائف النظام أن يؤدي إلى التنسيق و الانسجام بين النظم الفرعية - أفراد كانت أو جهات- ما يكفل انسياب العمل و التخلص من الاختناقات الموجودة , ففي منشأة يتم بها العمل على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الأدوار و الطاقات بما لا يخلق تكديس في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها.<sup>1</sup>

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### المطلب الثالث: انواع نظم المعلومات

يمكن تقسيم نظم المعلومات كما يلي:

- النظم التي تخدم المستويات التنظيمية:

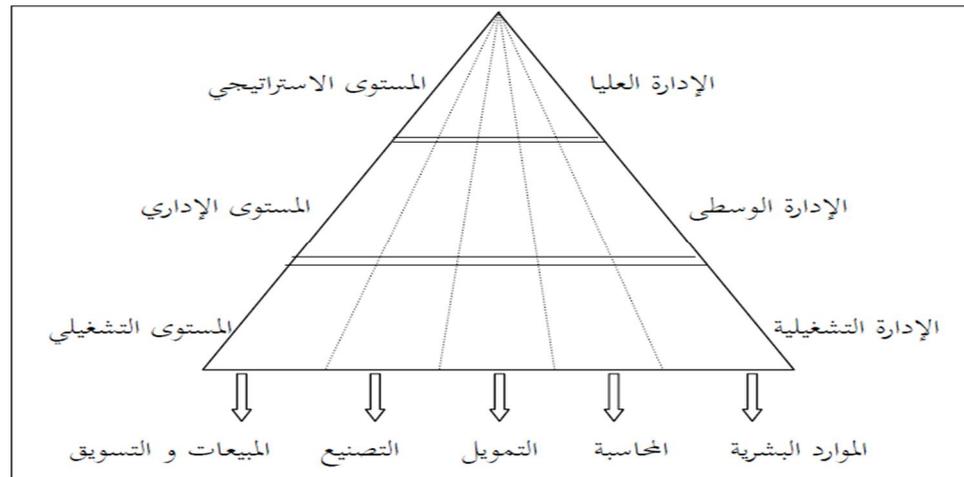
بسبب وجود اهتمامات متباينة و مختلفة, وكذلك تخصصات و مستويات هي الأخرى متباينة و مختلفة في المنظمة فان هنالك أنواعا من النظم هي الأخرى فيها نوع من التباين و الاختلاف. و من الجدير بالذكر هنا انه لا يوجد نظام معلومات منفرد واحد يمكن أن يزود المنظمة بكل المعلومات التي تحتاجها بمستوياتها المتعددة. و من جانب آخر فإنه من الممكن تقسيم و تصنيف نظم المعلومات, و على أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم لها الدعم ابتداء من المستوى الأدنى و صعودا إلى المستويات الأعلى, و كالآتي:<sup>2</sup>

1- مستوى العمليات **Operation level**: و الذي يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة, و يشمل على ادارة عملياتها.

2- مستوى الاداري **Management level**: و الذي يشمل على الإدارات العليا, أو أدوات العمل الاستراتيجي في المنظمة.

و يوضح الشكل رقم (4-1) تصورا لهذه النظم في المنظمة.

### الشكل رقم (4-1): أنواع نظم المعلومات التي تخدم المستويات التنظيمية



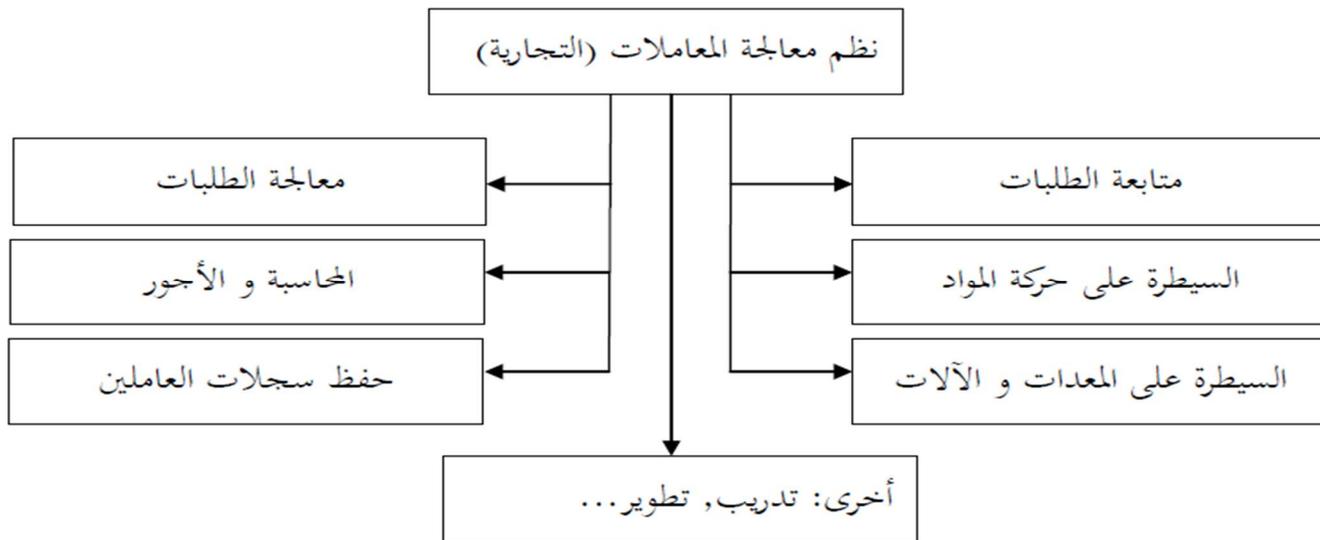
المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون. نظم المعلومات الإدارية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الاردن 2009, ص 78

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام معلومات

النظم الستة التي تتعامل مع المستويات التنظيمية:

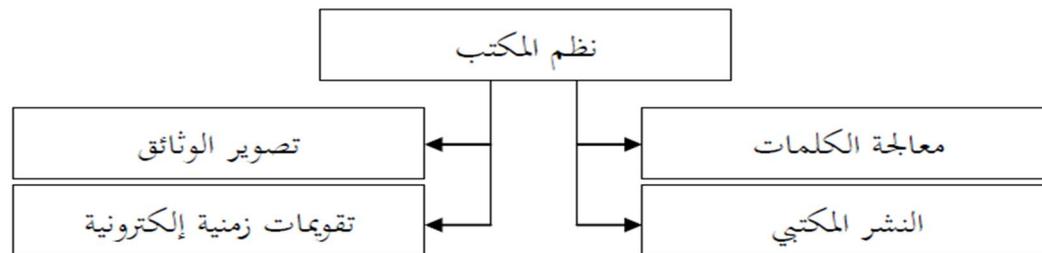
1- النظم معالجة المعاملات (التجارية): و التي تتخصص في التعامل مع مجالات عدة في المنظمة, مثل: متابعة الطلبات و معالجتها, و متابعة ما يتعلق بالأجور, و كذلك السيطرة على التجهيزات و المعدات و متابعة التعويضات, و كلها تخدم مستوى العمليات و التعاملت التجارية في المنظمة, و التي تتابع انسيابية العمل اليومي الرتيب للتعاملات التي هي ضرورية لأداء أعمال المنظمة, و الشكل التالي يوضح ما سبق:

الشكل رقم (5-1): نشاطات نظم معالجة المعاملات:



المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون, نظم المعلومات الإدارية, دار الدستة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الاردن, 2009, ص 78

2- نظم المكتب: الشكل رقم (6-1): نشاطات نظم المكتب:



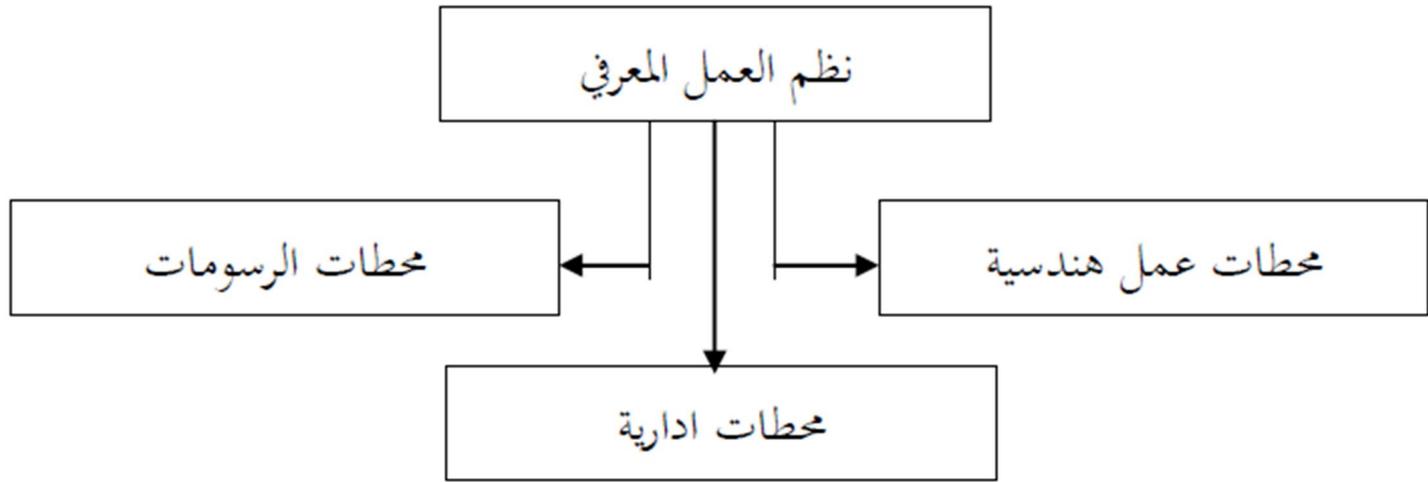
المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون, نظم المعلومات الإدارية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الاردن, 2009, ص 78

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام معلومات

وهي التي تتعلق بوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات، و النشر المكتبي و تصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال و إجراءات المنظمة ، وكذلك تأمين التقويمات الزمنية Calendars المطلوبة .

3- نظم العمل المعرفي: و تتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية، و معالجة البيانات، و محطات الرسومات، و المحطات الإدارية، و تصوير الوثائق، و الدفكرات اليومية الالكترونية و التي تخدم مستوى العمل المعرفي و كذلك مستوى نظم المكتب. و يمكن توضيحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (7-1): نشاطات نظام العمل المعرفي:

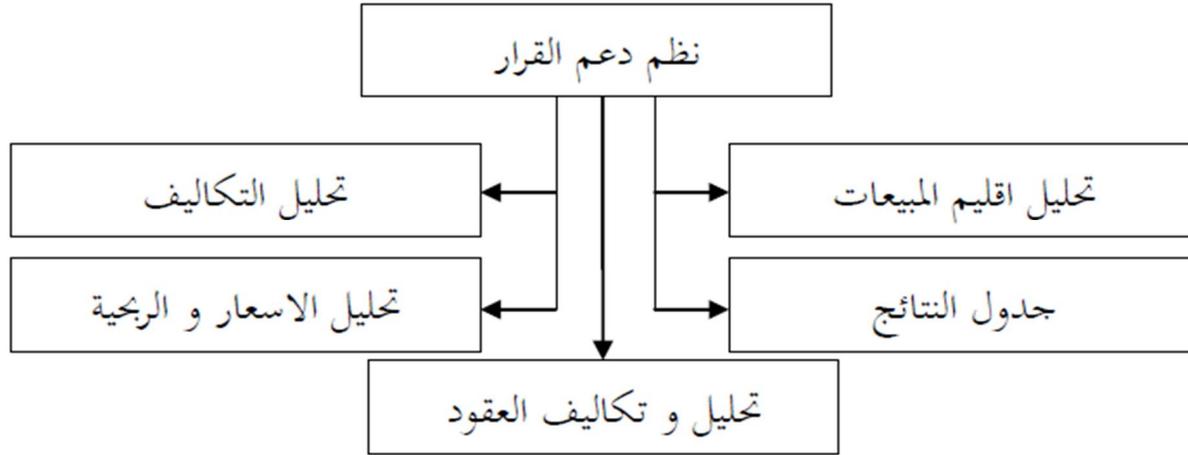


المصدر: عامر ابراهيم قندلجي و آخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2009، ص 79

4- نظم دعم القرار: يمكن توضيح نشاطات هذ النظام كما يلي:

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### الشكل رقم (8-1): نشاطات دعم النظام القرار:



المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون, نظم المعلومات الإدارية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الاردن, 2009, ص 80

بدأ مفهوم نظم دعم القرار في الظهور أواخر السبعينات مع ظهور نظم مشاركة الوقت في الحاسب الآلي, فمن خلال هذا النظام يستطيع أي فرد أن يتفاعل بشكل مباشر مع الحاسب الآلي دون الحاجة إلى اللجوء إلى للمتخصصين في المعلومات. ولقد فتح نظام مشاركة الوقت بذلك فرصاً جديدة لاستخدامات الحاسب. وتعرف نظم دعم القرار بأنها تلك النظم التي تساعد المدير الفرد (أو مجموعة صغيرة من المديرين يعملون معاً كفريق) في حل مشكلة شبه مبرمجة وذلك من خلال توفير المعلومات والاقتراحات المتعلقة بالقرار. وتوجد العديد من أنواع نظم دعم القرار التي تختلف في درجة مساهمتها في صنع القرارات.

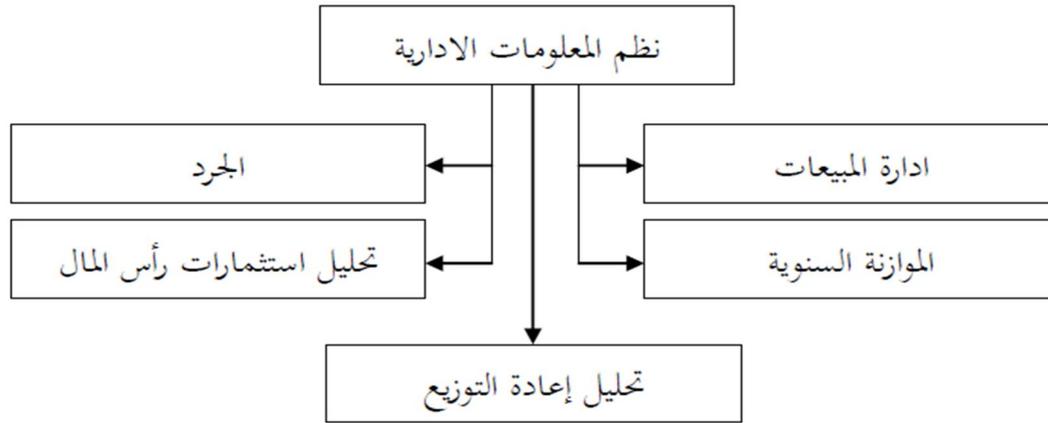
### 5 نظم المعلومات الإدارية:

بتزايد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من بيانات أصبحت معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات صانعي القرارات من معلومات ولذلك اتجهت المنظمات كبيرة الحجم إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية لتوفير معلومات تصنيف المعلومات العامة للشركة أو الأنشطة التي تمارس في إحدى المجالات الوظيفية بما (تسويق وإنتاج, أفراد, تمويل, وغيرها) بشأن ما حدث في الماضي, وما يحدث الآن, وما هو متوقع حدوثه في المستقبل وغالباً ما توفر هذه النظم المعلومات في شكل تقارير دورية وتقارير خاصة يمكن للمديرين استخدامها في صنع القرارات وحل المشكلات.<sup>1</sup>

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

مثل التحليل الإقليمي للمبيعات، و تحليل التكاليف، و الدوازنة السنوية، و إعادة توزيع التحليل، و التي تخدم نظم دعم القرار و نظم المعلومات الإدارية.<sup>2</sup>

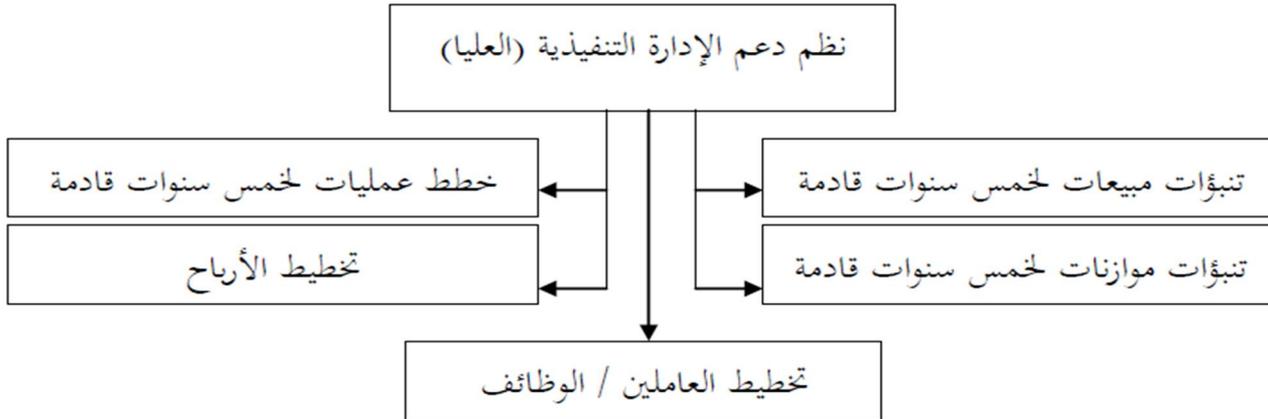
### الشكل رقم (9-1): نشاطات نظم المعلومات الادارية:



المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2009، ص 80

6- نظم الدعم التنفيذي: و من الأمثلة على نظم دعم الإدارات العليا التي تخدم المستوى الاستراتيجية، و تنبؤات اتجاهات المبيعات، و تطوير خطة العمليات، تنبؤات الموازنة... و هي موضحة في الشكل التالي:

### الشكل رقم (10-1): نشاطات نظم دعم الاستراتيجي:



المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2009، ص 81

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### المطلب الرابع: أنظمة المعلومات المساعدة على اتخاذ القرارات

تحدد النظم المساندة لنظام المعلومات الإدارية على النحو التالي:<sup>1</sup>

#### 1 - نظم مساندة القرارات (DSS):

وهي نظم تفاعلية تعتمد على الحاسوب و نماذج القرارات و قواعد بيانات متخصصة لمساعدة عملية صناعة القرارات و حل المشكلات شبه الهيكلية و غير الهيكلية بطريقة هؤلاء المديرين و بأسلوبهم الشخصي في حل المشكلات. وفي ما يلي مقارنة تحليلية بين نظم المعلومات الإدارية و نظم مساندة القرارات:

#### جدول رقم (1-1) : مقارنة تحليلية بين نظم المعلومات الإدارية و نظم مساندة القرارات:

نظم المعلومات الإدارية	نظم مساندة القرار
1 - حزمة متكاملة من عتاد و برمجيات و شبكة اتصالات و افراد لدعم عمليات و أنشطة الإدارة بصورة عامة.	1 - حزمة متكاملة من عتاد و برمجيات و شبكة اتصالات و افراد لدعم عمليات و أنشطة الإدارة بصورة عامة.
2 - تستند على قواعد البيانات و نظم إدارة قواعد البيانات.	2 - تستند على قواعد البيانات, قاعدة نماذج, نظم إدارة قواعد البيانات, و نظم قاعدة النماذج.
3 - تقوم بانتاج معلومات ذات قيمة مضافة و تقديمها في الوقت الحقيقية.	3 - لا تنتج أو توزع معلومات و إنما تساهم في دعم القرارات من خلال بناء النماذج و تحليل البدائل و اقتراح الحلول.
4 - تدعم بصورة غير مباشرة القرارات الإدارية غير الهيكلية و شبه الهيكلية.	4 - تدعم بصورة مباشرة القرارات الإدارية غير الهيكلية و شبه الهيكلية.
5 - ترتبط بالادارة العليا و الوسطى.	5 - ترتبط بالإدارة العليا و الوسطى و لكنها تستخدم في معظم الأحيان من قبل المديرين .
6 - تستخدم مخرجات نظم معالجة المعلومات للمعاملات لأغراض انتاج المعلومات.	6 - تستخدم مخرجات نظم معالجة المعلومات الإدارية لأغراض دعم القرار.

المصدر: محمد الصيرفي ، نظم المعلومات الإدارية ، مصر ، 2005 ، ص : 270

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### 2- نظم التقارير المعلوماتية:

و هي تلك النظم التي تمد الإداري بكافة الصناعة اليومية للقرارات حيث تقوم بتقديم تقارير خططة و موصوفة سلفا إلى المدراء على أساس أنها كافية لسد احتياجاتهم المعلوماتية بما يمكنهم من صناعة قرارات هيكلية فعالة و تقوم هذه النظم بالدخول إلى قواعد البيانات التي تحتوي على معلومات عن العمليات الداخلية التي سبق معالجتها كما أنها تحصل على بيانات عن بيئة الأعمال من مصادرها الخارجية.

### نظم المعلومات التنفيذية (EIS) :

و يطلق على هذه النظم أحيانا اسم نظم المعلومات الإستراتيجية (SIS) أو نظم الإدارة العليا و هي نظم معلومات إدارة تفاعلية تربط نظم مساندة القرارات بالذكاء الصناعي (AI) لمساعدة الإدارة العليا على تحديد التهديدات و الفرص و تهدف هذه النظم إلى تزويد الإدارة العليا بمدخل مباشرة إلى معلومات مختارة حول العوامل الرئيسية التي تكون مهمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و تستخدم الرسوم البيانية بشكل مكثف في هذه النظم التي بتوفير مداخل مباشرة إلى قواعد البيانات الداخلية و الخارجية.

### المبحث الثالث: نظم المعلومات و الادارة:

لا يختلف اثنان عن أهمية نظم المعلومات و مما لا شك فيه أنها أثرت تأثيرا هاما و مباشرة على الأسلوب الإداري و الإدارة بشكل عام. و إن حاجة الإدارة على جميع المستويات إلى كم هائل من المعلومات يساعدتها بشكل فعال في قيامها بمهامها الوظيفية المختلفة فالمعلومات تعتبر موردا اقتصاديا مهما يتوقف عليه بنجاح المنشآت هذا استدعى قيام وظيفة جديدة للإدارة هي إدارة المعلومات مهمتها توفير المعلومات اللازمة لها و بالسرعة و الدقة و التكلفة المناسبة لترشيد المهام الإدارية المختلفة في المنشأة.

### المطلب الاول: نظم المعلومات و وظائف الإدارة:

#### 1 - علاقة وظيفة التخطيط بنظام المعلومات :

يعتبر التخطيط الوظيفة الأساسية للإدارة و الركيزة الأساسية للمنظمة, لكونه يعتمد على الحقائق التي يمكن الحصول عليها من الدراسة و البحث المعتمد على المعلومات و هذا يبرر اعتماد الخطط عند إعدادها على المعلومات المستمدة على الأرقام و الإحصائيات التي تعكس هذه الحقائق, وفق هذا المفهوم للمعلومات يمكن تقسيمها من حيث مصدر الحصول عليها إلى ما يلي:<sup>1</sup>

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

**المصادر الداخلية:** إذ يمكن الحصول على هذه المعلومات من البيئة الداخلية للمنظمة, و من أهم هذه المعلومات تلك التي تتعلق بانشطة المنظمة و سياساتها و استراتيجياتها, و تعتبر هذه المعلومات الأساس في تحديد نقاط القوة و الضعف فيها, لأنها تحدد في البداية الأهداف و الغايات التي تسعى إلى تحقيقها و من ثم تحدد السياسات والإجراءات التي تقود إلى وضع البرامج التنفيذية التفصيلية اللازمة للوصول إلى تلك الغايات.

**المصادر الخارجية:** و هي تلك المعلومات التي يمكن أخصول عليها من البيئة الخارجية للمنظمة و التي تعلق بالانظمة و القوانين و التشريعات و اللوائح التي ترتبت سياسة الدولة كنظام الضرائب, و تواين العمالة و قواعد الاستثمار, بالإضافة إلى الإحصائيات السكانية بما تضمنه من إعداد السكان , و توزيعهم الجغراف و طاقم العمرية , كل هذه الإحصائيات تؤخذ بعين الاعتبار التغيرات الاقتصادية التي تعرض لها المعلمة كنفترات الكساد أو التضخم. لأن كلا منها يحتاج إلى معلومات خاصة لمواجهة مثل هذه الأزمات

**علاقة وظيفة التنظيم بنظم المعلومات:** أن أي منظمة اليوم يجب أن تعتمد على تنظيمين متداخلين:

- **هيكل المعلومات:** إذ يحدد هذا الهيكل آلية انتقال المعلومات و قنوات الاتصال عبر المستويات التنظيمية و كلما كان هذا الانتقال يتم يادلة و سرعة كلما مكن ذلك المنظمة من صنع قراراتها بشكل افضل.

- **الهيكل التنظيمي:** يحدد هذا الهيكل حدود السلطة و المسؤولية و التنظيم الإداري للمنظمة, و حتى تحقيق الاستفادة القصوى من أنظمة المعلومات في عملية التنظيم داخل المنظمة لابد من تطابق و تكامل الهيكلين مع بعضهما البعض

وهنا لابد أن نشير إلى انه على الرغم من تمايز الخياكل التقليدية و المعلوماتية بين منظمة و أخرى (صناعية, تجارية. خدمية) إلا انه تبقى الإدارة في فن الحجاز الأعمال من خلال الآخرين لتحقيق أهداف محددة على أساس الاستخدام الأمثل للموارد المادية, و هذا يتصب بنورة شرطا ضروريا لا غنى عنه يتمثل في تأهيل و تنظيم عملية المعلومات, باعتبار أن التنظيم العلمي يجب أن يعتمد على الاستفادة القصوى من المخرجات و بشكل يتيح الترابط ما بين العاملين و الإدارة.

وهنا لابد أن تحدد أن ميزة التنظيم العلمي للعمل ليس في كونه أداة شامة في زيادة إنتاجية العمل نحسب بل قضية اجتماعية و التي تتلخص في إزالة التأخيرات البنية على العاملين و الناتجة عن استخدام الأساليب التقليدية في العمل و التخلص من الأعمال الروتينية, و جعل العمل وسيلة لتحسين قدرات و مهارات العاملين -

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### - علاقة وظيفة التوجيه بنظم المعلومات

يعتبر التوجيه من الوظائف الإدارية الأساسية التي يجب أن يمارسها المدير و التوجيه بمعناه العام هو عبارة عن إصدار الإرشادات و التعليمات للموظفين الذين يعملون بشرته في التنظيم , و هذه الإرشادات قد تكون عامة | أو تحصيلية و هي غلف بعلبعتها عن عملية إصدار الأوامر التي تعكس الممارسة الفعلية للسلطة الإدارية. و هذه المطليعة لوظيفة التوجيه شاملى تماما مع طبيعة القيادة الإدارية التي تعتمد على السلطة غير أثرية في عملية توجيه العاملين نحو تحقيق و الحاز الأهداف التنظيمية ومن هنا تأتي ضرورة و تحية المعلومات في قيادة و توجيه الموارد البشرية في المنظمة لأنها سئوغر الوشت و الجهد له الإدارة المسؤولة عن هذه الوظيفة و تركيز وتها و حمدها

### 4- علاقة وظيفة الرقابة بنظم المعلومات

إن الرقابة في جوهرها تقوم على أساس قيام نتائج الأداء التحقق و مقارنتها مع الأهداف المحددة مسبقا و التي تعد بمثابة المعايير، و أن القيام بهذه الوظيفة بالشكل الأمثل يتطلب تواتر معلومات تمثل في ما يلي:

- معلومات عن أساليب الرقابة الصحيحة ب - معلومات عن مؤشرات تقييم العمل و الإنجاز و المبادرات
- ج - معلومات عن الأخطاء و الانحرافات و طرق معالجتها.

### 5- علاقة وظيفة صنع القرارات بنظم المعلومات

يحدد المفهوم العام المصنع القرارات في اختيار دليل امثل من بين البدائل المتاحة لجعل القرار أكثر رشدا و عقلانية. و هنالك أنواع مختلفة من القرارات يمكن أن نذكر منها ما يلي:

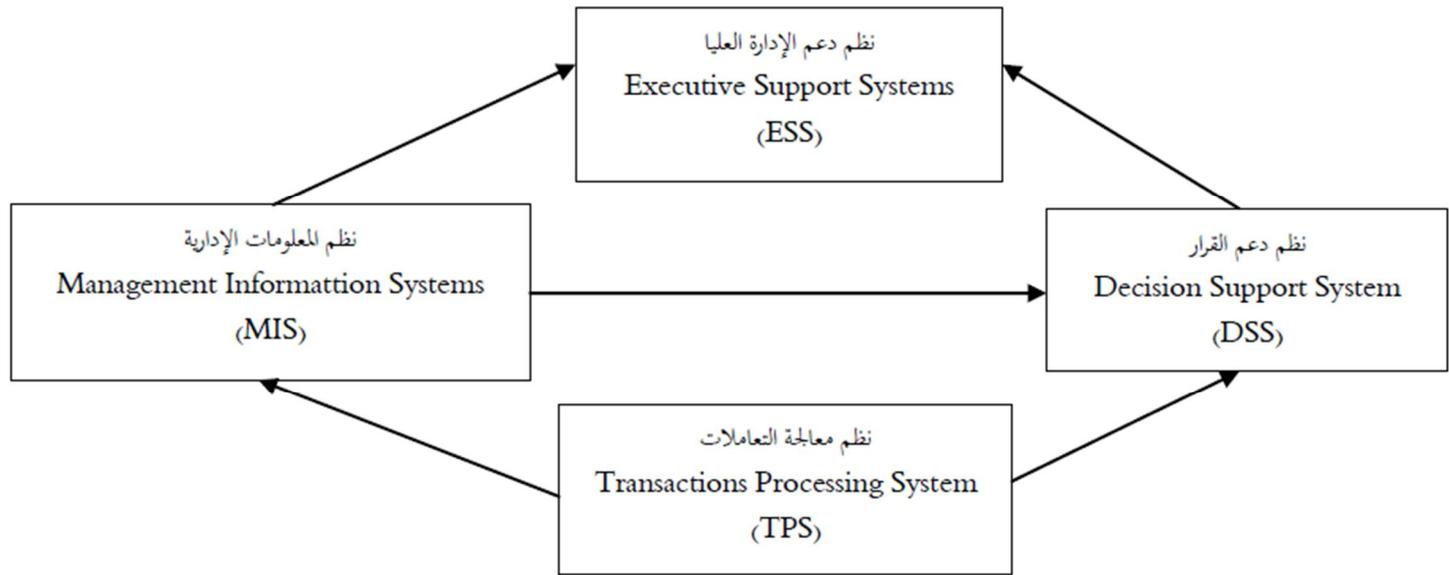
- أ- **قرارات روتينية** و هي التي تكرر باستمرار. مثل شراء الموارد الأولية , نقل الموظفين. إن هذه القرارات تعتمد على قواعد عامة و معرونة. و يطلق على مثل هذه القرارات أحيانا بالقرارات التشغيلية.
- ب - **قرارات شبه روتينية** و هي القرارات التي لا تكرر بشكل يومي (مستمر), وإنما تحدث على فترات متقطعة غير معرونة , فهي لا تعتمد في كل الأحوال على تولع عامة و معرونة. و تعرف هذه القرارات بالتكتيكية , و من أمثلة هذه القرارات : توقف تام لعملية الإنتاج، و حدود إضراب مفاجئ للعاملين في المنظمة
- ت - **قرارات غير رسمية**: وهي لا تتكرر نهائيا بل قد تحدث مرة واحدة أثناء حياة المنظمة , ولا توجد لها قواعد عامة و معرونة و في كل الأنواع السابقة من القرارات يجب التأكيد على تأمين مشاركة فعالة للعاملين في صنع القرارات, و ذلك من خلال وضع الأهداف و من خلال وضع البرامج التنفيذية و الخطط التشغيلية بشرط أن تكون هذ المشاركة في استخدام الحاسب الالى باعتباره أصبح يستطيع معالجة أي مشكلة من خلال اختصارها إلى خوارزميات و مخططات منطقية.<sup>1</sup>

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### المطلب الثاني: العلاقة المتداخلة بين نظم المعلومات:

هناك علاقة متداخلة , من جهة و متكاملة , من جهة أخرى, بين كل نظم المعلومات التي تخدم مستويات مختلفة في المنظمة. و بعد نظام معلومات التعاملات التجارية) مصدر البيانات الرئيسي لكل أنواع نظم المعلومات الأخرى, بينما يكون نظام دعم الإدارة التنفيذية العليا في المنظمة , و هو بشكل رئيسي مستلماً للبيانات من نظم المعلومات و في المستويات الأديي. كذلك فإن كل الأنواع الأخرى من النظم يحتل أن تتبادل البيانات مع بعضها البعض، و أن تبادل البيانات بين نظم المعلومات قد يشمل النظم الأخرى التي تخدم مجالات وظيفية مختلفة.<sup>2</sup>

### الشكل رقم (11-1): العلاقة المتداخلة بين النظم:



المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون, نظم المعلومات الإدارية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الاردن 2009 ص 97

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

نلاحظ من خلال الشكل رقم (11-1) أن نظم المعلومات المتعددة في المنظمة لها علاقة تبادلية , و نظم معالجة التعاملات هو المنتج الرئيسي للمعلومات التي يتطلبها عمل المنظمة و يعتمد عليها, و التي بدورها تنتج معلومات للنظم الأخرى.

### العلاقة بين المنظمة و نظام المعلومات:

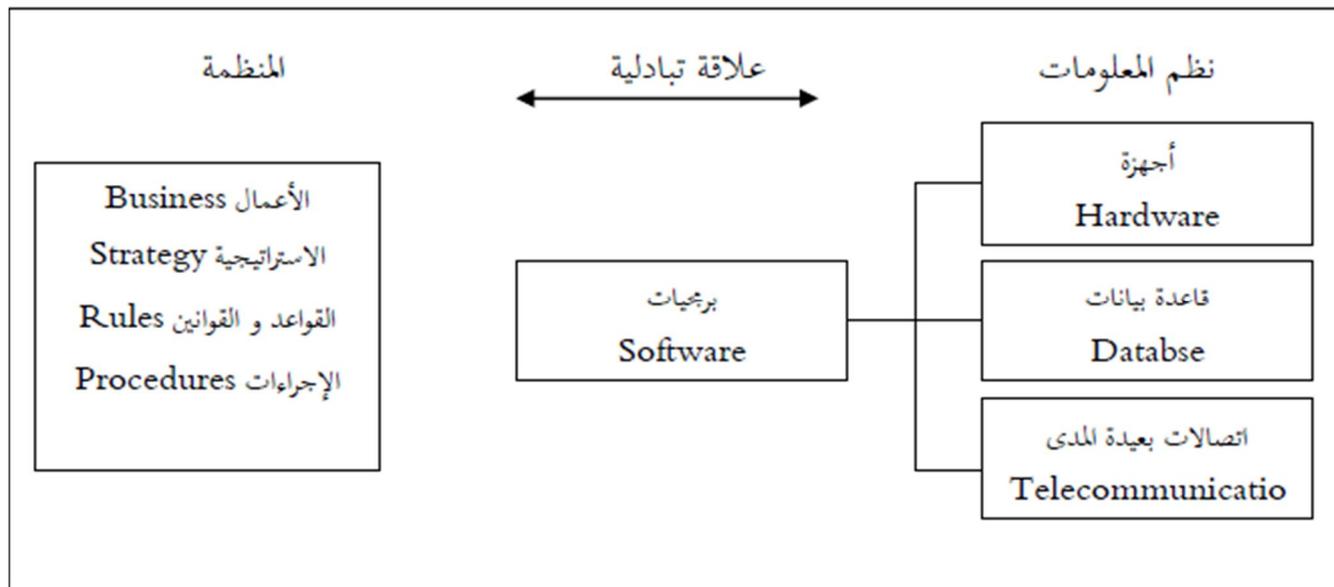
هناك علاقة اعتمادية تبادلية متزايدة بين إستراتيجية الأعمال وكذلك الأنظمة و الإجراءات في المنظمة من جهة, و بين البرمجيات و الأجهزة و قواعد البيانات المطلوبة لنظم المعلومات من جهة أخرى.

و هذه العلاقة تسبح حرجة عندما تخلط الإدارة للمستقبل, فما تريد أن تفعله إدارة الأعمال في خمس سنوات مثلا يعتمد على ما ستستطيع النظم أن تفعله.

التزايد في المشاركة في السوق, فقد أصبح المنتج عالي الجودة أو منخفض الجودة اعتمادا على توفير المعلومات الضرورية , و إن تطوير منتجات جديدة وزيادة إنتاجية العاملين يعتمد بشكل أكبر على نوعية و جودة نظم المعلومات في المنظمة.

حدث تغيير آخر في العلاقة بين نظم المعلومات و المنظمات نتيجة للتطور المتزايد لمشاريع النظام و تطبيقاته , فهناك النظم في الوقت الحاضر يرتبط بشكل اوسع بالمنظمة أكثر مما كان عليه في الماضي, فكلما تكون الشركات "شركات رقمية" بشكل أوسع فإن مشاريع النظم توسع نحو الزبائن.<sup>1</sup>

### الشكل رقم (12-1): العلاقة التبادلية بين نظام المعلومات و المنظمة:



المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون, نظم المعلومات الإدارية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الاردن, 2009 ص 57

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

ويلاحظ أن الأنواع المختلفة من نظم المعلومات يعتمد بعضها على البعض و هناك علاقة تبادلية فيعتبر نظام معالجة البيانات مصدر البيانات للنظم الأخرى. و تستمد نظم دعم القرار DSS البيانات من النظم الأقل في المستوى مثل نظم المعلومات الإدارية , و النظم الأخرى بينها علاقة متداخلة. و هناك جدل بين المؤيدين الوجود لنظام للمعلومات لكي يخدم التنظيم ككل بمختلف مستوياته و بين وجود عدة أنواع من نظم المعلومات يخدم كل منها المستوى الإداري وفقا لاحتياجاته حيث تختلف هذه الاحتياجات ليس فقط في المنظمات الكبيرة و لكن في المنظمات الصغيرة أيضا.

و هناك وجهة نظر بوجود إندماج بين أنواع هذه النظم لخدمة المنظمة ككل. و لكن مع مراعاة أن يكون هذا الاندماج وفقا لاحتياجات المديرين في المستويات الإدارية و يلاحظ أن درجة هذا الاندماج بمرور الوقت, بمعنى أن النظم المختلفة تبنى حسب الاحتياجات كل بمفرده ثم يتم اتصالهم مع بعضهم البعض خصوصا بعد تطور تكنولوجيا المعلومات و برامج الحاسبات الآلية و بناء شبكات الاتصالات. و هذا بالطبع يعتبر مهمة صعبة نظرا لأن بعض الحالات تكون هناك نقط اختناق و بعض نواحي التعقيد في أداء أنشطة المنظمة, كما يتطلب تكلفة و جهد من المنظمة لتطوير نظم معالجة البيانات و شبكة الاتصالات التي تسمح بإحداث هذا الاندماج و الجدول رقم (2-1) يبين بوضوح أهم خصائص نظم المعلومات المتاحة في المنظمات.<sup>1</sup>

### جدول رقم (2-1) : مقارنة بين خصائص نظام معلومات:

نوع النظام	مدخلات (معلومات)	عملية تحويلية	مخرجات (معلومات)	المستخدم
1- دعم الإدارة العليا	بيانات مجمعة داخلية و خارجية	رسوم بيانية- محاكاة	توقعات تستجيب للتساؤلات و الاستفسارات	مدير الإدارة العليا
2- نظم دعم القرار	بيانات ذات الحجم المنخفض نماذج تحليلية	محاكاة- تحليل	- تقارير خاصة- تحليل قرارات- استجابة للإستفسارات	المديرين و المهنيين
3- نظم المعلومات الإدارية	-بيانات ملخصة داخلية- بيانات ذات حجم مرتفع- نماذج بسيطة	-تقارير روتينية- نماذج بسيطة- تحليل ذو مستوى منخفض	ملخصات و تقارير استثنائية	مدير الإدارة الوسطى
4- نظم المعرفة	تصميم مواصفات قاعدة المعرفة	نماذج- محاكاة	-نماذج- رسوم بيانية	المهنيين و الفنيين
5- نظم آلية الكاتب	مستندات- وثائق- جداول	وثائق إدارية- اتصالات- جدولة	وثائق- جداول- مراسلات- بريد	الكتابة
6- نظم تشغيل البيانات	تحويلات- أحداث	تخزين- تشغيل- ادماج- تحديث	تقارير تفصيلية- قوائم- ملخصات	المشرفين و العمال

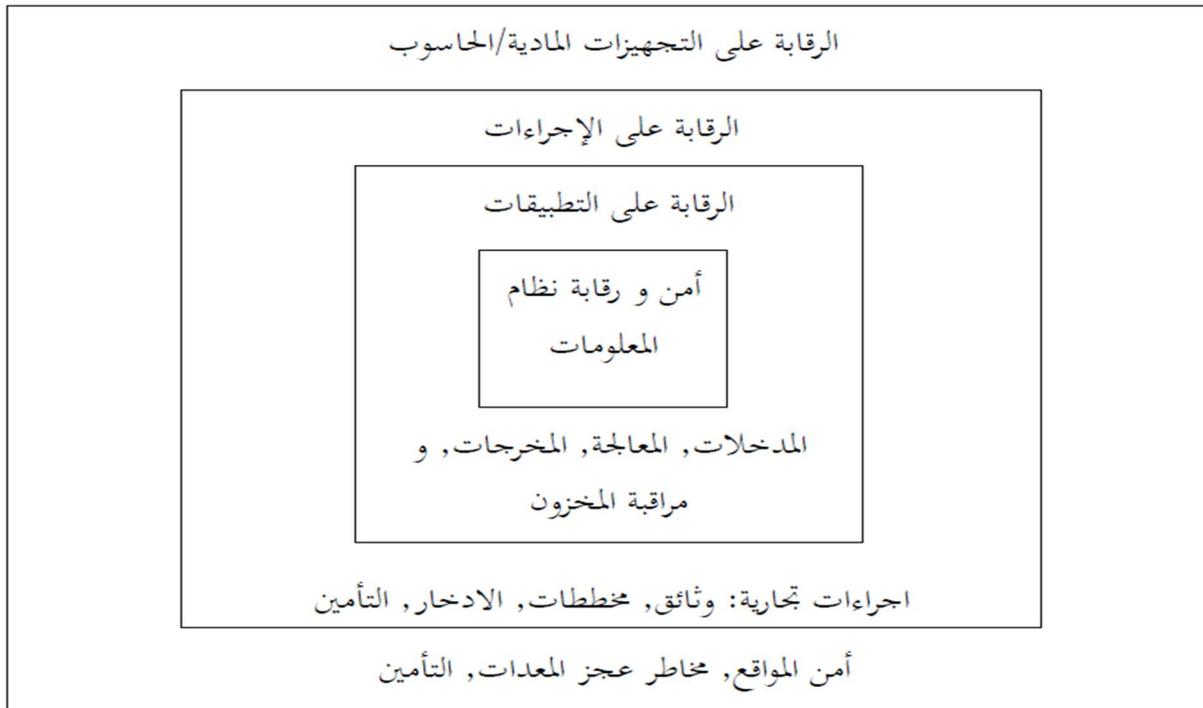
المصدر: محمد عبد العليم الصابر ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الفكر الفكري ، الاسكندرية، 2007 ص 77

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### المطلب الثالث: أمن ورقابة نظم المعلومات:

تعمل نظم المعلومات على تقديم المعلومات المناسبة للإدارة و المستخدمين لمساعدتهم في إتخاذ القرارات المختلفة. و نظرا لأهمية هذه المعلومات المستخدمة لابد من تأمين البيئة المستقرة لها و العمل الدعوب في الحفاظ عليها عن طريق تأمين الأمن و الرقابة المستمرة لنظام المعلومات ، و الشكل (1-13) يوضح الرقابة التي تحتاجها.

### الشكل رقم (1-13) : الرقابة التي تحتاجها النظم للحفاظ على امن معلومات:



المصدر: فايز جمعة صالح النجار, نظم المعلومات الإدارية, دار الحامد, عمان, 2005, ص: 63

### 1 أمن نظم المعلومات: Information Systems Security

يشير مفهوم أمن النظام إلى حماية مصادر معلومات المنشأة من السرقة أو الاستخدامات الغير صحيحة مثل معلومات غير صحيحة من قبل أطراف غير مخول لهم باستخدام النظام , و الحلل في أمن نظم المعلومات يمكن أن يؤدي إلى أضرار كبيرة للمؤسسة<sup>1</sup>. مع الأخذ بعين الاعتبار أن إدارة البرمجيات لا بد أن تعمل على الموازنة بين مخاطر البرمجيات وإدارة تلك المخاطر, و هذا يحتاج إلى تعاون كبير و مستوى عالي من التكامل الداخلي, و من الطرق الملائمة لذلك استخدام معايير الأداء

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

مجموعة الإجراءات و التدابير الوقائية التي تستخدمها المنظمة للمحافظة على المعلومات و سريتها, و الحفاظ عليها " إن أمن المعلومات هو من السرقة و التلاعب و الاختراق , سواء قبل أو خلال أو بعد إدخال المعلومات إلى الحاسوب من خلال تدقيق المدخلات و حفظها لذا فإن أمن النظم و المعلومات يشمل تحقق الأمن عند , " في مكان أمين و تسمية الأشخاص المخولين لهم التعامل مع هذه البيانات إدخال المعلومات, و انتقالها داخل المنظمة و تخزينها و استخدامها.

### 2- الرقابة على نظم المعلومات: Information System Control

هي الطرق و السبلات و الإجراءات المتبعة للتأكد من توفر الحماية الأصول المنظمة و الدقة و الموثوقية في تقاريرها و التطبيقات العملية للإدارة. وتشمل الرقابة على نظم المعلومات الأنواع التالية:<sup>1</sup>

#### أ - الرقابة على التجهيزات المادية:

بسبب الظروف التي يتواجد فيها الحاسب الآلي من درجة حرارة و رطوبة , و غبار ... و غيرها, فإن هناك العديد من الإجراءات الواجب استخدامها للرقابة على الجانب المادي و التقني الأنظمة المعلومات الإدارية , و منها حماية الأماكن التي يتواجد بها الحاسب و السماح للأشخاص المرخص لهم فقط باستخدامه, كما يجب حماية الحاسبات الشخصية في غرف مغلقة حتى يمنع الوصول غير المسموح به إلى الحاسب الرئيسي.<sup>2</sup>

وتمثل الرقابة على التجهيزات المادية الأمان الذي يهدف إلى حماية الأجزاء المادية و البرمجيات و المعلومات , و تساعد هذه المراقبة على التأكد من توفر النظم التي تمنع من توسع السلطات للمعلومات و الوظائف.

وتشمل الرقابة على التجهيزات المادية ما يلي:

- الرقابة على أمن المواقع حيث ضرورة اتخاذ الإجراءات الاحترازية لحماية مواقع المعلومات من السطو و التخريب
- الرقابة على مخاطر عجز المعدات عن العمل حيث ضرورة العمل على إدامة مصادر الطاقة الكهربائية و انتظامها و التأكد من صلاحية التكييف و التهوية.

- الرقابة على تجانس الدوائر المتكاملة المستخدمة.

**الرقابة على الإجراءات :** تتمثل في متابعة الإجراءات المعيارية التي لا بد من إتباعها عند الدخول إلى النظام , وكذلك الوثائق و المدخلات و التدقيق. و تتمثل الرقابة على الإجراءات من مراقبة الاتصال و هي مراقبة خاصة تعمل لمقاومة دخول من يحاول العبث بالنظام دون تحويل قانون بذلك من خلال تنظيم عملية إعطاء الصلاحيات تبعاً للأعمال المناطة بالأفراد المختلفين.

1- فايز جمعة صالح النجار, مرجع سابق, ص: 64

2- أسماعيل مناصرية, مرجع سابق, ص: 112

### و تتحقق مراقبة الاتصال من خلال:

تعريف المستخدم: من خلال كلمة المرور إلى قاعدة البيانات التي يعرفها مستخدم الجهاز للسماح له بدخول النظام.

الثقة في المستخدم و يكون بعد التعريف الأولي للمستخدم حيث التأكد من صلاحية المستخدم للاتصال من خلال وجود موثوقية صارمة في المستخدم, وقد يتطلب كلمة سر معينة و تجاوز اختبارات أمنية أثناء اليوم, كما يتطلب تحديد المستويات المختلفة لكل مستخدم من النظام.

الصلاحية للمستخدم: من خلال تحديد مستويات و درجات استخدام النظام حيث قد يتطلب السجل نفسه عدة مستخدمين في آن واحد, و كذلك قد يسمح النظام للمستخدم بالقراءة فقط بما يسمح لمستخدم آخر بالتعديلات.

تستخدم كل من رقابة التعريف و الثقة أنماطاً للمستخدمين المخول لهم بالاستخدام بينما تستخدم رقابة | الصلاحية ملفات مراقبة الاتصال و التي تحدد مستويات الاتصال المتاحة لكل مستخدم.

ج- الرقابة على التطبيقات: و هي مراقبة خاصة من خلال تطبيقات الحاسوب المنفصلة لحمايته من المخاطر التي قد تطبقته أو عمليات المعالجة به و تتضمن إجراءات للتأكد من البيانات المصرح بها هي تامة و معالجة بدقة و تشمل الرقابة على التطبيقات مراقبة و إدامة جودة و أمن المدخلات و المعالجة و المخرجات و مواقع خزن المعلومات.

و تتم المراقبة على التطبيقات من خلال:

الرقابة على المدخلات: و تتمثل إجراءات فحص مدخلات النظام, و تتضمن المدخلات أو تحويل البيانات أو تحرير التدقيق لضمان درجة عالية من الدقة و الثبات في البيانات, و ذلك لتجنب أخطاء البيانات في حالة ادخلها. و من الممكن التأكد من بعض الأخطاء بشكل تلقائي كالتأكد من أن رقما يقع ضمن نطاق معين, كذلك التأكد من عمليات الإدخال المختلفة ضمن احتمالية عكس الأرقام.

الرقابة على المعالجة للتأكد من أن البيانات تامة و دقيقة خلال تجديدها و معالجتها قبل و بعد المعالجة, للتأكد من تأمين الرقابة و الحماية لعمليات المعالجة.

الرقابة على المخرجات: للتأكد من أن النتائج التي نحصل عليها من المعالجة صحيحة و دقيقة و تامة, و موزعة بالضبط للأشخاص المعنيين.

الرقابة على خزن المعلومات: و ذلك للتأكد من أن المعلومات المخزنة آمنة, و لا يمكن الوصول إليها من قبل أفراد غير مصرح لهم بذلك.

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

### المطلب الرابع: التحديات التي تواجه نظم المعلومات في المؤسسة

إن لنظم المعلومات مجموعة من الخصائص و المميزات التي تحسن من جودة مخرجاتها و بالتالي تحسن من أدائها و تزيد من فعاليتها مما ينعكس بالإيجاب على جودة و تعالية القرارات التي تبني عليها، و ينبغي على المؤسسة مواجهتها و التأقلم معها و من ثم التغلب عليها، و هذا ما يعمل المختصون في حقل تطوير أنظمة المعلومات على الوصول إليه. و من بين هذه التحديات:

- 1- بعض المعلومات الهامة لا يمكن إدخالها في النظام: تكون بعض المعلومات الضرورية العمليات صنع القرارات من طبيعة لا تسمح بعملية الإدخال في نظام المعلومات و الاك لصعوبة التعبير عنها بشكل نظامي و حنقان قلان الأنكار بشأن تقديم منتجات جديدة، بعض آراء المستهلكين حول منتج معين، خطط المنافسين بعض القرارات و القوانين التي تصدرها الدولة.
- 2- قيمة المعلومات افس بمرور الزمن تتناقص قيمة المعلومات بشكل سريع مع مرور الزمن المعلومات ذات القيمة العالية الان قد لا تكون كذلك في المستقبل، إذ أن توثيت ظهور المعلومة يحدد إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، نملا رسيده المؤسسة في احد البنوك يمثل معلومة ذات قيمة في خطة إصدار شيان معين، و لكن بمجرد مسدور النيك تصبح هذه المعلومة عديمة الفائدة.<sup>1</sup>
- 3- تحدي العولة: على المؤسسة فهم متطلبات الأعمال و النظام الذين تتطلبها بيئة الاقتصاد العالمي. فالنمو المتسارع لي التجارة الدولية يستدعي نظاما للمعلومات يمكن من إنتاج وبيع البضائع و المنتجات و في آن واحد في العديد من دول العالم المختلفة.
- 4- تحدي استثمار نظم المعلومات: وكيف يكون باستطاعة المنظمة من تحديد قيمة الأعمال التي تقدمها نظم المعلومات. فالمشكلة الرئيسية التي تواجهها المنظمة في تطوير عما يرتبط بالإدارة و المنتظمة و النغمت، قاستخدام تكنولوجيا المعلومات تغرض تصميم و إتاح و توزيع المنتج هو شيء مهم. و لكن الشيء الأهم هو كيفية تأمين و تحقيق مردودات جيدة من عملها، و بعبارة أوضح كيف تستطيع المنظمة أن تحصل على مردودات جيدة من استماراتها في نظم المعلومات.
- 5- التحدي الذي تواجهه المنظمة في مجال المسؤولية و السيطرة:و ذلك عن طريق تأكد المنظمة من أن نظم معلومات مستخدمة و بطريقة مسؤولة من النواحي الأخلاقية و الاجتماعية، و بعبارة أخرى كيف تصمم و تؤمن نظم المعلومات بالطريقة التي يستطيع الأفراد فهمها و السيطرة عليها.<sup>2</sup>

1- اسماعيل مناصرة، مرجع سابق، ص: 106  
2- عامر ابراهيم قندلجي وآخرون، مرجع سابق، ص: 65

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

6- التغيرات البيئية التي تؤدي إلى تغيرات في الاحتياجات من المعلومات: نتيجة لحركة البيئة المحيطة، تواجه المنظمات عن إتقانها مبالغ طائلة و مجهودات ضخمة أثناء دراستها لاتناء نظام معلوماتي معين يخدم احتياجاتها في ضوء حصتها في السوق، وإمكانية اندماجها مع منظمة أخرى أو ظهور تشريعات جديدة مما يؤدي إلى تغير حصتها في السوق. و من ثم يصبح ما بذلته المنظمة من مال و جهد غير ذي جدوى نتيجة للتغيرات التي حدثت.

7- تكنولوجيا الحاسب الآلي في تغير مستمر: بعد التغير و التطور السريع و الملموس في تكنولوجيا الحاسبات من التحديات التي تواجه نظم المعلومات ، حيث أن هذا النمور تغادم نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي بعد فترة قصيرة من اقتنائها مما يؤدي بالمنظمة إما إلى تغيير النظام و ما يترتب عليه من أعباء مادية، أو الإبقاء على النظام الحالي و هو ما تفضله المنظمات توفيراً للتكاليف و هو ما يؤدي إلى استخدام تضم معلومات أقل حداثة و لفترات طويلة نسبياً.

8- النقص الملحوظ في العمالة الفنية الماهرة: أدى تغص البرجيين و محلي النظم توي المهارات العالية إلى زيادة تكاليف عنصر العمل، كما أدت زيادة الطلب على تعليقات الحاسب إلى زيادة النقص في العمالة الفنية العاشرة و المتخصصة، ترتب على ذلك وجود نجوة في أقسام علم المعلومات بالتلظت مداها الزمني يتراوح بين ستين و أربع سنوات.

9- متغيرات العمالة في تغير مستمرة: إن تعلم الفرد لمهنته مرتبطة بالحاسب الآلي ثم استمرار مزاولته خا لمدى الحياة بنفس التعارف أمر غير محمدي، نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا الحاسبات و المعلومات و الصلة الوثيقة بين تكنولوجيا المعلومات و حياة المنظمات يجد العاملون و الإداريون أنفسهم مجبرين على تطوير معارفهم و تنسأهم بشكل متكرر و مستمر لكي يواكبوا التغيرات السريعة بما لديهم من أدوات.

10- التوقعات الخاطئة: يدرك القليل من الأفراد أن هنال مجهودا كبيرا و تكلفة ضخمة تبذل من أجل الحصول على نظام فعال للمعلومات في العديد من التطبيقات التي يمكن ملاحقها مثل تتم حجز تذاكر الطيران أو غيرها، و قد أدى هذا إلى أن المديرين يتصورون أنه يمكن تصميم نظام متكامل يربط المنتظمة ككل بأقل تكلفة و خلال فترة زمنية وجيزة بغض النظر عن حجم المنظمة.<sup>1</sup>

11- عدم التعاون بين مختصي تكنولوجيا المعلومات و بين مستخدميه: التعاون و التفاهم بين مختصي تكنولوجيا المعلومات و مستخدمي النظام غير التقنيين **collaborating Builders** نه يجد المستخدمون صعوبة في نقل معرفتهم للغشيين؛ وذلك لأهم ينتقدون إلى القدرة **System** على بيان المشكلة بصورة تقنية على الرغم مما يمتلكون من خيرة في حل المشكلات التي تواجههم. يضاف إلى ذلك أن الغبي قد يقوم بإنشاء أنظمة مختلفة و تقديم اقتراحات لا يستطيع المستخدمون تصورها. فالمستخدم يريد حلا سريعة لمشكلات الأعمال التي يواجهها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> إساعيل مناصرة، مرجع سابق، ص: 107

## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لنظام المعلومات

التحديات التي تفرضها نظم المعلومات في المؤسسة:

### أولاً: التحديات الإدارية:

1- التكامل في النظم و منظور المؤسسة الكلي: لقد كان نظم المعلومات في السباق خدمة المتناسات و نشاطات محددة, في ممل وظائف الأعمال المختلفة مثل التسويق و التمويل, و العمليات .... او تخدم شريحة من صانعي القرار عقل الإداريين في الدارة الوسطى, و على هذا الأساس لابد من يشاء العديد من نظم المعلومات التي يمكن الشركة معلومتها و الاستفادة منها من قبل جميع المديرين و العاملين و المؤسسة بأكملها.

2- الإدارة و تدريب العاملين: ان وجود هذا العدد من النظم, و مع وجود تطورات تكنولوجية كبيرة في السنوات الاخيرة, فإن تدريب الأفراد العاملين على كيفية استخدام نظم المعلومات المستجدة أصبح تحدياً رئيسياً في المؤسسة.

3- حسن اختيار النظم الضرورية: يتمثل هذا التحدي في معرفة أي النظم هي حقيقة ضرورية, و حقيقة منتجة, و فيها عوائد جيدة في الاستثمار, و كذلك اختيار النظم اللازمة و بأقل تكلفة ممكنة.

ثانياً: الحلول المقترحة:

-عمل مسح و جرد لنظم المعلومات الموجودة في المؤسسة: و ذلك بغرض تقديم منظور شامل لمتطلبات المؤسسة من المعلومات, و تحديد الأولويات, و من ثم فحص النظام الموجودة فعلاً أو هي تحت الإنشاء, و التي يمكن أن تكون قد بنيت على أسس قديمة و مستويات محددة, و من ثم تجهيز المؤسسة بنظم معلومات تخدم عموم المؤسسة.

-تدريب و تعليم العاملين و المديرين: شرورة معرفة مقدار التدريب المطلوب لدعم النظم الجديدة, و تأمين الميزانية و المستلزمات المطلوبة لمثل هذا التدريب و التعليم.

-تقدير و معرفة تكاليف و عوائد نظم المعلومات: ضرورة تفحص الطرق المستخدمة في صناعة المؤسسة و المؤسسات المنافسة الأخرى بغرض التعرف على تكاليف موازنة نظم المعلومات, و ضرورة استقطاع جزء من الموازنات لكل قسم من أقسام الشركة التي ستستفيد مباشرة من النظام, بالإضافة إلى التكاليف العامة المحوسبة على البنية الأساسية (التحتية) التكنولوجية المعلومات في المؤسسة.

### خلاصة الفصل الاول:

يمكن تعريف النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة و المتكاملة و المتفاعلة لتحقيق هدف مشترك، فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معا نحو تحقيق هدفها المشترك . و للنظام مدخلات و آلية لمعالجة هذه المدخلات لتحويلها إلى مخرجات ، و لكل نظام إطار أو حدود تميز بين العناصر التي تكونه و بين العناصر التي لا يضمها.

من أجل حفظ المعلومات ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يتوجب حفظها في مجموعة من النظم ، وتختلف نظم المعلومات باختلاف طبيعة عمل المؤسسة ، وأن وظيفة الأنظمة تنطوي على تصميم النظام المطلوب و الإشراف على المبرمجين ، كما يعتمد كل نظام ثانوي على النظم الثانوية الأخرى.

إن نظم المعلومات تعتبر نظم لدعم القرارات وهذه النظم يمكن تصنيفها وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها. كما نستنتج أن نظم المعلومات تقدم كل المعلومات التي تحتاجها مختلف الإدارات الممارسة العملية الإدارية وتسهيل إحصائية قياس النتائج ومعرفة أسبابها.

الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

مقدمة الفصل الثاني:

يعد الأداء من المفاهيم التي أصبحت المؤسسات تعتمد عليها لمعرفة حالتها، كما أن تحسين هذا الأخير أصبح أمراً ضرورياً، خاصة في ظل تسارع التغيرات البيئية واشتداد المنافسة. إن تطبيق نظم المعلومات بعد كعامل محدد لنجاح هذه المؤسسات على المدى الطويل، لتحسين أداءها. من هذا المنطلق، فإن نظم المعلومات تساهم في المعرفة والاهتمام بجميع جوانب و أبعاد تحسين الأداء، بما في ذلك الجوانب الإجتماعية والبيئية بالإضافة إلى الجوانب الاقتصادية.

وسنحاول في هذا الفصل توضيح كيفية مساهمة نظم المعلومات في تحسين أداء المؤسسة ، وهذا من خلال التطرق في المبحث الأول إلى مفهوم الأداء، أبعاده، قياسه وتحسينه، أما المبحث الثاني فسيتم التعرف إلى طرق تحسين الأداء عن طريق مدخل العمليات بنمطين من أنماط التحسين هما: التحسين المستمر والتحسين الجذري، أما فيما يخص المبحث الثالث سيتم التعرض إلى دور نظم المعلومات في تحسين الأداء الخدمة.

## الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

### المبحث الأول: الأداء و تحسين الأداء

يعد الأداء مفهوما هاما بالنسبة للمؤسسة بشكل عام، ويكاد أن يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة الادارية، فضلا من كونه البعلا أكثر أهمية لمختلف المؤسسات، و الذي يتمحور حوله وجود المؤسسة من عدمه، فالجمع يبحث عن الارتقاء بأداء مؤسساتهم من خلال عدة مداخل وذلك البحث عن إدارة متكاملة للأداء.<sup>1</sup>

### المطلب الأول: مفهوم الاداء

يعرف الأداء بأنه<sup>2</sup>: "البحث عن تعظيم العلاقة بين النتائج والموارد، وفق أهداف محددة تعكس توجهات المؤسسة".

ويعرفه كل من Miller et Bromily بأنه<sup>3</sup>: "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية، بصور تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".

وتجدر الاشارة إلى ضرور التفرقة بين مفهوم الأداء، السلوك والانجاز، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها، أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد العمل، أما الأداء هو التفاعل بين السلوك الانجاز، و النتائج التي تحققت معا.<sup>4</sup>

لذلك يشير مفهوم الأداء في عمومه، إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرار، ومن ثم فهو بهذا المعنى، يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في أسواقها المستهدفة، كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرو المؤسسة على التكيف مع بيئتها، أو فشلها في تحقيق التقدم المطلوب، كما تجدر الإشارة إلى أن مفهوم الأداء يقترن بمصطلحين هامين في التسيير، هما الكفاءة والفعالية.<sup>5</sup>

**1- الكفاءة: Efficience:** الكفاءة تعني القدرة على تدنية الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب، وفق معايير محددة للجدولة والجودة والتكلفة.<sup>6</sup>

1- وائل محمد صبحي و طاهر محسن الغالبي اساسيات الاداء و بطاقة التقييم المتوازن الطبعة الاولى دار وائل للنشر عان 2009 ص 37

2 Alain FERNANDEZ, Les nouveaux tableaux de bord des décideurs, Editions d'organisation, Paris, 2000, p.40.

3- عداي الحسين فلاح حسين الادارة الاستراتيجية الطبعة الاولى دار وائل للنشر عان 2000 ص 231

4- حادي نبيل و عبادي فاطمة الزهراء مقومات تحسين اداء المؤسسات الاقتصادية في اطار التنمية المستدامة الملتقى الدولي العلمي اداء و فعالية المنظمة جامعة محمد بوضياف مسيلة الجزائر 10-11 نوفمبر 2009 ص 3

5- الشيخ الداودي تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء مجلة الباحث عدد 07-2009-2010 جامعة الجزائر ص 217

6- احمد سيد مصطفي ادارة البشر مكتبة الانجلو المصرية القاهرة 2002 ص 415

## الفصل الاول: اثر النظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

**2-الفعالية Efficacité:** وتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة؛ بمعنى آخر هل يحسن العاملون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف، أم أن هناك أنشطة تؤدي دون مبرر<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أبعاد وتصنيفات الاداء

هناك أربعة أبعاد للأداء تمثل الأداء الشامل هي: البعد الاقتصادي، التنظيمي، الاجتماعي والبيئي:

**1-البعد الاقتصادي:** والذي بواسطته تشجع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم. ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

**2-البعد التنظيمي للأداء:** يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسه ا قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء؛ مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلقة بالفعالية التنظيمية<sup>2</sup>.

إذا نستنتج مما سبق، أن هذه المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى، قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية.

**3-البعد الاجتماعي للأداء:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم. وتتجلى أهمية هذا الجانب، في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية؛ لذا يُنصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات،...)<sup>3</sup>.

**4-البعد البيئي:** والذي يتركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.  
تصنيف الأداء :

تختلف تقسيمات الأداء حسب معيار الحاجة الخاصة لدراسة وقياس الأداء، ومن أهم المعايير لدراسة الأداء الذي تقدمه الإدارة بالعمليات هو معيار المصدر ومعيار الشمولية.

**1- معيار المصدر:** وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى أداء داخلي وأداء خارجي:

1- احمد سيد مصطفى المرجع السابق ص 415

2-الشيخ الداوي المرجع السابق ص 219

3-الشيخ الداوي المرجع السابق ص 219

## الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات في تحسين أداء الخدمة

**١- الأداء الداخلي:** وينتج من تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة؛ أي مختلف الأداءات الجزئية المتمثلة في الأداء البشري والأداء التقني والأداء المالي الخاص بالإمكانيات المالية المستعملة.

**ب- الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسة، فهو ينتج عن المحيط الخارجي للمؤسسة، حيث قد يظهر هذا الأداء في نتائج جيدة تحصل عليها المؤسسة، على سبيل المثال قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة بسبب التحسن في الأوضاع الاقتصادية.

### 2- معيار الشمولية: يمكن تقسيم هذا الأداء إلى أداء كلي وأداء جزئي<sup>1</sup>:

**١- الأداء الكلي:** يتجسد في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنشطة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها دون إنفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها الخاصة بالاستمرارية والنمو والربحية.

**ب- الأداء الجزئي:** ويقصد به الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنشطة الفرعية للمؤسسة والوظائف الأساسية. والأداء الكلي في الحقيقة، هو عبارة عن تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية (الأداءات الجزئية)، وهو ما يعزز فكرة أو مبدأ التكامل والتسلسل بين الأهداف في المؤسسة.

### المطلب الثالث: قياس الأداء

منذ أكثر من قرن، كتب "لورد كيلفين" قائلاً<sup>2</sup>: "عندما يكون بإمكانك قياس ما تتحدث عنه وتعبّر عنه في صورة أعداد وأرقام، فإن ذلك يعني أنك تعرف شيئاً عنه، ولكنك عندما تعجز عن قياسه أو التعبير عنه في صورة عددية، يكون معنى ذلك أن معرفتك به ضئيلة أو غير مرضية".

"كما يضيف "جينز" بأن: "ما يتم إخضاعه للقياس بالطريقة السليمة، يزداد احتمال أدائه بطريقة سليمة".

إن قياس الأداء هو الوسيلة الصحيحة التي بواسطتها تحدد من خلال جميع العوامل المؤثرة في التقدم نحو الهدف بحيث يكون قياساً شاملاً لجميع أبعاد الأداء والجدول التالي يوضح المقاييس الأكثر استعمالاً لقياس الأداء.

1- عبد الملوك مزهودة الاداء بين الكفاءة و الفعالية مجلة العلوم الانسانية العدد الاول 2001 جامعة بسكرة الجزائر ص89  
2-كريس اشتون تقييم الاداء الاستراتيجي ترجمة علا احمد اصلاح مركز خبرات المهنية الادارة القاهرة 2001 ص30

## الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات في تحسين أداء الخدمة

### جدول رقم (2) : تصنيف مقاييس الاداء:

المقياس	يقيس	التعبير عنه بالوحدات
الكفاءة	قدرة المؤسسة على أداء المهام	المدخلات الفعلية إزاء المدخلات المخططة
الفاعلية	قدرة المؤسسة على التخطيط لمخرجات عملياتها	المخرجات الفعلية إزاء المخرجات المخططة
الجودة	مسألة إنجاز وحدة العمل بشكل صحيح، وإن تدابير الصحة هنا تحدد حسب احتياجات العملاء	عدد الوحدات المنتجة بشكل صحيح إزاء إجمالي عدد الوحدات المنتجة
التوقيت	مسألة إنجاز وحدة العمل في التوقيت المحدد، وإن معايير التوقيت تحدد حسب احتياجات العملاء	عدد الوحدات المنتجة في الوقت المحدد إزاء إجمالي عدد الوحدات المنتجة
الإنتاجية	حجم الموارد التي تستخدم لإنتاج وحدة العمل	المخرجات إزاء المدخلات

المصدر: وائل محمد صبحي و طاهر محسن الغالي، مرجع سابق ص 78 .

### المبحث الثاني: تحسين الأداء

#### المطلب الأول: مفهوم تحسين الأداء

إن تحسين الأداء هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات ونتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة

التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى.<sup>1</sup>

ومن المبادئ الأساسية لتحسين الأداء:<sup>2</sup>

- الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات الزبون (داخلي/خارجي)

- إزالة الحواجز والعوائق وتشجيع مشاركة جميع العاملين

1- عبد الحكم احمد الخزامي تكنولوجيا الاداء من التقييم الى التحسين تحسين الاداء الجزء 3 مكتبة ابن سينا القاهرة 1999 ص11  
2-ياسر ابراهيم العبيد مؤشرات الاداء الزمالة الامريكية لجودة المنشآت الصحية موقع  
[www.yaseralobaida/presentation/arabic/13.pps](http://www.yaseralobaida/presentation/arabic/13.pps)

## الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

- التركيز على النظم والعمليات
- القياس المستمر ومتابعة الأداء.

### المطلب الثاني: دوافع تحسين الأداء للمؤسسات الإقتصادية

يوجد العديد من العوامل التي تؤدي بالمؤسسات إلى تحسين أدائها، ونذكر من أبرزها دوافع التحسين المستمر والمسؤولية الاجتماعية وأبعاد التنمية المستدامة.

**أ- دوافع التحسين المستمر:** من أهم العوامل التي تدفع بالتحسين المستمر هي: معدلات التغير السريعة المنافسة، الحفاظ على المكانة والاهتمام بالجودة!<sup>1</sup>

**أ- معدلات التغير السريعة:** وهي تمثل مجموعة القوى الخارجية، التي تؤثر على نشاط وقرارات المؤسسة وتتأثر بها، والبيئة الخارجية هي نقطة البداية والنهاية للمؤسسة؛ فمن حيث كونها نقطة البداية، فهي المصدر الأساسي للحصول على الموارد التنظيمية مثل المواد الخام، رؤوس الأموال، العمالة والمعلومات عن السوق، أما من حيث كونها نقطة النهاية، فإن بيئة الأعمال هي المستهلك الأساسي لمنتجات وخدمات المؤسسة، فكلما تميزت البيئة بعدم التأكد نتيجة لكثرة عدد المتغيرات البيئية وعدم استقرارها، عندها تعمل المؤسسات على تحسين أدائها، لمواجهة ظروف الغموض البيئي وذلك من خلال الابتكار.

**ب - الحفاظ على المكانة:** تعكس المكانة، الموقع التنافسي للمؤسسة بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال، ويمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية عندما تقوم بتطبيق الإستراتيجيات التي تخلق القيمة للمستهلك، والتي لا يمكن للمنافسين الحاليين أو المرتقبين تطبيقها، فإن المؤسسة يمكن أن تملك ميزة تنافسية دائمة من خلال المزج الدقيق بين المهارات البشرية والأصول المادية، بطريقة فريدة تؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية المنشودة.

**الاهتمام بالجودة:** ومنه فإن المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المؤسسات، خاصة الهادفة للربح، واشتداد المنافسة، تحتم على هذه المؤسسات أن تجد لنفسها الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها ومواردها المختلفة لتحقيق مستوى عال من الأداء، وذلك مع الحرص على التركيز على الجودة الشاملة، والتي تعبر عن الأساس الذي ينطلق منه استهداف ذلك المستوى من الأداء، هذا إضافة إلى ضرورة مراعاة شروط التنمية المستدامة.

**د - المنافسة:** في السوق وذلك باعتماد عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء، لذلك على المؤسسة القيام التحديث المستمر لاستراتيجياتها وتتبع متغيرات البيئة الخارجية.

**المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و التنمية المستدامة:** تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنه "الإدماج الاختياري من طرف المؤسسات، بالاهتمام بالمشاكل الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية، وعلاقتها مع الأطراف ذات المصلحة"<sup>2</sup>. فالمؤسسات لها سلوكيات اجتماعية مسؤولة، بغض النظر عن المتطلبات القانونية المفروضة من أجل الاستجابة للحاجات الاجتماعية، فيكون من بين أهدافها المساهمة في التنمية المستدامة والصحة والرفاهية الاجتماعية.

1- عادل زايد التنظيم المتميز الطريق الى منظمة المستقبل منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية القاهرة 2003 ص 109

2- Yves ENREGLE et Annick SOUYET, *La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)*, Arnaud Franel Editions, Québec, 2009, p.129.

## الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

من بين الفوائد التي تحصل عليها المؤسسة المسؤولة اجتماعيا وتحسن من أداءها هي<sup>1</sup>:

-تحسين صورة المؤسسة والحفاظ على سمعتها في المجتمع

- معرفة متطلبات الزبون بصفة إيجابية دائمة، وهذا بتقديم منتجات بتكنولوجيات محافظة على البيئة، وهذا ما يضمن الحصول على ميزة تنافسية؛

-تحفيز العمال، وهذا بتتبع المؤسسة لسياسات وخطوات التنمية المستدامة

-التحكم في المخاطر، وأيضا في التكاليف البيئية والاجتماعية، بدلا من التسبب في بعض المشاكل والكوارث البيئية

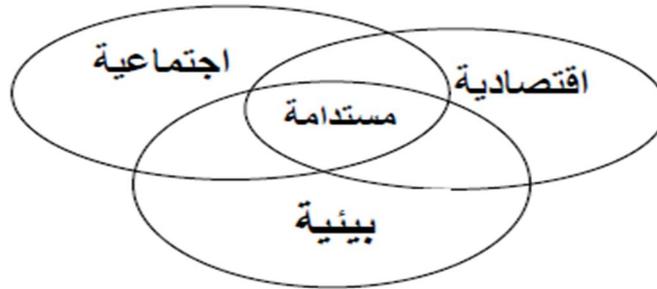
- الاستجابة لمتطلبات الأطراف ذات المصلحة، وهذا بتعامل المؤسسة مع عدة عوامل خارج النطاق الاقتصادي، مما يسمح بضمان سير العلاقة الجيدة بينها وبين جميع الأطراف ذات المصلحة

أما التنمية المستدامة، فهي تلك التنمية التي تستجيب للحاجات الحالية بدون استنزاف الثروات التي

تساعد على التنمية للأجيال القادمة.<sup>2</sup>

فمفهوم التنمية المستدامة يرتبط بثلاثة أهداف هي: الفعالية الاقتصادية، المساواة الاجتماعية، والحفاظ على البيئة، لذلك فوضع سياسة للتنمية المستدامة لا تحدد فقط بالبيئة، ولكن بإدارة تدمج هذه الأبعاد الثلاثة كما يمثله الشكل التالي:

الشكل رقم (12) :اساسيات التنمية المستدامة:



Source: Alain JOUNOT, Op.cit, p.04

1- Alain JOUNOT, 100 questions pour comprendre et agir: RSE et développement durable, AFNOR, Paris, 2010, pp.15-16.

2- Ibid P.03.

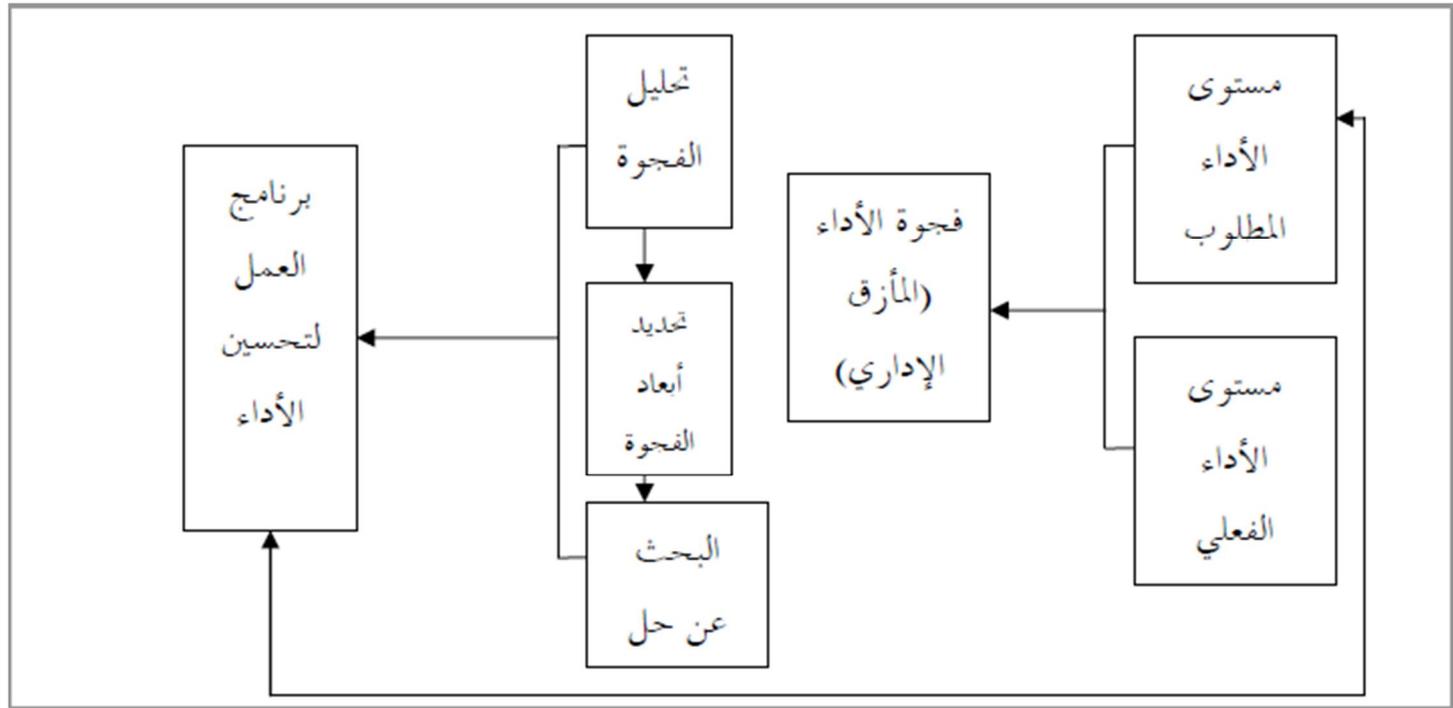
## الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في اتخاذ القرارات

إن التنمية المستدامة تتطلب التنمية الاقتصادية ولكن بشرطين هما: أن تكون الثروات المخلوقة موزعة توزيعاً عادلاً، والموارد الطبيعية تكون مسيرة بما يتوافق والتوازن البيئي، فهي تهتم بضمان الاستمرارية إلى الأفضل بأحسن الشروط للأجيال القادمة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: نموذج تحسين الأداء

من أجل تحقيق التحسين، تستخدم المؤسسة نموذج تحسين الأداء الذي يركز على مبدأ تحليل الفجوة أو انحراف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف، والبحث عن مصادر هذا الانحراف واقتراح الكيفية أو الوسائل التي يمكن أن تصحح هذا الانحراف<sup>2</sup>، وفيما يلي شكل يوضح نموذج تحسين الأداء.

الشكل رقم (13) نموذج تحسين الاداء:



المصدر: علي السلمي، إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، مكتبة الإدارة الجديدة، القاهرة، 2002، ص 147.

<sup>1</sup> Yves ENREGLE et Annick SOUYET, Op.cit, p.110.

<sup>2</sup> -شريفي مسعود و دولي سعاد تحسين الاداء من خلال مدخل التعلم التنظيمي الملتقي العلمي الدولي اداء و فعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة 10 و 11 نوفمبر 2009 جامعة المسيلة الجزائر ص 4.

## الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

يتبين من الشكل أن تحسين الأداء يكون بخمس خطوات وهي:<sup>1</sup>

**الخطوة الأولى، تحليل الأداء:** يتم تحليل الأداء باختبار المؤسسة ضمن أولوياتها وقدراتها، وهو تعريف و تحليل للوضع الحالي والمتوقع للمؤسسة.

**الخطوة الثانية، البحث عن جذور المسببات:** هنا يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والواقعي، وعادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء، لأن الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأعراض الخارجية فقط وليست المسببات الحقيقية للمشكلة، ولكن عندما تتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل، لذا فإن تحليل المسببات هو رابط مهم بين الفجوة في الأداء والإجراء تالملائمة لتحسين الأداء.

**الخطوة الثالثة، اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة:** التدخل هو طريقة منتظمة وشاملة للاستجابة لمشاكل الأداء ومسبباته، وعادة ما تكون الاستجابة مجموعة من الإجراءات تمثل أكثر من وسيلة لتحسن الأداء، ويتم تشكيل الإجراءات الملائمة للشركة ولوضعها المالي والتكلفة المتوقعة اعتماداً على الفائدة المرجوة، وعادة ما يؤدي التدخل الشامل إلى التغيير وإلى نتائج مهمة في المؤسسة؛ لذا يجب أن تكون أي إستراتيجية لتحسين الأداء آخذة بعين الاعتبار تغيير أهداف المؤسسة قبل تطبيق الإستراتيجية لضمان قبولها وتطبيقها في كل المستويات.

**الخطوة الرابعة، التطبيق:** بعد اختيار الطريقة الملائمة يوضع حيزاً للتنفيذ، ثم يصمم نظاماً للمتابعة ومحاولة تضمين مفاهيم التغيير التي تريدها في الأعمال اليومية مع محاولة الاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة بالنسبة للتغيير، لضمان تحقيق فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

**الخطوة الخامسة، مراقبة وتقييم الأداء:** يجب أن تكون هذه العملية مستمرة، لأن بعض الأساليب والحلول تكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء، كما يجب أن تكون هناك وسائل مراقبة ومتابعة تركز على قياس التغيير الحاصل؛ لتوفير تغذية مرجعية ومبكرة لنتيجة تلك الوسائل، ولتقييم التأثير الحاصل على محاولة سد الفجوة في الأداء، يجب المقارنة وبشكل مستمر مع التقييم من بين الأداء الفعلي والمرغوب مما يساعد على الحصول على معلومات من التقييم يمكن استخدامها والاستفادة منها في عمليات تقييم أخرى من جديد.

إن هدف تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره ومستوياته، و تحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه، والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، وفلسفة تحسين الأداء تمثل سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها، بدءاً بالقيادات العليا وانتهاءً بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط.<sup>2</sup>

1- <http://vb.maharty.com/showthread.php?t=11887>

2- على السلمي السلوك الانساني في منظمات الاعمال دار غريب للطباعة و النشر القاهرة 1995 ص 287

## الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

### المبحث الثالث: مدخل عام للخدمة

#### المطلب الأول: مفهوم الخدمة، و اهميتها

يعتمد التسويق عامة على أربع عناصر هي: المنتج (سلعة و خدمة) ، السعر، التوزيع، الترويج. في المنتجات تعتبر الخدمات من المنتجات التي يصعب انتاجها، تسعيرها، تطويرها و الترويج لها و ذلك من أجل اشباع حاجات، و رغبات المستهلكين،

مفهوم الخدمة: يقول Stanton بان الخدمة هي النشاطات التي تحقق منفعة المزيون و التي ليست بالضرورة مرتبطة بيع سلبية او خدمية

اسرى ، اي ان انتاج او تقليع خدمية معينة لا يتطلب استخدام بسلعة مادية،<sup>1</sup>

أما كوتلر و أرمسترونج فقد عرفا الخدمة بأنها " نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر، و تكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عنها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد تكون مرتبطة بمنتج مادي أو لا يكون<sup>2</sup>.

يعرفها محمد توفيق الماضي ويقول "أن الخدمة هي نشاط أو سلسله من الانشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة<sup>3</sup>.

عرفتها الجمعية الامريكية للتسويق بأنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستهلك ولا يتم نقلها أو تخزينها، والخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تستهلك فور شرائه، فهي يتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة ( يتعذر فصلها عن مقدمها) وغالبا ما تضمن مشاركته الزبون في إنتاجها.<sup>4</sup>

1- بشير عباس العلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري، الأردن، ، 2009، ص: 37

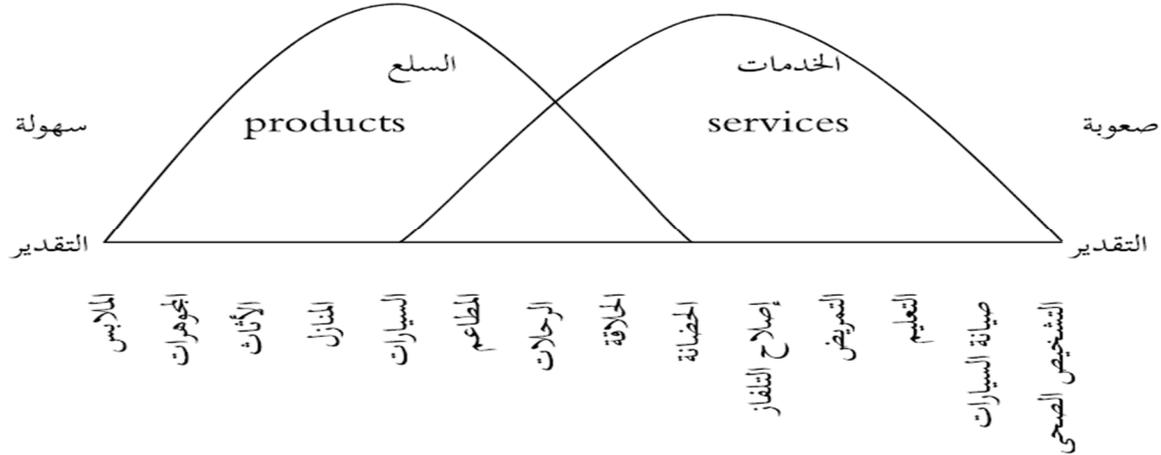
2- محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006، ص: 51

3- في المؤسسات الخدمية، العدد الرابع، جامعة قاصدي مر باح، ورقلة، 2006، ص: 08 TQM مجلة الباحث، أحمد بن عيشاوي، ادارة الجودة الشاملة

4- نظام موسى سويدان، شفيق ابراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد، الأردن، 2003، ص: 226

## الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات في تحسين أداء الخدمة

الشكل رقم (1-2): التدرج بين سلعة و الخدمة<sup>1</sup>



المصدر: + نجم عبود نجم، 456 p Denis Lapert . Le marketing des services. Dunod. Paris. 2005.

ادارة الجودة الشاملة في عصر الأنترنت، ص: 244.

إزاء الصعوبة في تحديد درجة التقدير من عدمه، تم تقسيم الماديات التشكيلية للمنتج الى خمسة مجاميع هي:<sup>2</sup>

1-المنتج المادي (الملموس):سلعة مادية لا تحتوي على أي جانب للخدمة كما هو في: الملح و الصابون.<sup>3</sup>

2-منتج مادي مقترن بعدة خدمات، بيع السيارات يصاحبه خدمة الصيانة، الضمان، مساعدة التقنية.

3-الهجين: يمثل حالة مشتركة و متساوية بين الخدمة والسلعة، كما هو الحال في مطاعم الوجبات السريعة.

4-الخدمة تحتوي في مضمونها سلعة: خدمة النقل الجوي، النقل يعتبر خدمة أما الجرائد المقدمة هي سلعة.

5-الخدمة الصافية:هنا المؤسسة تقدم خدمة فقط، مثل المساعدة القضائية (لا يوجد أي منتج مادي مقترن بها).

1-نجم عبود نجم، ادارة الجودة الشاملة في عصر الأنترنت، الطبعة الأولى، +456 Pt: Denis Laper. Le marketing des services. Dunod. Paris. 2005.

دار صفاء، الأردن، 2010، ص: 244.

2-Philip kotler. Marketing management.13eme édition.pearson, France.2009.p 454.

3-ثامر البكري، مرجع سبق ذكره , ص : 218

## الفصل الثاني: اثر نظم معلومات في تحسين اداء الخدمة

### 2-أهمية الخدمة:1

أصبحت الخدمات ذات أهمية بالغة في الوقت الحاضر كونها تحتل أهمية كبيرة في مجالات متعددة، و تظهر أهمية الخدمات من خلال التطور الذي شهدته في السنوات الماضية حيث عرفت نموا هائلا بسبب التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم مما وجه اهتمام دول العالم بها، كما أن اهتمام دول العالم بالخدمات نتيجة تطو المجتمع و زيادة.

قوته الشرائي فضلا عن تزايد عدد العاملين في هذا القطاع، إضافة إلى ذلك أصبحت الخدمات في الاقتصاديات المتقدمة يشكل من الناتج المحلي الخام في الاقتصاديات النامية، كما أنها تحتل دورا هاما % من الناتج المحلي الخام و الناتج المحلي الخام و 50% إلى 70 في المجتمع وتساهم في رفاهية واستقراره. فالجميع يعتمد و يحتاج إلى الخدمات بأي شكل من الأشكال في الحياة اليومية من: صحة، مواصلات، بريد، التعليم، خدمات مالية.

### المطلب الثاني: تصنيف الخدمات و خصائها

تختلف الخدمات وفقا لأسس ومعايير مختلفة يمكن النظر من خلالها بالإضافة إلى خصائص كل منها، فمثلا هناك خدمات لا تعتمد على العناصر المادية لتقديمها.

### 1/ تصنيف الخدمات: تصنيف الخدمات وفق المعايير التالية إلى:2

حسب نوع الزبون:

- خدمات استهلاكية: وهي التي تقدم لإشباع حاجات شخصية صرفة مثل: السياحة، النقل، الحلاقة.
- خدمات المؤسسات: تقدم لإشباع حاجات المؤسسات: الاستشارات الإدارية، صيانة المباني والمعدات.
- حسب درجه كثافة قوه العمل (حسب الاعتمادية).

خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة ( الحلاقة للأطفال، التدريس، الصحة)

خدمات تعتمد على مستلزمات مادية (معدات) مثل:النقل، غسل السيارات آليا.

1-فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار الكنوز ، الأردن، ، 2009 - أحمد الكردي، العلاقات العامة و تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة . WWW . com Keliationline ص: 76. بتصرف

2- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمية، الطبعة العربية، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص 28-29.

## الفصل الثاني: اثر نظم معلومات في تحسين اداء الخدمة

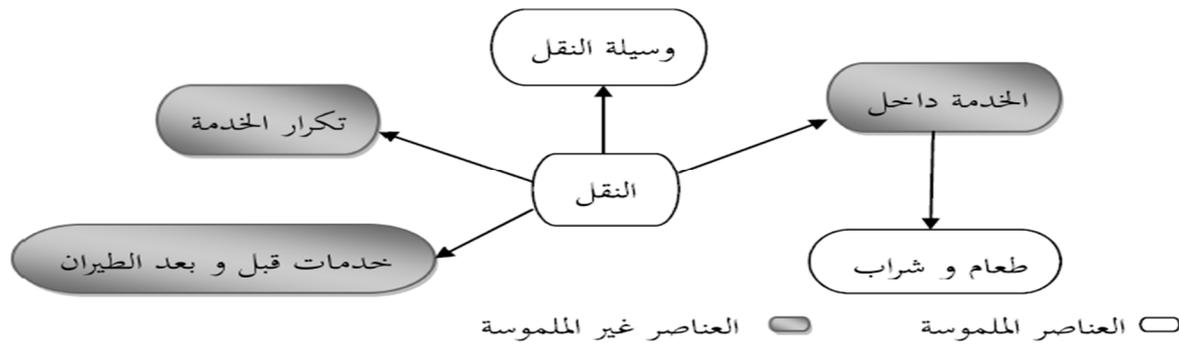
حسب الالهية تصنف إلى:

الخدمة الجوهر: هي الأنشطة الأساسية التي يؤديها مقدم الخدمة.  
الخدمات التكميلية: أنشطة فرعية تمثل دعم للخدمة الجوهر وليس أساسا لها.  
حسب دافع مقدم الخدمة (تصنيف كوتلر و أرمسترنج): تنقسم إلى:  
الحكومية: مكاتب التشغيل، بلديات، مستشفيات حكومية، الشرطة، المدارس والجامعات الحكومية.  
الخدمات الخاصة غير الربحية: الجمعيات الخيرية، المساجد، الكنائس.  
الخدمات الربحية: النقل بكافة أنواعه شركات التامين مراكز الترفيه والتسليية.

2- خصائص الخدمات: تتميز الخدمات بخصائص يمكن تحديدها بالاتي<sup>1</sup>:

1- اللاملموسية: الخدمة ليس لها وجود مادي، حيث ينتفع منها عند الحاجة إليها، لذلك يصعب معاينة و تجربة الخدمة قبل شرائها<sup>2</sup>.  
هذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازم للمنتجات الخدمية<sup>3</sup>.  
نموذج شوستاك يمكن تطبيقه في السلع والخدمات، كما يساعد على التمييز بين العناصر الملموسة وغير الملموسة، حيث يقول أنه كلما زادت هيمنة العناصر غير الملموسة كلما زادت الحاجة إلى تقديم أدلة و حقائق ملموسة تتعلق مزايها ومواصفات الخدمة<sup>4</sup>.

### الشكل رقم (2-2): نموذج سوشتاك 1977.shosstack



المصدر<sup>5</sup>: Denis Lapert.op. Cit. p : 33

1-<http://www.abahe.co.uk.op.cit>.

2- <http://www.samirroua.yoo7.com.15/04/2012>

3- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2003، ص: 41

4- الأنترنت في مجال تسويق الخدمات. ماجيستير. تخصص تسويق. جامعة منتوري، قسنطينة، 2011، ص: 32 [www.bu.unc.edu.dz](http://www.bu.unc.edu.dz)

.9/08/2012

5-Denis Lapert.op. cit. p:33

## الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

- 2-التلازمية:لا تنفصل عن وجهة تقديمها فمكان إنتاجها هو نفسه مكان إستهلاكها.
- 3-غير متجانسة: من الصعب تقييط أو توجيه مستوى أداءها من جانب مقدمي الخدمة.
- 4-تخزن (الهالك) فهي تستهلك فور إنتاجها.  
ولتخفيف (التغلب) على آثار هذه الخاصية يمكن إتباع الإستراتيجيتين التاليتين:<sup>1</sup>
  - اللاعب على الطلب: مقدم الخدمة يعرض خدماته في أسواق تكميلية أو رابط الطلب بعمليات تجارية.
  - اللاعب على العرض: يستطيع مقدم الخدمة البحث لتطوير موارده لكيف نظامه مع الطلب .
- 5-عرض الخدمات هو عملية مرنة. فطالما أن حاجات ورغبات الزبائن في تغير مستمر فإنه يمكن ابتكار وتطوير خدمات جديدة أو تبسيط اجراء تقديم الخدمات الحالية.
- 6-تذبذب الطلب على الخدمات:تتقلب الكثير من الخدمات وفقا للعوامل الموسمية و الدورية.
- 7عدم تملك الخدمة: اي ان الخدمه ينتفع بها مستخدمها و لا يمكن التمتع بحق ملكيتها.<sup>2</sup>

1-Denis Lindon. Frederic Jallat .le marketing (études, moyens d'action .strategie).5eme edition.Dunod.Paris.2005.p- p: 418-419.

2-فؤاد بوجنانة، تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الخدمية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010، ص: 24.

## الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

### المطلب الثالث: اثر وجود نظام المعلومات في تحسين اداء الخدمة

يتبين أثر نظام المعلومات على أداء العاملين فيما يلي:

- 1-تساعد نظم المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية داخل المنظمة، فمن خلالها يتم اتخاذ القرارات بشكل أفضل وأداء الأعمال بشكل أسرع ومن خلالها يتم التوصل إلى حلول للمشاكل والمعوقات الممكنة فالهدف من تفعيل نظم المعلومات الحاسوبية هو تطوير أداء العاملين في المنظمة.
- 2-كما ساعدت نظم المعلومات على تداول المعلومات بين العاملين في المنظمة بسرعة وسلاسة وهذا ما يضمن اتخاذ قرارات صحيحة فالمعلومة المفيدة هي التي تصدر في الوقت والمكان المناسب.
- 3-ويساعد نظم المعلومات على العمل الجماعي داخل المنظمة أي أن هناك بعض البرامج تمكن من العمل الجماعي وفي نفس الوقت مع عدم الحضور الجسدي وهو ما يحقق للأشخاص المنظمين لنفس العمل أو نفس الوظيفة العمل بأعلى كفاءة ، ويستعمل في الإشراف على الموارد البشرية في المهام الموكلة إليهم ، خاصة تلك الأعمال التي تستوجب العمل الجماعي كالبحث والتطوير، كما تعمل نظم المعلومات على إقامة الاجتماعات والمؤتمرات عن بعد وزيادة عملية الاتصال مما يساهم في خفض تكاليف التنقل والإيواء وغيرها من التكاليف الإضافية، وهو ما يسهم في الأثر الإيجابي وفي زيادة لقيمة المضافة.<sup>1</sup>
- 4-وتعمل كذلك نظم المعلومات على تبيين رأس المال البشري من خلال توفير إمكانيات غير مسبوقه وذلك من خلال تنمية وتطوير وتبيين القدرات وزيادة كفاءة العاملين وكذلك تعمل خدمة التعلم عن بعد والتكوين على نشر المعرفة والمعلومات للعاملين في المنظمات.
- 5-كما ساهمت هذه التطبيقات في ابتكار علاقات العمال ، وتتلخص في أن العامل هو زبون داخلي يجب مراعاة رغباته واحتياجاته بأسرع وقت ممكن وبأفضل الطرق وأنجعها ، وبهذه الطريقة ينتج عنها زيادة شعور العمال بالمسؤولية اتجاه المنظمة التي يعملون بها و تتوثق الروابط أكثر مع المنظمة.

<sup>1</sup>يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة الشلف، ديسمبر 2004 ، ص 229

## الفصل الثاني: اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

6- أصبح لتطوير الأداء البشري أهمية قصوى في وقتنا الحاضر خاصة في ظل المنافسة القوية التي يعيشها قطاع الأعمال، ومنه فهو السبيل الوحيد للبقاء والمحافظة على مركز المؤسسة في السوق وذلك من خلال العمل على رفع كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية الكامنة داخل المنظمة، ومن هذا المنطلق ساهمت تكنولوجيا المعلومات في الرفع من مستوى أداء الأفراد لذلك أصبح يعتبر ضمن المؤشرات الفعالة في التنمية البشرية.

7- كما تسمح المعلوماتية بعملية التكوين للموارد البشرية عن بعد ، وذلك للتطوير من أدائهم فأصبح من المقدر تطوير الأداء الفردي دون الحاجة للتواجد المكاني ، فيمكن إتاحة برامج تكوينية داخل البنك للاستفادة منها عن طريق شبكة داخلية، وتتميز التكوين عن بعد بطابعه التفاعلي وبذلك يشابه الواقع الحقيقي في تأثيره وهو ما يسمح بنتائج أكثر فعالية، كما أن التكوين باستعمال تكنولوجيا المعلومات يتيح ما يلي:

- إمكانية استفادة العمال أينما كانوا.

- إمكانية متابعة العملية التكوينية في الأوقات المناسبة.

- اختيار المواضيع الهامة لدى العمال.

و من هنا تظهر أهمية نظم المعلومات في تكوين العمال لدى المنظمة مما يساهم في رفع مردودية العمل و زيادة فعاليته.<sup>1</sup>

## خاتمة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل، تم التوصل إلى أن تحسين الأداء، بجميع جوانبه في المؤسسة، يكون بالتطبيق جيد نظم المعلومات وجميع فروعها. وتشمل كيفية التحسين:

- وجود مداخل كثيرة لتحسين الأداء وكلها تعتمد على مدخل العمليات؛

- تقدم نظم المعلومات مؤشرات تساعد على القياس الجيد للأداء وبالتالي تحسينه؛

- تساهم نظم المعلومات في القيادة الجيدة للمؤسسة وإعطاء مفاهيم تشتمل على قيادة الإستراتيجية

والقيادة بالقيمة والجودة؛

- تساهم نظم المعلومات في إشباع رغبات الأطراف ذات المصلحة وكذا بالاهتمام بعدة معايير

تلبي هذه الرغبات؛

- تقدم نظم المعلومات أدوات إدارية تساعد في تحسين الأداء ومتابعته وتصحيح الانحرافات.

ومن هذا يتبين أن نظم المعلومات تساهم في الرفع من أداء المؤسسة بشكل يسمح لها بأن تكون رائدة في السوق،

في الاخير يمكن القول ان نظم المعلومات تلعب دور هام في تحسين اداء المؤسسة ككل.

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة

اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم

المعلومات كالية في تحسين اداء

الخدمة

## الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

### مقدمة الفصل الثالث:

من خلال الدراسة التي قمنا بها في الفصلين السابقين استنتجنا انه في ظل هذه التطورات التكنولوجية والتحديات العصرية وجب على المؤسسات تحسين جودة خدماتها من خلال ادخال التكنولوجيا في مخططاتها و الاعتماد عليها.

ان لنظم المعلومات اهمية كبيرة في مختلف المجالات المؤسسة، فهي تعتبر الركيزة الاساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها في عصرنا هذا فنظم المعلومات لها دور كبير في تحسين اداء المؤسسة من خلال الاعتماد عليها بشكل صحيح و تزويد المؤسسة بالمعلومات اللازمة و الضرورية و الدقيقة و الملائمة و السريعة و بالتالي تحسين اداء الافراد و العمليات فالمؤسسة ككل فهي تعتبر اليد المساعدة في تحسين الاداء.

و سنحاول من خلال هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية على المؤسسة مستخدمة لنظام المعلومات ميدانيا و ذلك من خلال دراسة و تقييم مدى استعمال نظم المعلومات، و اساسيات تحسين الاداء في المؤسسة محل الدراسة الا وهي: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية سعيدة، و ذلك بالاستعانة بوسائل و ادوات دراسة من خلال تقديم استبيان يحتوي على مجموعة من الاسئلة تخص استخدام نظام المعلومات في المؤسسة و اثرها في تحسين اداء المؤسسة.

## الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

### المبحث الأول : تحديد و تعريف ميدان الدراسة

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من بين أبرز المؤسسات العصرية التي تطبق نظام المعلومات بشكل أساسي من أجل تحسين ظروف عمل المؤسسة و بالتالي تحقيق أهدافها الإستراتيجية, و لهذا سوف نعرض من خلال هذا المبحث تقام مؤسسة اتصالات الجزائر و إعطاء نظرة حول استخدامها لنظم المعلومات و دوره في تحسين اداء الخدمة.

المطلب الأول : تقديم إتصالات الجزائر ( شركة ذات أسهم) : تمثل شركة إتصالات المتعامل التاريخي القطاع البريد والمواصلات التي أنشأت بمرسوم رقم : 03-2000 بتاريخ 05 أوت 2000 الذي بموجبه تم إعادة هيكلة القطاع بحيث قسم إلى أربعة مؤسسات هي :<sup>1</sup>

-وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

- إتصالات الجزائر شركة ذات أسهم

- بريد الجزائر

- سلطة الضبط

وتترتب شركة إتصالات الجزائر حسب الهيكل التنظيمي الآتي:

-المديرية العامة ومقرها المحمدية بالجزائر العاصمة

- كذلك هناك 13 مديرية إقليمية

- وتوجد أيضا 50 وحدة عملية منها ثلاثة بالعاصمة لوحدها

أولا: الأهداف الإستراتيجية الاتصالات الجزائر اليوم:<sup>2</sup>

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

-على الصعيد التقني:

مبنية على قواعد تكنولوجية حديثة ، وجديدة ومؤمنة جدا Backbone بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى (DW.DN.IP.\NPLS) و ذات مرونة ومستوي الربط العالى بضمانات QOS و موازاة انتقال الشبكات الموجودة نحو معايير الجديدة للاتصالات

- على الصعيد التجاري:

إعطاء دفع جديد إلى المنتج ونوعية الخدمات المقدمة والمصالح ذات قيمة ، وكذا جعل متعاملين إستراتيجيين وطنيين او دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل الانترنت ( XDSL.VOIP ) مع مراعاة سياسة التسوية التسعير الموحدة على الصعيد التنظيمي :

وضعت إتصالات الجزائر إندماجية الأهداف والتكفل بالزبائن للمؤسسات الكبيرة والمتوسطة ، وكذا الزبائن المحليين ، وهذا لتوفير سياسة الإتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الإتصال وهذا بوضع أداة تسيير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية ، ذات تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي.  
ثانيا: مؤهلات إتصالات الجزائر في المحيط الاقتصادي الجديد :

- خبرة كبيرة في إستثمار شبكات الإتصالات .
- وجود قوة تجارية تقنية عبر كامل التراب الوطني.
- توفر لهم الخدمات الكاملة في معظم حلقات سوق الإتصالات الذي يمد التنافسية على المنتج .
- تكوين شركاء ذو إمتياز في شركات كبرى تخضع للتجاوب لكل احتياجات الزبائن.
- وجود شركة إتصالات الجزائر عبر كافة التراب الوطني

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

### المطلب الثاني: التنظيم الهيكلي لمؤسسة اتصالات الجزائر

يتكون الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر من 08 مديريات إقليمية 50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن و وكلات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدة العملياتية بكل ولاية وتناول شرح مختصر للهيكل التنظيمي:

#### 1-الرئيس المدير العام:

هو رئيس مجلس الإدارة 'وبعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة ' ومن مهامه السهر على مايلي:

- 1-الحفاظ على الحصص السوقية ' وتطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة
- 2-السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها' والتنسيق بين المصالح
- 3-مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقارير التي 3 تصل إليها من المصالح المختلفة
- 4-النظر في الاقتراحات المقدمة من طرف المصالح ' وكذلك المحافظة على السير الحسن والعادي في المؤسسة

#### 2-مدير المشروع:

ويقوم بالمهام التالية:

- 1-التغذية الإعلامية العامة
- 2-تطبيق المهام الموكلة عند طلب الرئيس المدير العام ' والتنسيق ما بين المديريات عبر المعلوماتية
- 3-الاطلاع على كل ما يخص الفواتير من تخلص أو عدم تخلص أو تعطلات

#### 3-المفتشة العامة:

وهي تحت الرقابة المباشرة للمدير وهي مكلفة ب:

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

#### 1-قاعدة الأعمال السنوية

2-تنفيذ المهام المفاجئة بطلب من المدير العام شخصيا ' والقيام بتحقيقات في حالة أي مضره للشركة

3-تنسيق ومتابعة ومراقبة مصالح المفتشة الإقليمية ' وتطبيق المخطط السنوي الجهوي بموافقة المدير العام

#### 4-المفتشة المركزية:

ومن مهامها مايلي:

1-رقابة السير القانوني أو غير القانوني لمهام ومصالح الشركة ' ورقابة الأهداف المسطرة واحترام مواعيدها

2-تشخيص وتحليل أي خلل في الشركة ' وتقييم نوعية الخدمة للزبون

#### 5-مديرية الوسائل العامة اليومية:

وهي تكلفه ب:

1-المشاركة في إعداد المخططات السنوية للشركة

2-تسيير مشاريع ' التطوير المضبوطة ' بالخصوص تحديد التقنيات ' التخطيط العملي خلاصة العقود ' التحقيق ' استقبال المراجع ' تأدية الخدمات وإرسالها إلى التشغيل تسيير المراكز الملحقه

وتتكون من أربعة مديرين هم على التوالي : مدير التسيير التجاري والنوعية ' مدير الصفقات التجارية الدولية ' مدير الحسابات الكبرى ' مدير الدراسات والبرمجة.

#### 6-مدير تجهيزات الربط:

وهي بكل ما يخص أجهزة الاتصال من هواتف ' أسلاك خاصة بالاتصال ' جهاز الحاسوبي....الخ

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

### 7-مديرية التراسل:

مهمتها التزويد بالأجهزة الخاصة بعملية المراسلات بين الشركة والزملاء

### 8-مديرية التسيير التقني لشبكة الاتصالات:

وهي مكلفة ب:

1- المشاركة في إعداد المخططات السنوية ولعدة سنوات أخرى

2- مراقبة وتحليل سير الخدمات والبحث عن توسيع الشبكة ' تسيير المراكز الوطنية وإعادة ربطها

3- تدعيم المديرية الإقليمية للاتصالات من اجل التدخلات غير النمطية عن طريق الصيانة

### 9- مديرية مشروع موارد الحاسوب:

وهي مكلفة ب:

1-تحديد فرضيات لتطوير شبكة الاتصال ' إعداد الدراسات قبل المشاريع البرامج العملية

2-متابعة مخططات الاستثمارات

3-تخطيط ' تصميم و المساعدة في الصيانة وتطوير الأنظمة العامة فيها ' يخص الإعلام الآلي والتسيير

### 10- مديرية الطاقة والبيئة:

وهي مكلفة بكل ما يخص الطاقة المستعملة من طرف المؤسسة ' بالإضافة إلى دراسة المحيط العالم لها

### 11-مديرية الموارد البشرية:

وهي مكلفة بالقيام بالمهام التالية:

1-تعتبر العمود الفقري للشركة ' بحيث تقوم بإعداد الدراسات وإنشاء الإحصائيات ومتابعة مؤشرات التسيير

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

2-المشاركة في إعداد المخططات التنموية مع الأخذ بعين الاعتبار تسيير المال والكفاءات

3-إنشاء مخططات وبرامج التكوين وتنشيطها وفقا لوضعها العملي ' تسيير أنظمة المكافأة والتحفيزات

### 12-مديرية الإدارة العامة والإمدادات:

وتقوم ب:

1-معالجة النصوص التنظيمية الأساسية لتنشيط أنظمة الشركة

2-المحافظة على هيكل الشركة في معالجة المسائل القضائية

3-تسيير وحماية الذمم المالية ' وإعادة تسجيل عقود الملكية وإعادة الملفات العقارية

4-يئة المراكز وتسيير المراكز التابعة ' وتنشيط التسيير الإداري باستنتاج وفحص الصفقات

### 13-مديرية المالية والمحاسبة:

وهي مكلفة ب:

1-تقديم للهيكل وتنشيط السير المحاسبي والمالي للشركة

2-تسيير الميزانية والجباية وإعداد القواعد والإجراءات والسهر على تطبيقها

### 14-الخطوط المباشرة:

وهي على التوالي:

1-خطة موبيليس: وهو خط خاص بالهاتف النقال

2-خط اتصالات الجزائر للقمر الصناعي: وهو خط المباشر لاتصالات الجزائر مع المحطة الفضائية

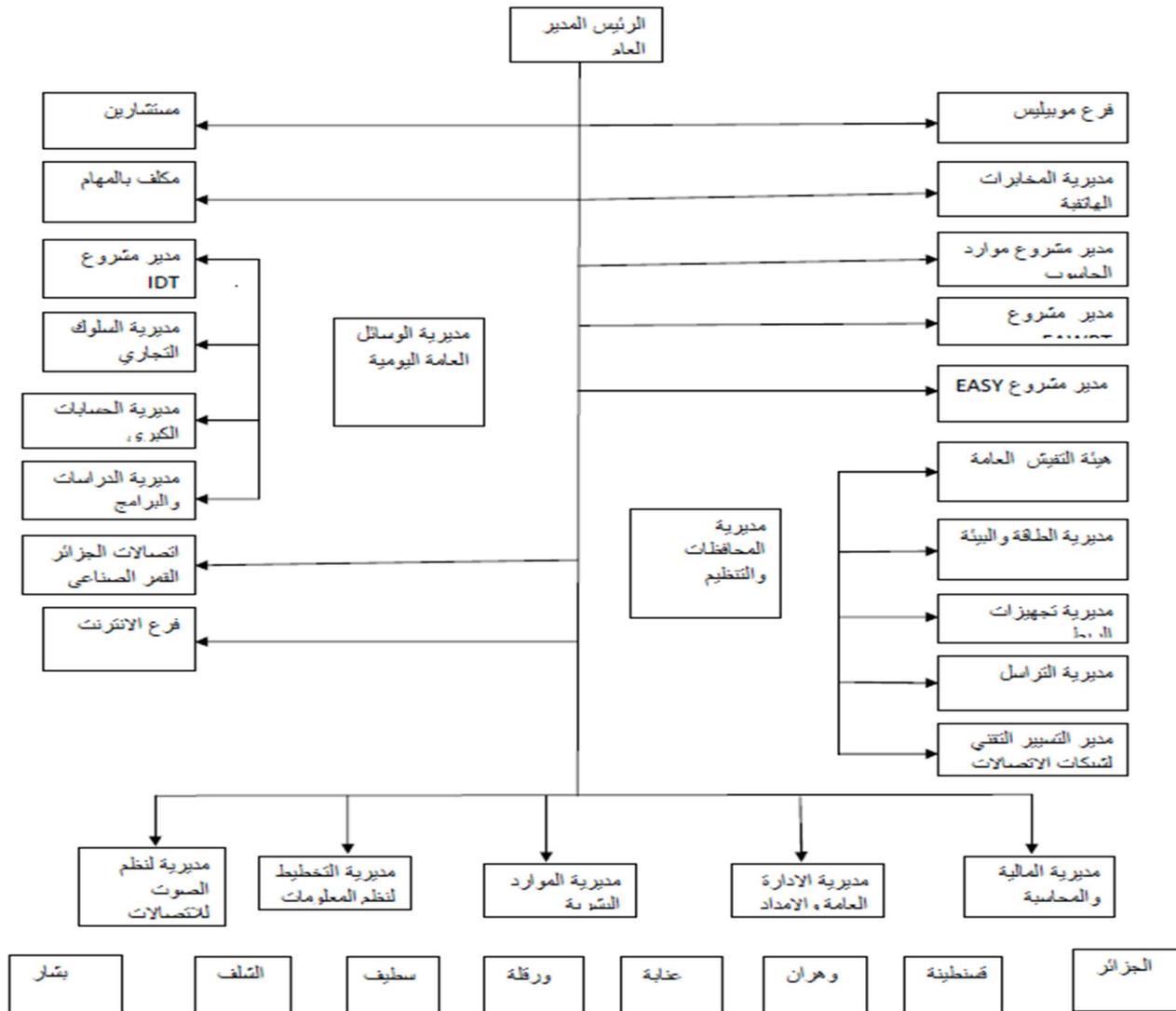
### الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

3-خطة جواب Djaweb : وهو خط مباشر خاص بالمول الرئيسي لخدمات الانترنت لشركة اتصالات الجزائر.

-بالإضافة إلى ثمانية مديريات اقليمية للاتصال تشرف عليها مديرية التسيير التجاري والنوعية ' وكل مديرية إقليمية للاتصالات تشرف على وحدة عمليات للاتصالات (حيث توجد واحدة في كل ولاية) ' وكل وحدة عملية للاتصال تشرف على الوكالات التجارية للاتصالات (Actel) ويختلف عدد الوكالات حسب الكثافة السكانية.

ويخلص الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

الشكل رقم (2) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

### المطلب الثالث : مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مختلف المهام التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى أهدافها

#### أولا : مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

المجتمع الإعلامي الجزائري ' وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت والحلول الشبكة بتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص تتكفل مؤسسة اتصالات الجزائر بديمية ' حيث تعد اتصالات الجزائر الرائد في قطاع الاتصالات بالجزائر' لذا فهي احسن و ارقى

الخدمات لزيائتها كما يلي:

1-تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الارسلات على الأقمار الصناعية , حيث توفير للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها "أصوات ' صور ' معطيات " عن طريق أي واسطة كهربائية أو راديو كهربائية بصرية أو كهرومغناطيسية كانت.....الخ وذلك بغية رفع تحديات معقدة ومتعددة.

2-العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من مهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات

3-زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصال إلى عدد كبير من المواطنين ' خاصة في المناطق الريفية

4-تمويل مصالح الاتصالات بما تسمح بنقل الصوت والصورة والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية

5-تطوير واستقرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة

6-إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

## المبحث الثاني: تحليل اثر استخدام نظم المعلومات في شركة اتصالات الجزائر

المطلب الاول: ادوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة:

تختلف الأدوات المنهجية لدراسة المواضيع من موضوع إلى اخر و ذلك حسب طبيعة الموضوع المدروس و طبيعة البيانات و المعلومات المتوفرة حوله و كذا المناهج المستخدمة, و قد تستخدم أكثر من أداة لجمع المعلومات حول مشكلة معينة محل الدراسة, و لهذا و من خلال هذه الدراسة استخدمنا أسئلة الاستبيان الخاصة باستخدام نظم المعلومات و قد وزعناها على مجموعة من العمال المستخدمين لأجهزة الحاسوب داخل المؤسسة بينما مسؤولية تحسين اداء وجدناه انه ينبغي اجراء مقابلة شخصية مع مدير الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بسعيدة, وذلك لجمع البيانات المتعلقة بنظم العلومات و دورها في تحسين اداء المؤسسة, و ذلك لاتمام نتائج الاستبيان كما كما استعملنا برنامج (Spss v20) و ذلك من اجل تحليل البيانات احصائيا و توضيح تكرارات و الاشكال البيانية.

المطلب الثاني: وصف خصائص عينة الدراسة:

يمكن وصف خصائص عينة الدراسة من خلال عرض نتائج الاستبيان و التي كانت كما يلي:

اولا- اسئلة الاستبيان:

لقد تم استخدام القسم الأول من أسئلة الاستبيان لتوضيح الخصائص المختلفة للمجتمع المدروس مما يساعد على تفسير بعض نتائج البحث , وتم الاعتماد على كل من السن, الجنس, المستوى التعليمي, الخبرة المهنية, الدرجة الوظيفية. بينما جاء في القسمين من الاسئلة الاستبيان حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و مدى اثرها في تحسين اداء الخدمة.

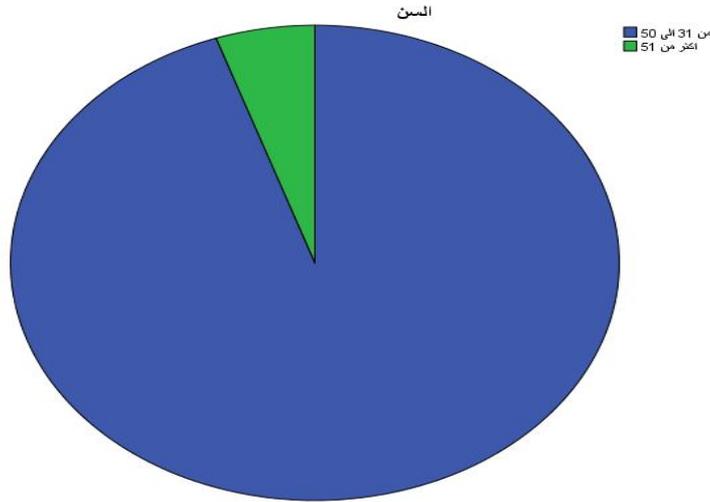
وقد تم توزيع الاستمارات على معظم اقسام المؤسسة و قد وزعت 30 استمارة الا ان المسترجع منها كان 19 استمارة فقط اي نسبة 63%, وهي نسبة استرجاع لا بأس بها يمكن الاعتماد عليها للوصول الى اهداف الدراسة

البيانات الشخصية:

السن: يمكن توضيح اعمار عينة الدراسة في مايلي:

## الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

الشكل رقم (1-1): توزيع افراد العينة حسب السن:



المصدر: من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

جدول رقم (1-1): توزيع افراد العينة حسب السن:

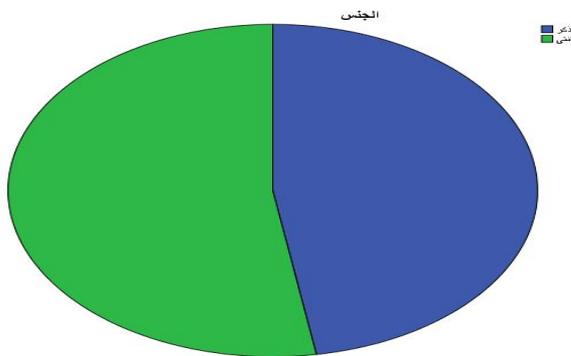
السن	التكرارات	نسبة مئوية
من 30 الى 50	18	94.7%
اكثر من 50	1	5.3%
المجموع	19	100%

المصدر: بناء على معطيات الجدول

من خلال دراسة اعمار العينة اشارت النتائج ان 94.7% من افراد العينة تتراوح اعمارهم ما بين (30 الى 50 سنة) , بينما 5.3% تتراوح اعمارهم ما بين (اكثر من 50 سنة)

**2-الجنس:** كان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس كما يلي:

الشكل رقم (1-2): توزيع افراد العينة حسب الجنس:



المصدر: بناء على معطيات الجدول

جدول رقم (1-2): توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرارات	نسبة مئوية
ذكر	9	47.4%
انثى	10	52.6%
المجموع	19	100%

المصدر: من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

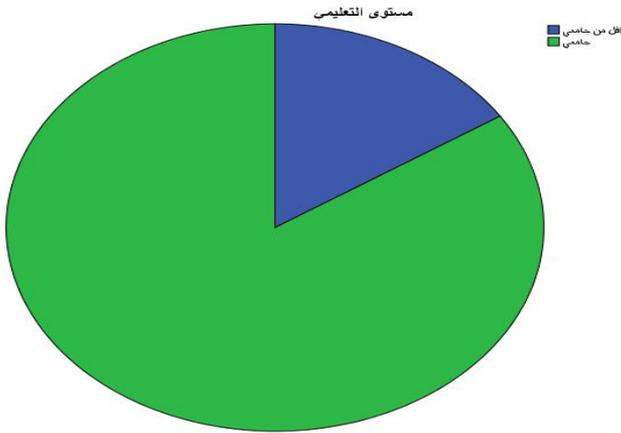
### الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1-2) ان 47.4% من عينة الدراسة ذكور, اما نسبة الاناث فكانت 52.6% وهي نسبة مرتفعة قليلا مقارنة مع نسبة ذكور كما هو موضح في الشكل رقم (1-2).

### 3+المستوى التعليمي:

يمكن توضيح المستوى التعليمي لعينة الدراسة في ما يلي:

جدول رقم (3-1): توزيع افراد العينة حسب مستوى التعليمي: الشكل رقم (3-1): توزيع افراد العينة حسب مستوى التعليمي:



المستوى التعليمي	التكرارات	نسبة مئوية
اقل من جامعي	3	15.8%
جامعي	16	84.2%
المجموع	19	100%

المصدر: بناء على معطيات الجدول

المصدر: من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

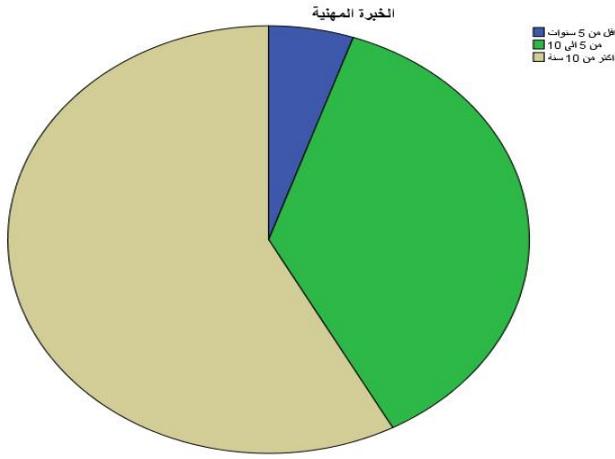
نلاحظ ان اغلب الموظفين في المؤسسة هم اطارات, حيث وجدنا نسبة الجامعيين 82.2% اما نسبة من جامعي بصفة عامة فكانت النسبة 15.8%

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

#### 4-الخبرة المهنية:

فيما يخص الخبرة المهنية للعمال في المؤسسة فكان توزيعهم كالتالي:

جدول رقم (4-1): توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية: الشكل رقم (4-1): توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية:



الخبرة المهنية	التكرارات	نسبة مئوية
اقل من 5 سنوات	1	5.3%
من 5 الى 10 سنوات	7	36.8%
اكثر من 10	11	57.9%
المجموع	19	100%

المصدر: بناء على معطيات الجدول

المصدر: من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ ان هناك تنوع في عدد سنوات العمل في المؤسسة الا اننا وجدنا ان نسبة الاقدمية 1 سنوات فما فوق عالية وهي % 57.9

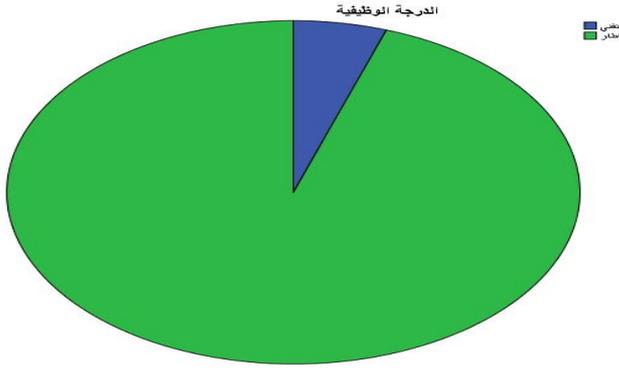
اما نسبة العمال الذين تتراوح اقدميتهم في 5 الى 10 سنوات فكانت % 36.8 بينما تتراوح اقدميتهم اقل من 5 سنوات فا يمثلون

5.3 %

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

### 5-الدرجة الوظيفية: يوضح توزيع افراد العينة حسب الوظيفة:

جدول رقم ( 5-1) : توزيع افراد العينة حسب الدرجة الوظيفية: الشكل رقم ( 5-1) : توزيع افراد العينة حسب الدرجة الوظيفية:



الدرجة الوظيفية	التكرارات	نسبة مئوية
تقني	1	5.3%
ايطار	18	94.7%
المجموع	19	100%

المصدر: بناء على معطيات الجدول

المصدر: من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

من قراءتنا للجدول ثم الشكل يتضح ان اغلب المستجوبين هم الاطارات بنسبة 94.7% ثم تليها فئة التقنيين بنسبة 5.3%.

### المطلب الثالث: تحليل و تفسير محاور الدراسة

قياس ثبات الاستبيان: لقد تم استخدام معامل الثبات الفا كرونباخ Cronbach alpha لقياس الثبات الكلي للاستبيان و الاتساق الداخلي لعباراته فكانت قيمة معامل الفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان و لكل محور كما في الجدول الموالي:

### جدول 6: يوضح نتائج اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحور	عامل الفا كرونباخ
1 نظم المعلومات (13 عبارة)	0.707
2 تحسين الاداء (13 عبارة)	0.913
3 جميع عبارات الاستبيان (26)	0.904

المصدر: من اعداد الطالب حسب النتائج الاستبيان

يتبين لنا في هذا الجدول ان قيمة معامل الفا كرونباخ للمحور الاول كانت 0.707 كما ان قيمة محور الثاني (تحسين اداء) كانت 0.913

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

اما قيمة معامل الفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت 0.904 و هذا يعني ان ادات القياس صالحة لقياس ما وضعت له و هي تتميز بالصدق و الثبات ما يجعلها صالحة للدراسة و تحليل و الاستخلاص النتائج

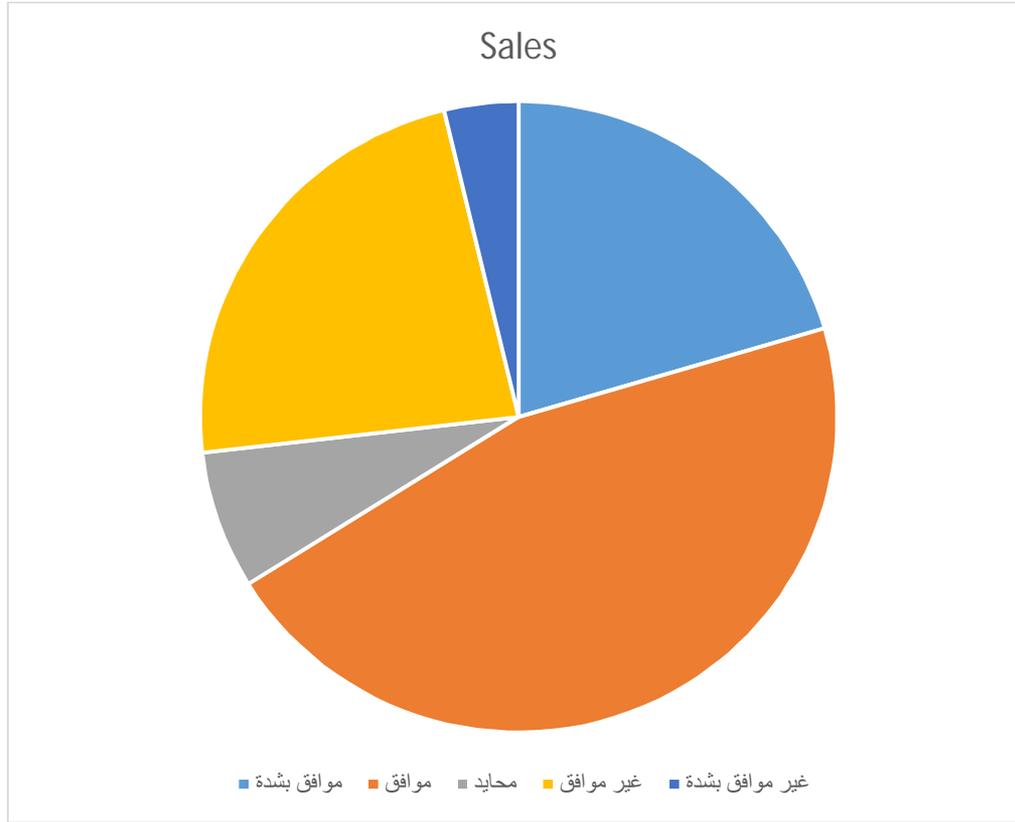
المحور الاول: العبارات الخاصة بنظم المعلومات

جدول 7: يوضح اجابات المستجوبين على عبارات المحور الاول

النسبة المئوية %	تكرار المحور	البقرة 13	البقرة 12	البقرة 11	البقرة 10	البقرة 09	البقرة 08	البقرة 07	البقرة 06	البقرة 05	البقرة 04	البقرة 03	البقرة 02	البقرة 01	ارقام عبارات المحور الاول	
19.78	3.76	3	4	6	4	5	4	5	6	4	1	2	2	3	موافق بشدة	1
44.05	8.37	7	7	8	9	12	9	9	11	13	11	8	1	12	موافق	2
6.84	1.30	7	2	2	2	0	0	1	0	0	2	0	1	0	محايد	3
22.26	4.23	2	5	3	4	2	4	4	2	2	4	7	13	3	غير موافق	4
3.63	0.69	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	2	2	1	غير موافق بشدة	5
100%	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19		

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة



### رسم توضيحي 1: يبين درجة الاجابة على المحور الاول نظم المعلومات

من خلال الجدول و الشكل اعلاه نلاحظ بان نسبة 44.05% من عمال المستجوبين كانت ايجاباتهم بدرجة موافق و 19.78% كانت موافق بشدة و هذه النسبة العالية من موافقة تدل على ان معظم العمال في مؤسسة يرون بوجود مؤشرات على توفر نظم المعلومات في العمل اما نسبة 32.73% فيرجع اغلبها الى عدم الفهم و الامام بالمعلومات اخاصة باسئلة المحور.

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

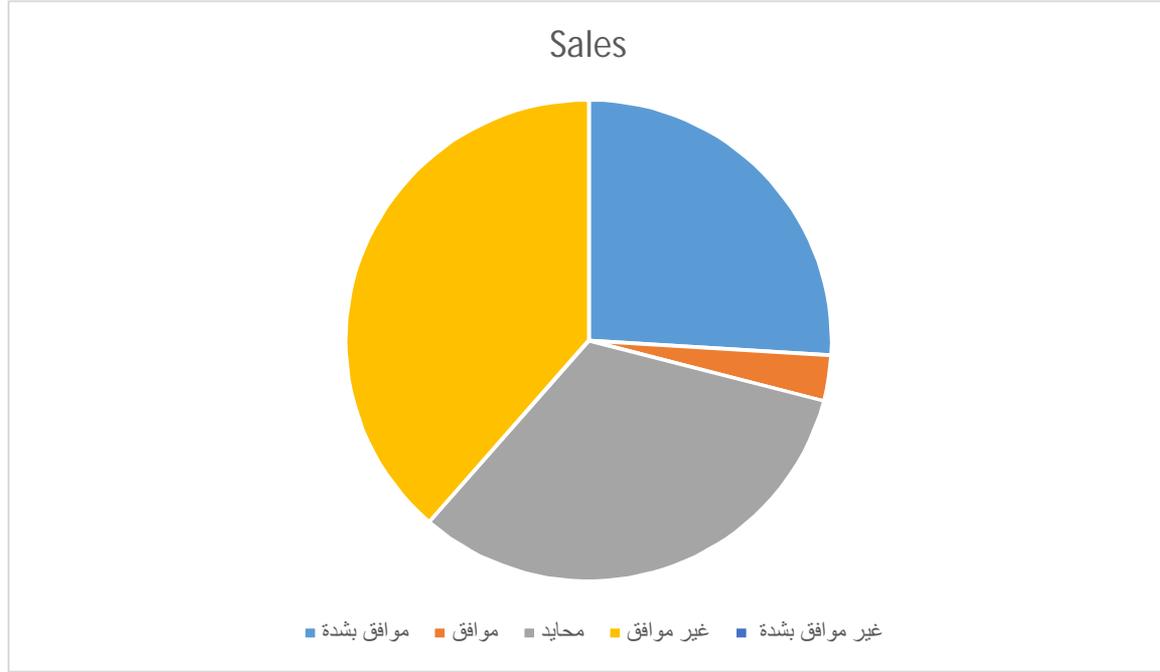
### المحور الثاني: العبارات الخاصة اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

جدول 8: يوضح اجابات المستجوبين على عبارات المحور الثاني

النسبة المئوية %	تكرار المحور	العبارة 26	العبارة 25	العبارة 24	العبارة 23	العبارة 22	العبارة 21	العبارة 20	العبارة 19	العبارة 18	العبارة 17	العبارة 16	العبارة 15	العبارة 14	ارقام عبارات المحور الثاني
13.31	2.53	2	4	4	4	4	4	2	3	4	0	0	0	4	1 موافق بشدة
1.57	0.30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	2 موافق
16.57	3.15	3	1	2	4	4	5	5	4	6	1	2	2	2	3 محايد
19.78	3.76	6	7	3	3	2	4	4	5	3	6	2	2	2	4 غير موافق
47.73	9.07	8	7	10	8	9	6	8	7	6	9	14	15	11	5 غير موافق بشدة
100%	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة



### رسم توضيحي 2: يبين درجة الاجابة على المحور الثاني اثر نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة

من خلال الجدول و الشكل اعلاه نلاحظ بان نسبة 47.73% من عمال المستجوبين كانت اجابتهم بدرجة غير موافق بشدة اضافتا الى 19.78% بدرجة غير موافق و نسبة 13.31% بدرجة موافق بشدة و بالتالي تدل على ان غالبية عمال المؤسسة لا يرون بان نظم المعلومات يساهم في تحسين اداء المؤسسة بالاضافة الى عدم الفهم و اعطاء الاهتمام لاسئلة استبيان.

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

اتجاهات اجابات افراد عينة الدراسة

جدول 9 : يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان

الرقم	عبارة الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاجابة
01	تستخدم المؤسسة قاعدة بيانات جيدة	1.6316	0.95513	موافق بشدة
02	تواجه المؤسسة مشاكل جراء استخدام نظم المعلومات	2.2632	0.80568	موافق
03	التكوين الذي وفرته لك المؤسسة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات كان كافيا	1.9474	1.12909	موافق
04	تواجه مؤسستكم مشاكل خارجية مثل القرصنة او فيروسات	1.8947	1.37011	موافق
05	يساعد نظم المعلومات في متابعة عمل العمال في المؤسسة	1.5263	0.84119	موافق بشدة
06	يساعد نظم المعلومات في تحسين اداء المؤسسة ككل	1.7368	0.93346	موافق بشدة
07	تقوم المؤسسة بحفظ المعلومات بصورة يسهل الوصول اليها	1.9474	1.12909	موافق
08	تقوم المؤسسة بنقل المعلومات المرتبطة بانشطتها بشكل سريع	1.7895	0.97633	موافق
09	تعتمد مؤسستكم على استعمال التكنولوجيا في اوصول المعلومات الى الزبائن و الموظفين	1.5263	0.84119	موافق بشدة
10	المعلومة تصل بسرعة و دقة و بالكيفية الملائمة	1.9474	1.31122	موافق
11	يوجد عمال ذوي كفاءة عالية مختصين في صيانة قاعدة البيانات	2.1053	1.32894	موافق
12	تقوم المؤسسة بتحديثات دورية لضمان وصول المعلومة بشكل جيد	2.1053	1.14962	موافق
13	تحتاج المؤسسة الى تغيير نظام المعلومات	2.9474	1.74718	محايد
		1.9514	0.53981	موافق
14	تستخدم المؤسسة تطبيقات في برامج الجاهزة تساعد على ابتكار طرق و اساليب جديدة تختلف عن المؤسسات المنافسة	2.1579	1.64192	موافق
15	يؤدي افراد المؤسسة اعمالهم بالكفاءة و الفعالية نتيجة توفر المعلومات في الوقت المناسب	1.3158	0.67104	موافق بشدة
16	يساهم نظام المعلومات في تحسين اداء افراد المؤسسة	1.4737	0.90483	موافق بشدة
17	يشارك افراد المؤسسة في اتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة اداءهم	2.0526	1.43270	موافق

### الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

18	يتوفر لدي عمال المؤسسة المهارة و القدرة على حل المشكلات اليومية	2.6316	1.49854	محايد
19	يتمتع الموظفون بمهارة التواصل الجيدة و التعامل مع الاخرين	2.3158	1.41628	موافق
20	لدي افراد ميول و قدرات على التكيف مع المتغيرات و ظروف المستجدة	2.1579	1.30227	موافق
21	لدي افراد اسلوب جيد لعرض اراءهم و مقترحاتهم التي تمتاز بالقبول	2.5789	1.50243	موافق
22	زادة القدرة التنافسية نتيجة فعالية نظام المعلومات في المؤسسة	2.3684	1.60591	موافق
23	هناك زيادة في ارباح المؤسسة نتيجة نظام المعلومات	2.4211	1.57465	موافق
24	تقدم المؤسسة مستوي متميز من خدمات للعملاء	2.2105	1.61861	موافق
25	هناك ارتفاع في معدل رضا العاملين	2.3158	1.52944	موافق
26	نوسع في الفرص و النمو و مستقبل أكثر ديمومة للمؤسسة على مدى البعيد	2.0526	1.26814	موافق
		2.1579	0.98525	موافق

#### المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من نتائج جدول السابق نرى ان اغلب افراد العينة تميل اجاباتهم الى عبارة موافق فيما يخص اسئلة محور الاول نظم المعلومات حيث بلغت متوسطات الحسابية لهذا المحور 1.9514 و بانحراف معياري مقداره 0.53981 و هذا ما يثبت وجود نظم معلومات فعال داخل المؤسسة يتميز بالوضوح و الشفافية بالاضافة الى الحدائة مما يسهل اداء العمل.

اما المحور الثاني فقد بلغت قيمة متوسط الحسابي 2.1579 و بانحراف معياري مقداره 0.98525 هذا يعني ان درجة الموافقة الكلية لافراد العينة على عبارات المحور الثاني كانت بدرجة موافق و هذا يدل على مساهمة نظم المعلومات في تحسين اداء العمل داخل المؤسسة من خلال رغبتهم في تطوير قدراتهم و البحث عن كل ما هو جديد و تبني المناهج الجديدة في العمل من خلال التكوين المتواصل و لتحسين تادية اعمالهم بالكفاءة و الفعالية المطروحة و مشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة اداءهم و قدرة على التكيف مع المتغيرات و ظروف المستجدة و هذا مكنت عليه اجابات المحور كونها مالة الى مجال موافق.

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

الارتباط بين نظم المعلومات و تحسين اداء

جدول 10 : يبين معاملات الارتباط بين محاور الدراسة

تحسين اداء	نظم المعلومات		
0.639	1	معامل بيرسون	نظم المعلومات
0.003		دلالة المعنوية	
19	19	حجم العينة	
1	0.639	معامل بيرسون	تحسين الاداء
	0.003	دلالة المعنوية	
19	19	حجم العينة	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج متحصل عليها في جدول اعلاه نلاحظ وجود ارتباط قوي موجب بين محور نظم المعلومات و محور تحسين الاداء حيث قدر معامل الارتباط بيرسون ب 0.639 اي نسبة 63.9% بدلالة احصائية 0.03 و يرجع هذا الارتباط قوي اساسا الا ان المؤسسة تعتمد على نظم المعلومات حتي تمكن عاملها من تحسين اداءهم و تطوير قدراتهم.

جدول 11 : يبين اختبار الانحدار البسيط بين نظم المعلومات و اثره في تحسين الاداء

المتغير المستقل: تحسين الاداء				المتغير التابع: نظم المعلومات
معامل الانحدار B	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	
0.77942	0.374	0.409	0.639	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثالث: واقع اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة على نظم المعلومات كالية في التحسين اداء الخدمة

### جدول 12 نموذج تحليل التباين ANOVA بين نظم المعلومات و تحسين اداء

لنموذج	مجموع المربعات	درجة حرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	7.146	1	7.146	11.763	0.003
البواقي	10.327	17	0.607		
المجموع	17.473	18			

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول رقم 11 نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط  $R=0.639$  و هذا يدل على وجود ارتباط متوسط بين نظم المعلومات و تحسين الاداء بينما قدرت قيمة معامل التحديد  $0.409$  ما يعني ان  $40.9\%$  من تحسين الاداء اي المتغير المستقل يعود سببه لوجود نظام المعلومات داخل المؤسسة بالاضافة ان معامل الانحدار  $B=0.77942$  يؤكد على وجود علاقة طردية بين نظم المعلومات و تحسين الاداء.

اما من خلال الجدول تحليل التباين ANOVA فان مستوي الدلالة المعنوية  $Sig=0.003$  و هو اقل من  $0.05$  مستوي الدلالة المعنوية المعتمدة , و هذا يدل على ان المتغيرات ذات دلالة احصائية.

#### المطلب الرابع: نتائج الدراسة التطبيقية

من خلال تحليل النتائج الدراسة التطبيقية و اختبار فرضيات البحث توصلنا الى النتائج التالية:

1- تطبق المؤسسة اتصالات الجزائر (سعيدة) نظم المعلومات في العمل من منظور العمال و هذا ما اثبتته ايجابيات المبحوثين الى اننا لمسنا نوع من التردد من طرف بعض افراد العينة و هذا ماكدته في الايجابيات التي مالة الى الحياد.

2- يستخدم افراد مؤسسة اتصالات الجزائر (سعيدة) التكنولوجيا لايصال المعلومة بسرعة و دقة و كيفية الملائمة.

3- وجود علاقة ذات دلالة احصائية (طردية) بين نظم المعلومات و تحسين الاداء.

4- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية على تطبيق نظم المعلومات تعزي للمتغيرات الشخصية و التي هي الجنس، الخبرة المهنية، السن، الدرجة الوظيفية.

## الختامة

لقد تطرقنا في هذ الفصل التطبيقي الى دراسة اثر تطبيق نظم المعلومات في تحسين اداء الخدمة للمؤسسات الاقتصادية، و هذا من خلال تسليط الضوء على المؤسسة محل الدراسة و هي مؤسسة اقتصادية خدماتية هي مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة حيث قمنا بتقديم المؤسسة من ناحية تحديدها، و تعريفها و هذا في اطار دراسة عينة تتكون من 30 فرد ثم توزيع 30 استبياننا للمؤسسة و قد تضمن الاستبيان مجموعة من العبارات تخص جزئي الدراسة و هي:

نظم المعلومات، تحسين اداء

## الخاتمة العامة

### الخاتمة العامة

ادى التطور الكبير الذي شهده العالم خاصة في تكنولوجيا المعلومات الى اعتماد المؤسسات عليها لتصبح تحديا امامها نتيجة تعقد بيئتها و يعد ذلك الى التقدم التكنولوجي و الانفتاح الدولي و زيادة المنافسة و غيرها ، و ادى هذا التطور التكنولوجي الى تطور نظم المعلومات من يدوية الى حاسوبية و هذا التطور فرض على مستخدمي هذه النظم مسايرة هذه التكنولوجيا من تصاميم حديثة و تطورات جذرية لتتاشي مع متطلبات العصر و البيئة التنافسية للمؤسسة.

مما لشك فيه ان عملية تحسين اداء اُكتسبت اهمية كبيرة في العصر الحديث خاصة بعد ان اصبحت المنشآت الاقتصادية تعمل بموارد كثيرة و بمعدات ضخمة، و لهذا اصبحت عملية تحسين الاداء امرا ضروريا لنجاح هذه المؤسسات و هذا مايلزم المنظمات على توفير المعلومات الدقيقة و اللازمة و متكاملة و السريعة في وقتها المناسب.

جاءت هذه الدراسة النظرية و التطبيقية لتوضيح اثر استخدام نظم المعلومات في المؤسسة من اجل تحسين اداء الخدمة حيث جاءت اشكالية هذا البحث حول: الى اي مدى يمكن اعتماد لنظام المعلومات في مؤسسة الاقتصادية و دوره في عملية تحسين اداء في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية سعيدة ؟

حيث كانت دراستنا الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، المديرية العملية لاتصالات الجزائر بسعيدة، و هي مؤسسة تطبق نظم المعلومات بشكل اساسي و كبير، و يمكن القول ان هذه النظم المستعملة في المؤسسة لها اهمية بالغة و فعالة و ذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة و السريعة من اجل تحسين اداء المؤسسة و تحسين النتائج المرجوة لها.

### اختبار الفرضيات:

**1-الفرضية الاولى:**يستخدم نظام المعلومات لتسهيل العمليات الادارية باقل تكلفة ممكنة.

## الخاتمة العامة

من هذه الدراسة توصلنا الى هذه النتائج:

- أصبح استخدام نظام المعلومات امرا اساسيا و ذلك لسرعة توفير المعلومات المناسبة و دقيقة.

- نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المتداخلة و المتفاعلة مع بعضهم البعض تقوم بتجميع و تشغيل ادارة و رقابة البيانات التي تحتاجها المنظمة.

يتبين لنا من خلال هذه النتائج ان فرضية صحيحة

2-الفرضية الثانية: يعد الاهتمام بنظام المعلومات ضرورة ملحة و ذلك نظرا لدور الذي تلعبه في جودة عملية اتخاذ القرار في المؤسسات المعاصرة.

يمكن عرض بعض النتائج كمايلي:

- نظام المعلومات المبنية على حاسب الالى تقدم المعلومات للمديرين في المستوي الاداري بشكل تقارير دورية و تقارير استثنائية او خاصة لتدعيم العمليات الادارية من تخطيط و الرقابة و تدعيم أنشطة اتخاذ القرار.

- تعد تكنولوجيا المعلومات كالقلب النابض في مختلف المنظمات الاعمال، حيث تساهم في انسيابية اتخاذ القرارات المناسبة و توجيه و تنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديوماتها و بقاءها و تميزها التنافسي.

و مما سبق نستنتج هذه الفرضية صحيحة.

3-الفرضية الثالثة: يساهم نظم المعلومات في في زيادة ارباح المؤسسة و تحقيق اهدافها

- استعمال نظم المعلومات في المؤسسة اتصالات الجزائر يساعد في تحقيق الاهداف المسطرة للمنظمة و يساهم بشكل واضح في زيادة ارباح المؤسسة.

+ فعالية نظم المعلومات في المؤسسة يؤدي الى زيادة القدرة التنافسية و بالتالي توسع في الفرض و النمو المستقبل أكثر ديمومة في المؤسسة على مدي البعيد.

## الخاتمة العامة

نستنتج ان الفرضية صحيحة

**4-الفرضية الرابعة:** يستخدم افراد المؤسسة التكنولوجيا في اوصول المعلومات الى الزبائن بسرعة و دقة و بالكيفية ملائمة

-ان توفر المعلومات في وقت المناسب هذا يؤدي الى افراد المؤسسة بتادية اعمالهم بالكفاءة و الفعالية المطلوبة

-تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر مستوي متميز من خدمات للعملاء نتيجة استخدام التكنولوجيا ووجود الكفاءات التي تساهم تحسين اداء الافراد.

نستنتج ان فرضية صحيحة

### توصيات:

من خلال ما توصلت اليه هذه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن من خلالها تحسين استخدام نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة و التي يمكن ان تساهم في علاج بعض المشاكل و من اهم التوصيات التي توصلنا اليها مايلي:

**1-**التحديث المستمر لبرامج نظم المعلومات المستخدمة و ذلك التطورات التكنولوجية الحديثة التي اصبحت تشكل تحديا كبيرا للمؤسسات المعاصرة.

**2-** اعطاء اهمية اكبر لبرامج محاربة الفيروسات و هذا لتفادي المشاكل و التوقفات المفاجئة للانظمة المستعملة و ايضا للحفاظ على سلامة هذه البرامج و بالتالي توفير الوقت و تخفيض تكاليف الصيانة.

**3-**على الرغم من انه هناك مبالغ ضخمة من اجل تكوين العاملين في المؤسسة لاننا لاحظنا وجود نقص نسبي في كفاءات استخدام نظم المعلومات و بالتالي لابد من زيادة عمليات التكوين المستمر بسبب تطور نظم المعلومات المستمر و السريع لهذا يجب مسايرة هذا التطور التكنولوجي.

### افاق الدراسة:

✓ التعمق اكثر في دراسة نظم المعلومات و ذلك من خلال تسليط الضوء على نظام محدد و دراسته و تحليله و تقديمه ميدانيا.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### اولا-مراجع باللغة العربية

- 1- احمد حسين على حسين, نظم المعلومات المحاسبية, الدار الجامعية, الإسكندرية, مصر, 2006
- 2- احمد سيد مصطفى ادارة البشر مكتبة الانجلو المصرية القاهرة 2002
- 3- بشير عباس العلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري، الأردن، ، 2009
- 4- وائل محمد صبحي و طاهر محسن الغالبي اساسيات الاداء و بطاقة التقييم المتوازن الطبعة الاولى دار وائل للنشر عمان 2009
- 5- حمادي نبيل و عبادي فاطمة الزهراء مقومات تحسين اداء المؤسسات الاقتصادية في اطار التنمية المستدامة الملتقي الدولي العلمي اداء و فعالية المنظمة جامعة محمد بوضياف مسيلة الجزائر 10-11 نوفمبر 2009
- 6- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة العربية، دار اليازوري، الأردن، 2009
- 7- محمد الصيرفي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الفكر الجامعي, مصر ، 2005
- 8- محمد احمد حسان, نظم المعلومات الإدارية, الدار الجامعية, مصر, 2008
- 9- محمد عبد العليم صابر, نظم المعلومات الإدارية, دار الفكر الجامعي, الاسكندرية, 2007
- 10- نجم عبود نجم، ادارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، الطبعة الأولى
- 11- نجم عبد الله الحميدي و آخرون ، نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005
- 12 نظام موسى سويدان، شفيق ابراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد، الأردن، 2003
- 13- حمود محمد الزيود, دور أنظمة المعلومات في تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات (حالة أمانة عمان الكبرى-الأردن) أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه غير منشورة في . العلوم الاقتصادية و علوم التسييت جامعة الجزائر
- 14- إسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية في دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال, كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, قسم العلوم التجارية, جامعة المسيلة 2003 /2004

- 15- عامر إبراهيم قندلجي و آخرون, نظم المعلومات الإدارية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, الاردن, 2009
- 16- فايز جمعة صالح النجار
- 17- عداي الحسين فلاح حسين الادارة الاستراتيجية الطبعة الاولى دار وائل للنشر عمان 2000
- 18- الشيخ الداودي تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء مجلة الباحث عدد 07-2009-2010 جامعة الجزائر
- 19- عبد المليك مزهودة الاداء بين الكفاءة و الفعالية مجلة العلوم الانسانية العدد الاول 2001 جامعة بسكرة الجزائر
- 20- كريس اشتون تقييم الاداء الاستراتيجي ترجمة علا احمد اصلاح مركز اخبارات المهنة الادارة القاهرة 2001
- 21- عبد الحكم احمد الخزامي تكنولوجيا الاداء من التقييم الى التحسين تحسين الاداء الجزء 3 مكتبة ابن سينا القاهرة 1999
- 22- عادل زايد التنظيم المتميز الطريق الى منظمة المستقبل منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية القاهرة 2003
- 23- شريفي مسعود و دولي سعاد تحسين الاداء من خلال مدخل التعلم التنظيمي الملتقى العلمي الدولي اداء و فعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة 10 و 11 نوفمبر 2009 جامعة المسيلة الجزائر
- 24- على السلمي السلوك الانساني في منظمات الاعمال دار غريب للطباعة و النشر القاهرة 1995
- 25- في المؤسسات الخدمية، العدد الرابع، جامعة قاصدي مر باح، ورقلة
- 26- ثامر البكري
- 27- فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار الكنوز، الأردن، ، 2009
- 28- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2003
- 29- فؤاد بوجنانة، تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الخدمية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مر باح ورقلة، 2010
- 30- يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة الشلف، ديسمبر 2004

31- محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006  
 ثانيا-قائمة المراجع باللغة الاجنبية

- 32-Chantal Morley, Management d'un projet système d'information, Dunod, 5ème édition, paris, 2006,  
 33- Mike J. S Harry, Information and Management System, Pitman Publishing, London, 1990,  
 34- Robert Reix, Systèmes d'information et management des organisations, Vuibert, 4ème édition, Paris, 2002  
 35- Philippe Germak et Jean-Pierre Marca, Management des systèmes d'information, 4eme édition, Foucher, France, 2008  
 36- Alain FERNANDEZ, Les nouveaux tableaux de bord des décideurs, Editions d'organisation, Paris, 2000  
 37- Yves ENREGLE et Annick SOUYET, La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), Arnaud Franel Editions, Québec, 2009  
 38- Ibid  
 39- Philip kotler. Marketing management.13eme édition.pearson, France.2009  
 40- Denis Lapert.op  
 41- Denis Lindon. Frederic Jallat .le marketing (études, moyens d'action .strategie).5eme edition.Dunod.Paris.2005.

ثالثا-مواقع الانترنت

- 42[http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D8%B8%D9%85\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D8%B8%D9%85_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA) le:18/10/2014  
 43- [www.yaseralobaida/presentation/arabic/13.pps](http://www.yaseralobaida/presentation/arabic/13.pps)  
 44- <http://vb.maharty.com/showthread.php?t=11887>  
 45- WWW. Keliationline. Com  
 46- [www.bu.unc.edu.dz](http://www.bu.unc.edu.dz)  
 47-<http://www.samirroua.yoo7.com.15/04/2012>  
 48- <http://www.abahe.co.uk.op> cit  
 49- <http://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=presentation> 13\05\2018  
 50- [www.mptic.dz](http://www.mptic.dz) 13\05\2018

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيات

اخواني اخواتي، يسرنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستمارة قصد استعمالها في انجاز مذكرة مستر تخصص ادارة انتاج و التموين تحت عنوان: نظم معلومات كالية في تحسين اداء الخدمة. نرجوا منكم افادتنا بملء هذه الاستمارة، و نؤكد لكم ان هذه المعلومات موجودة بها سوف تستعمل فقط لاغراض بحثية.

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

-الجنس : ذكر  أنثى

-السن:

أقل من 30 سنة  من 30 الى 50  أكثر من 50

-المستوى التعليمي:

أقل من جامعي  جامعي

-الخبرة المهنية : ( الأقدمية ):

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنة

-الدرجة الوظيفية:

مستخدم  تقني  ايطار

## المحور الأول : نظام المعلومات

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تستخدم المؤسسة قاعدة بيانات جيدة					
2	تواجه المؤسسة مشاكل جراء استخدام نظم المعلومات					
3	التكوين الذي وفرته لك المؤسسة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات كان كافيا					
4	تواجه مؤسستكم مشاكل خارجية مثل القرصنة او فيروسات					
5	يساعد نظام المعلومات في متابعة عمل العمال في المؤسسة					
6	يساعد نظم المعلومات في تحسين اداء المؤسسة ككل					
7	تقوم المؤسسة بحفظ المعلومات بصورة يسهل الوصول إليها					
8	تقوم المؤسسة بنقل المعلومات المرتبطة بأنشطتها بشكل سريع					
9	تعتمد مؤسستكم على إستعمال التكنولوجيا في إيصال المعلومات إلى الزبائن و الموظفين					
10	المعلومة تصل بسرعة و دقة و بالكيفية الملائمة					
11	يوجد عمال ذوي كفاءة عالية مختصين في صيانة قاعدة البيانات					
12	تقوم المؤسسة بتحديثات دورية لضمان وصول المعلومة بشكل جيد					
13	تحتاج المؤسسة إلى تغيير نظام المعلومات					

المحور الثاني : أثر نظام المعلومات في تحسين اداء الخدمة

					تستخدم المؤسسة تطبيقات في البرامج الجاهزة التي تساعد على ابتكار طرق و أساليب جديدة تختلف عن المؤسسات المنافسة	-1
					يؤدي أفراد المؤسسة أعمالهم بالكفاءة و الفاعلية المطلوبة نتيجة توفر المعلومات في الوقت المناسب	-2
					يساهم نظام المعلومات في تحسين أداء أفراد المؤسسة	-3
					يشارك أفراد المؤسسة في اتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة أدائهم	-4
					يتوفر لدى عمال المؤسسة المهارة و القدرة على حل المشكلات اليومية	-5
					يتمتع الموظفون بمهارة التواصل الجيدة (التعامل) مع الآخرين	-6
					لدى الافراد ميول و قدرات على التكيف مع المتغيرات و الظروف المستجدة	-7
					لدى الأفراد أسلوب جيد لعرض آرائهم و مقترحاتهم التي تمتاز بالقبول	-8
					زادت القدرة التنافسية نتيجة فعالية نظام المعلومات في المؤسسة	-9
					هناك زيادة في أرباح المؤسسة نتيجة نظام المعلومات	-10
					تقدم المؤسسة مستوى متميز من الخدمات للعملاء	-11
					هناك ارتفاع في معدل رضا العاملين	-12
					توسع في الفرص و النمو و مستقبل أكثر ديمومة للمؤسسة على المدى البعيد	-13