الجمهـــورية الجزائـــرية الديمقـــراطية الشعبية
وزارة التعلـــــيم العالي والبحث العلمي
جامعة سعيدة د. الطـــــاهر مولاي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر تخصص بعنوان:

دور نظام المعلومات في المؤسسة الإقتصادية
دراسة حالة مؤسسة نفطال سعيدة

إعداد الطالب:
شريفي أسامة

إشراف الاستاذ :
د. راشدي عبد القادر

د.مهدي عمر	استاذ جامعة مولاي طاهر	رئيس
د. راشدي عبد القادر	استاذ جامعة مولاي طاهر	مشرف
طيب الهاشمي	استاذ جامعة مولاي طاهر	ممتحن

السنة الجامعية : 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة الشكر و التقدير

نتوجه با لشكر و الحمد الله عز و جل الذي مدني بالقوة و بالصبر على مواصلة هذا العمل و إتمامه.

كما نتقدم بجزيل الشكر و عظيم التقدير إلى :

أستاذي : ..... لتفضله بالإشراف على هذه الدراسة فكان لي نعم المعلم الناصح الصابر.

والى عائلتنا الذين حرصوا على توفير سبيل النجاح و الدعم و الانجاز والى كل الأصدقاء.

إهداء

إلى نبض الحياة و فيض الحنان المتدفق عطائها إلى التي أتقلت الجفون سهرا و جاهدت الأيام صبرا و شغلت البال فكرا ورفعت الأيادي دعاء و أيقنت الله.....أمي الحبيبة.

إلى من رزقه الله حب العمل فتعب و شقا ليوفر لي سبل الراحة و سقى بقطرات عرقه دروب حياتي.....أبي الغالي.

إلى ورود المحبة و ينابيع الوفاء إخوتي.

إلى كل الأساتذة الكرام وقفهم الله تعالى .

شريفي

الفهرس

الإهداء ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

الشكر والتقدير: ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

مقدمة: **1**

الفصل الأول: مفاهيم حول نظام المعلومات

المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات **7**

المطلب الأول: تعريف النظام **7**

المطلب الثاني: مكونات النظام **8**

المطلب الثالث: أشكال النظام **10**

المطلب الرابع: خصائص النظام **11**

المطلب الخامس: المميزات الأساسية للنظام **13**

المطلب السادس: الفعالية و الكفاءة التنظيمية **13**

المبحث الثاني: ماهية المعلومة **14**

المطلب الأول: تعريف المعلومة **14**

المطلب الثاني: خصائص المعلومة **16**

المطلب الثالث: مصادر المعلومات **17**

المطلب الرابع: تصنيف المعلومات **18**

المطلب السادس: العمر الزمني للمعلومات **22**

المبحث الثالث: نظام المعلومات **23**

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات. **24**

المطلب الثاني: أسباب نشوء نظام المعلومات 24
المطلب الثالث: مكونات نظام المعلومات 26
المطلب الرابع: خصائص و مهام نظام المعلومات 27
المطلب الخامس:أهداف نظام المعلومات 31
المطلب السادس: أنواع نظم المعلومات 34
المطلب السابع: التحديات التي تواجه نظم المعلومات 36
خاتمة الفصل: 39
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المؤسسة الاقتصادية: 42
المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية: 42
المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية 44
المبحث الثاني: تأثير نظام المعلومات في المؤسسات الاقتصادية 46
المطلب الأول :تصنيف المؤسسة 46
المطلب الثاني: مكانة ودور نظم المعلومات في المؤسسة 49
المطلب الثالث: علاقة نظام المعلومات باتخاذ القرارات في المؤسسة 52
خلاصة الفصل 57
الفصل الثالث دراسة ميدانية مؤسسة نفطال سعيدة2023
المبحث الأول لمحة عن المؤسسة نفطال 69
المبحث الثاني: تحليل الاستبيان 71
الخاتمة : 96
قائمة المصادر والمراجع

قائمة الأشكال

شكل رقم (1) : يبين مكونات نظام 10

الشكل رقم (2): مكونات نظام المعلومات 27

الشكل رقم (03) يوضح . مكانة نظم المعلومات 49

الشكل رقم (04): توزيع افراد العينة حسب الجنس 71

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 73

قائمة الجداول

الجدول رقم (01): معامل ارتباط بيرسون 69

جدول رقم (02): صدق وثبات الاستبيان (ألفاكرونباخ) **69**

الجدول رقم (03): توزيع افراد العينة حسب الجنس 70

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن **71**

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 72

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل 74

مقدمة عامة

مقدمة:

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات، فهو يعتبر عنصر حيوي، إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية والاستراتيجية للمؤسسة .

هذا ما سنحاول إبرازه في الفصل الأول من هذا البحث من خلال تقسيمه إلى مبحثين ، نعرض في الأول بعض المفاهيم العامة حول المعلومة و النظام و مختلف التعاريف التي تميز بها نظام المعلومات و توضيح أسباب نشأته و أهم أنواعه ، أما في المبحث الثاني فسنكشف الضوء على وظائف، أهداف و خصائص نظام المعلومات وأهم مصادر تصميمه و تطويره .

وفي هذا الصدد احتل نظام المعلومات مكانة هامة في المؤسسات الاقتصادية لما له من دور فعال في ترشيد القرارات المتخذة والتي تتعلق ببقاء والاستمرارية.

وهذا الوضع فرض على المؤسسة تحديات جديدة تختلف شكلا ومحتوى من الفترات السابقة، وتزداد شدة هذه التحديات عن الدول النامية أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة للتأخيرات المسجلة في الميدان لمعلوماتي عموما، ونظام المعلومات موضوع البحث خصوصا، لكن هذا لا يعني إن هذه الدول بما فيها الجزائر لم تتأثر بما أفرزته هذه الأنظمة خاصة في عالم الأعمال، فالعالم اليوم وبفضل التسهيلات والمزايا التي منحتها هذه الأنظمة أصبح يشبه قرية صغيرة.

إذن فالمؤسسة الجزائرية مطالبة من جهتها بمسايرة هذه التطورات والتأقلم معها لكسب تحديات العصر وهذا لا يأتي إلا بتوفر بنية تحتية قوية تسمح باستعمال التطورات الحاصلة في هذا المجال، بحيث تكون قادرة على الأخذ بذمام هذا الوضع الجديد للبقاء والتفوق في عصرنا الحالي.

وفي إطار هذه المستجدات التي يطفو عليها جانب لمعلوماتي جاء عملي هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثها النظام المعلومات في تسير المؤسسات.

الاشكالية:

ما مدى تطبيق نظام المعلومات داخل المؤسسة؟

الأسئلة الفرعية التالية:

ماذا نقصد بنظام المعلومات وما هي مجالات استخدامه؟

كيف هو واقع استخدام نظام المعلومات في المؤسسة الجزائرية؟

ما هو دور نظم المعلومات في تسيير المؤسسة؟

وللإجابة على الإشكالية السابقة تم اعتماد الفرضيات التالية:

1- نظام المعلومات مورد إستراتيجي للمؤسسة.

2- نظم المعلومات تلعب دور المحرك الرئيسي لنمو وتطور الاقتصاد العلمي.

3-ارتفاع كلفة انشاء التبني التحتية لطرق المعلومات فائقة السرعة، وهذا ما تعجز المؤسسات الجزائرية على تحقيقه .

فرضيات الدراسة :

و للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

المعلومات الإدارية تمثل قاعدة لاتخاذ القرارات الرشيدة.

تسمح المعلومات الإدارية بتحليل النتائج و البدائل التي يمكن استغلالها لحل المشكلات و بالتالي اتخاذ القرار المناسب.

كل قرار يبنى على نوع محدد من المعلومات.

إن عدم قدرة المؤسسات الجزائرية على مواكبة التغيرات الحاصلة راجع لتجاهلها لأهمية هذا النوع من النظم.

اهمية البحث :

-يستمد هذا البحث أهميته من حداثة موضوع نظام المعلومات، كما يستمد أهميته أيضا من خلال تسليط الضوء على مدى قدرة نظام المعلومات على دعم المؤسسات.

-كما تمكن أهمية الدراسة في الحاجة المتزايدة لتطبيق وتبني نظام يسهر على الحفاظ مكانة المؤسسة ويساهم في تنافسيتها في وقت أصبح يعرف منافسة شديدة على جميع الأصعدة وعلى المستويين المحلي والعالمي .

- يعد هذا البحث مساهمة متواضعة وبسيطة وتكملة للبحوث التي أنجزت في المجال.

دوافع البحث:

لا يخلو أي موضوع بحث من دوافع تثير رغبة الباحث تجعله يتمسك بموضوع بحثه موضوعية كانت أو ذاتية، وعليه فاختيار الموضوع ليس وليد الصدفة، ويمكن إيجاز هذه الدوافع فيما يلي:

الدوافع الذاتية: و تتمثل في الرغبة في معالجة مثل هذه المواضيع.

الدوافع الموضوعية:

-تأتي هذه الدراسة لتجيب عن مجموعة من التساؤلات متعلقة أساسا بموضوع نظام المعلومات ودورها في تسيير المؤسسة على وجه التحديد.

- إن تأكيد دور وأهمية نظام المعلومات في تسيير المؤسسة يحتاج لعناية خاصة من طرف الباحثين لتقديم الدراسات العلمية المتخصصة و الأكاديمية، في هذا المجال الحساس وعليه سيتم الخوض في شقه النظري من خلال معرفة دور نظام المعلومات في تسيير المؤسسة بشكل مبسط، وشق عملي اهتم بتنزيل الدراسة النظرية على الواقع الاقتصادي في الجزائر من خلال تناول دور وأهمية نظام المعلومات في مؤسسة نفطال الجزائر وعليه فإن هذه الدراسة جاءت لإثراء الساحة البحثية عموما والمكتبة الجزائرية خصوصا إذن الدوافع الموضوعية تتمثل في كون الدراسة موضوع الساعة.

أهداف البحث:

تعد أسباب دراسة أي موضوع الوصول إلى أهداف معينة، وبصفة عامة تتلخص أهداف الموضوع محل الدراسة في العناصر التالية:

-تسليط الضوء على مدلول نظام المعلومات

-التعرف على أهم المصطلحات الحديثة المرتبطة بالموضوع.

-التعرف على الطرائق المستخدمة للحصول على المعلومات اللازمة للمؤسسة.

منهج البحث:

حاولنا أن نسلك في هذا البحث أسلوب البحث العلمي من أجل الوصول إلى الإجابة على الإشكالية الأساسية التي يطرحها الموضوع، واعتمدنا لهذا السبيل أسلوب الوصف والتحليل، حيث قمنا بالمزج بين المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك من خلال جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها واستخلاص مختلف النتائج.

خطوات الدراسة:

تشتمل دراستنا على ، فصلين نظري وأخر تطبيقي.

الجزء النظري يضم فصلين، في الفصل الأول قمنا بتحليل المفاهيم الأساسية المتعلقة بنظم المعلومات، من مفاهيم حول النظام و المعلومات و خصائص و أهداف نظام المعلومات.

أما الفصل الثاني فقد تطرقنا إلى مفهوم المؤسسة الاقتصادية ودور نظام المعلومات في المؤسسة.

وفي الفصل الثالث التطبيقي فقد تم عينة من العمالة لدراسة مؤسسة نفطال وتحليل الاستبيان الموجه لهم.

الفصل الأول: مفاهيم حول نظام المعلومات

تمهيد:

لقد ظهرت نظم المعلومات في الخمسينات من هذا القرن و قد كانت عبارة عن نظم لتشغيل البيانات ، ثم تلي ذلك في السبعينات ظهور النظم التي تخدم المستويات الإدارية ، أما النظم التي تخدم المستويات و تحدد استراتيجيات المنظمة ظهرت في الثمانينات ، فقد أدى تعقد الأنشطة الإدارية إلى أن أصبح لنظم المعلومات دورا استراتيجيا داخل المنظمة، و نتيجة لذلك فقد أصبحت نظم المعلومات موردا استراتيجيا و وسيلة فعالة لتحقيق مزايا تنافسية للمنظمة ، و سلاحا استراتيجيا للدفاع عنها و التغلب على المنافسة الخارجية .

لقد اتسع الدور الذي تقوم به نظم المعلومات في المنشآت بدرجة واضحة على مر السنين ، فحتى الستينات كان دور نظم المعلومات بسيطا يركز على تطبيقات المعالجة الالكترونية للبيانات ، ثم أضيف إليها دور آخر بانبثاق نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات

يعتبر نظام المعلومات ذو أهمية في المؤسسات الاقتصادية، لأنه يسهل اختيار الأهداف، التنسيق بين المهام و الوظائف و تحسين المرد ودية ، وكذا تسهيل عملية اتخاذ القرارات في الوقت والشكل المناسبين وبأقل تكلفة، و أيضا مواجهة التغيرات التي يعرفها محيط المؤسسة في الوقت الراهن، و التكيف المستمر مع التحولات للاستفادة من الفرص و تجنب الأخطاء.

المطلب الأول: تعريف النظام

تعريف 1:

« هو مجموعة من المكونات التي تربطها ببعضها البعض و بيئتها علاقات تفاعلية تمكنها من تكوين كل متكامل »[1]

تعريف 2:

« هو مجموعة أجزاء أو عناصر أو أقسام ترتبط مع بعضها البعض بعلاقات منطقية، أي أنها تتكامل و تتفاعل مع بعضها البعض ، بغرض أداء أهداف معينة و ذلك عن طريق تحويل المدخلات إلي مخرجات »[2]

تعريف 3:

« النظام هو عبارة عن تكامل منظم للأجزاء المترابطة، و تتأثر هذه الأجزاء بوجودها في النظام و تتغير في حالة تركها له ، كما أن تكامل الأجزاء يؤدي إلي فعالية و حركية هذه الأخيرة ، و التي قد تكون غالبا غير فعالة و خامدة لو وظفت بمفردها »

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن النظام هو مجموعة من الوحدات التي تربطها علاقات منطقية و التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف محدد مسبقا

من هذه التعاريف نستنتج مايلي:

- لكل نظام عناصر تميزه عن الأنظمة الأخرى

---

[1] منال محمد الكردي : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعة ص 49

[2] عبد الرحمان الصباح: نظم المعلومات الإدارية ، دار زهران للنشر1998ص21

- هناك مجموعة من العلاقات تربط بين عناصر النظام لتشكيل حلقات اتصال متفاوتة الارتباط حسب درجة تبعية كل عنصر لآخر.
- إن عناصر النظام ترتبط ببعضها البعض بعلاقات داخل النظام، كما ترتبط بالبيئة ككل
- إن مدخلات أي نظام ما هي إلا مخرجات نظام آخر

المطلب الثاني: مكونات النظام

إن مكونات النظام تتمثل في العناصر التالية :المدخلات ، العمليات التحويلية ، المخرجات، التغذية العكسية . و هذه العناصر سيتم تناولها بشيء من التفصيل فيما يلي : [1]

1. المدخلات :

تعتبر المدخلات قوة الدفع الأساسية التي تزود النظام باحتياجاته التشغيلية،و تشتمل مدخلات النظام علي عدة عناصر للمواد الخام المستعملة في العمليات التصنيعية و المعلومات المستخدمة . و تنقسم المدخلات إلي ثلاثة أنواع أساسية هي :

1-1المدخلات التتابعية : و هي مثل علاقة نظام المشتريات بنظام الإنتاج

1-2 المدخلات العشوائية : و هي المدخلات المحتملة لنظام معين. و المدخلات العشوائية عادة ما يكون تأثيرها علي كفاءة عمليات النظام و ليس علي العمليات ذاتها .

1-3 المدخلات عن طريق التغذية العكسية : يتمثل هذا النوع من المدخلات في إعادة استخدام جزء من مخرجات النظام كمدخلات له مرة ثانية، و عادة ما تمثل المدخلات من التغذية العكسية نسبة صغيرة من مخرجات النظام .

[1] عبد الرحمان الصباح: مرجع سبق ذكره (151)

2. العمليات التحويلية:

تتحول المدخلات إلي مخرجات عن طريق العمليات التحويلية و قد تكون هذه العمليات في شكل آلة أو إنسان أو حاسب آلي أو مهام تؤدى بواسطة أعضاء المنظمة

3. **المخرجات:**

و قد تكون مخرجات النظام في شكل منتجات أو خدمات أو معلومات أو طاقة أو غيرها. و المخرجات هي ناتج العمليات التحويلية، و مخرجات النظام ترتبط ارتباطا قويا بالهدف من وجود النظام، كما أن المخرجات هي النتائج الفعلية و الأهداف المحققة لنظام ما، ويمكن تصنيف مخرجات النظم إلى ثلاثة أنواع هي:

3-1 المخرجات التي يتم استهلاكها مباشرة بواسطة أنظمة أخرى، كمخرجات منظمة صناعية التي يتم بيعها للعملاء لاستهلاكها، أو إجراء المزيد من العمليات التحويلية عليها.

3-2 المخرجات التي يتم استهلاكها داخل نفس النظام في دورة العمليات الموالية، كالوحدات التالفة الناتجة عن إحدى العمليات التصنيعية حيث يتم إعادة تصنيعها مرة أخرى.

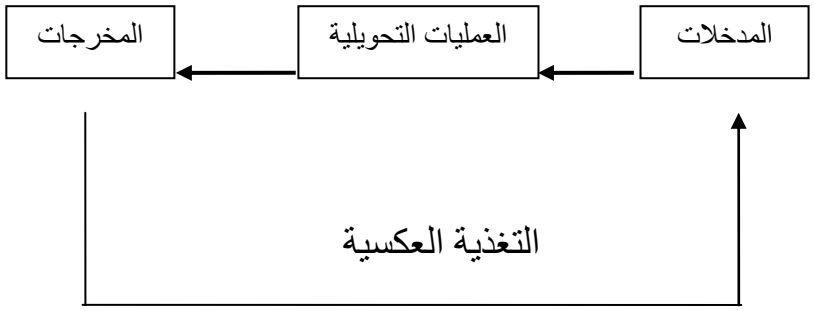
3-3 المخرجات التي لا يتم استهلاكها داخل النظام أو بواسطة النظم الأخرى و لكن يتم التخلص منها في شكل نفايات تدخل في البيئة الطبيعية للنظام فتعمل على تلوثها، مثل هذه المخرجات تشكل تحديات للإدارة المعاصرة لتلك المنظمات

4. التغذية العكسية:

إن التغذية العكسية جزء من مدخلات النظام، كما تعتبر التغذية العكسية من الخصائص و المميزات الأساسية في النظم ، خاصة في النظام الحي .

شكل رقم (1) : يبين مكونات نظام

ا



المصدر: عبد الرحمان الصباح نظم المعلومات الإدارية ص 152

المطلب الثالث: أشكال النظام

هناك عدة أشكال للنظام ويمكن سرد أهمها فيما يلي:

1. النظام المغلق:

هذا النوع من الأنظمة منعزل عن العالم الخارجي (المحيط)، و يخضع إلى متغيرات داخلية فقط ، و كل حركة داخل النظام يتم تسجيلها .

إن الميزة الأساسية للنظام المغلق هي قدرته الكبيرة على التنبؤ و التحكم في جميع العوامل المحيطة به بدقة كبيرة، لذا يطلق عليه صفة الانغلاق، فهياكل الأنظمة المغلقة ذات طابع كينوني أي لا تتحول و تبقى على حالتها الابتدائية .

2. النظام المفتوح:

هذا النظام في ارتباط دائم مع المحيط الذي ثبت عدم استقراره، بمعنى آخر يجعل المؤسسة كائن حي يتفاعل و يتجاوب مع بيئته، و يقوم بتغيير سياسته و خططه تبعا للتحول الذي يصيب البيئة المحيطة به، و مثال ذلك المؤسسة الاقتصادية.

3. النظام الرسمي:

هو النظام المحدد و المقرر في الهيكل التنظيمي و الذي يشرف أشخاص من مستويات إدارية عليا،و ذوي مسؤوليات، و عادة ما يكون هناك وصف دقيق لشكل نظام المعلومات

الرسمي في المؤسسة من حيث ماهية المعلومات التي تقوم بإصدارها، و الجهات التي تشملها، و تصدر المعلومات عادة من النظام الرسمي في شكل تقارير مكتوبة، و رغم ذلك لا مانع أن تعطى المعلومات في أشكال أخرى .

4. النظام غير الرسمي:

هو نظام باطني تتدفق عن طريقه معلومات تأخذ مسارات غير رسمية، مثل المعلومات التي يتبادلها المدراء في المحادثات الهاتفية، و عند المقابلات غير الرسمية أو الزيارات العائلية، و المعلومات المستقاة عن وسائل الإعلام العامة (صحافة ، إذاعة...) .

و يجب التنبيه إلى أن المعلومات المأخوذة من النظام غير الرسمي عادة ما تكون أقل دقة و بالتالي يجب أن تستخدم بحذر، و رغم ذلك فإن النظام غير الرسمي يساهم في تكميل النظام الرسمي و تغطية نقائصه في إصدار المعلومات داخل المؤسسة.

المطلب الرابع: خصائص النظام

قدم تشرشمان[1] خمسة خصائص التي تميز التفكير الخاص بالنظم، وهذه الخصائص هي :

1. الأهداف:

المقصود بها تلك النهايات التي يتجه إليها النظام و قد لا تكون هناك أي صعوبات في تحديد

أهداف النظم الميكانيكية، لأنها عادة ما تحدد قبل نشأة النظام ذاته.

أما تحديد الأهداف على مستوى النظم الإنسانية من ناحية الأخرى فقد يكون الأمر صعبا للغاية،لأنه يتطلب التفرقة بين المسلمة و الأهداف الحقيقية للنظام.

[1] عبد الرحمان الصباح، مرجع سبق ذكره ،ص 53.

2. بيئة النظام:

يقصد بالبيئة كل ما هو خارج حدود النظام المعين ،ولكن بالرغم من بساطة مفهومها إلا انه يحتاج إلى المزيد من الإيضاح نظرا لأهميته،و هناك خاصيتان تميزان البيئة .

أ- عناصر البيئة غالبا ما ينظر إليها على أنها معطيات عن دراسة مشاكل نظام معين

ب- يجب إن تشتمل البيئة على كل العناصر و التي تحدد . و لو جزئيا . طريقة أداء النظام .

3. موارد النظام:

تمثل الموارد كل الوسائل و الإمكانيات المتاحة للنظام لإنجاز الأنشطة اللازمة لتحقيق أهدافه، كما أنها جزء من النظام، ففي النظام المغلق عادة ما تتوفر كل الموارد التي تحتاجها النظم مرة واحدة و في لحظة زمنية معينة.

أما النظم المفتوحة فإنها تكون نظما أكثر قدرة على البقاء و الاستمرار.

4. مكونات النظام:

تشمل مكونات النظام كلا من مهمة النظام و وظائفه و أنشطته التي يجب إنجازها لتحقيق أهدافه، و بالتالي فإن مقاييس إنجاز مكونات النظام ترتبط في حقيقة الأمر بمقاييس إنجاز أهداف النظام.

5. ضبط النظام:

إن أي نظام ينطوي على نشاطين أساسيين هما: التخطيط و الرقابة.

فالتخطيط يغطي كل العناصر الأساسية للنظام مثل الأهداف و البيئة و الموارد و المكونات.

أما الرقابة فتتعلق بمتابعة و تقييم تنفيذ الخطط، و تخطيط عملية التغيير، و تحقيق معوقات التنفيذ.

و ترتبط التغذية العكسية في النظام ارتباطا قويا بأنشطة التخطيط و الرقابة، كما أن المعلومات المرتدة تعتبر إحدى الخصائص الهامة للنظم، و بدون توافر مثل هذه المعلومات تصبح عمليات التخطيط و الرقابة محدودة الفائدة.

المطلب الخامس: المميزات الأساسية للنظام

يتميز النظام بما يلي :

-أنه مجموعة من العناصر، سواء كانت أقسام أو متغيرات.

-التعقيد: هي ميزة أساسية و تظهر من خلال عدم القدرة على إستعاب كل النظام، و عدم القدرة على تبيين تصرفه رغم معرفة تصرفات عناصره.

-انفتاح: هذه الميزة جد هامة، لأن الانفتاح يساعد على التحكم الجيد في النظام، و هذا الانفتاح يكون على المحيط أو على أنظمة أخرى.

-عدم التأكد : هي ميزة مفروغ منها ، لأن داخل المحيط الاقتصادي ، الاجتماعي نادرا ما نتعامل مع أنظمة تعتمد على الدقة و التأكد .

-التطور: إن النظام دائم التطور لأنه يتأثر بالظواهر الداخلية و الخارجية للمؤسسة (المحيط الداخلي و الخارجي)، حيث أنه عند ملاحظة النظام لفترات مختلفة نجد تغيير في العناصر و العلاقات التي تربط بينهما.

-محدودية النظام : للنظام حدود لا يمكن تجاوزها و ذلك بسبب وجود قيود تعرقل سيرورته مثل الحدود الزمنية و المادية إلى جانب حدود الموضوع المدروس .

المطلب السادس: الفعالية و الكفاءة التنظيمية

إن أحدى المشاكل المعروفة و المشتركة بين كل أنواع التنظيمات هي كيفية تقييم وحدة تنظيمية معينة أو نشاط ما، و مفهوم النظام يقدم لنا مجموعتين أساسيتين بغرض قياس الأداء.

1-الفعالية التنظيمية :

و هي عبارة عن المخرجات الخاصة بالنظام وهي السبب في وجوده و كون التنظيم أو النشاط الفعال يعني أنه يؤدي

2-الكفاءة التنظيمية:

وهي استخدام المدخلات لإنتاج المخرجات، أي استخدام النظام المصادر من أجل انجاز النتائج المرغوبة

و كون التنظيم أو النشاط كفئ يعني أن النظام يعمل بالطريقة السليمة .

و العلاقات بين الفعالية و الكفاءة هي أن الفعالية مقياسا لمدى جودة المخرجات، بينما تعد الكفاءة مقياسا لكمية الموارد المطلوبة لتحقيق المخرجات.

المبحث الثاني: ماهية المعلومة

تمثل المعلومة المفتاح الثاني لنظام المعلومات، و سنحاول من خلال هذا المبحث التعرض إليها من جوانب عدة

المطلب الأول: تعريف المعلومة

هناك عدة تعاريف أعطيت للمعلومة من أهمها ما يلي:

التعريف الأول:

«هي بيانات قد تمت معالجتها بحيث تكون ذات معنى و قيمة و أكثر نفعا بالنسبة لمتخذ القرار أو هي مورد من موارد المؤسسة، يمكن إدارته مثلما تدار الموارد البشرية أو المالية أو المادية » [1]

التعريف الثاني:

« هي مجموعة من الأخبار تحمل معارف أو علم حول موضوع أو شيء معين، فالمعلومة إذا هي عملية فعل الأخبار، تحتوي على مضمون هو ما يتم الإخبار به في آن واحد بهدف

[1] عبد الرحمان الصباح: مرجع سبق ذكره ، ص 162

فهم جيد للمحيط » [2]

التعريف الثالث:

« المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد المستقبل لها والتي تكون لها إما قيمة مدركة في الاستهلاك الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها » [3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج ما يلي:

– علاقة البيانات بالمعلومات كعلاقة المواد الخام بالمنتوج النهائي، أي أنظمة المعلومات هي التي تقوم بتشغيل البيانات و إعدادها و تحويلها .

– إن للمعلومات قيمة محددة سواء تم استخدامها في اتخاذ القرارات أو في مجالات أخرى غير اتخاذ القرارات، و قد تكون هذه القيمة فعلية أو قيمة مدركة بواسطة مستخدميها.

– موارد النظام هي موارد يمكن استخدامها عدة مرات لأنها لا تفقد قيمتها .

و من خلال ما سبق يمكن استنتاج التعريف التالي للمعلومة: « المعلومة هي بيانات تم تجهيزها و تحويلها لكي تصبح ذات منفعة لمستخدمها، حاليا و مستقبلا، و ذلك بعد أن تم إزالة الغموض عنها ، أما البيانات فهي مادة خام توظف على شكل مدخلات، لتظهر في شكل منتوج تام يستخدم لإنتاج حاجات معينة، و هذا المنتوج النهائي هو المعلومة »

[2] ROUZEAU MARTINE، Économie d’entreprise ، PARIS Edition. organisation et gestion stratégie d’entreprise، ESKA، 1993، P71

[3] إسماعيل السيد: نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية،المكتب العربي الحديث، ص 97

المطلب الثاني: خصائص المعلومة

حتى تكون المعلومات ذات فائدة لصانع القرار فلابد من التأكد من أن خصائص المعلومات تتلاءم و الموقف الذي يتخذ فيه القرار، و أيضا النموذج التفسيري الذي يستخدمه صانع القرار، لذلك يصبح من الأهمية التعرف على خصائص المعلومات .

1. **للمعلومات نطاق زمني:** فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية، فالمعلومات التاريخية تستخدم لمتابعة و مراقبة الأداء أو لتصميم حلول بديلة لمشاكل روتينية، أما المعلومات المستقبلية فتستخدم لأغراض التنبؤ و أيضا تقدم معايير للعملية الرقابية.
2. **الشكل الذي تقدم فيه المعلومات** : فالمعلومة قد تكون ملخصة أو تفصيلية فهي تستخدم لاتخاذ القرارات في المستويات التشغيلية.
3. **المعلومات قد تكون متوقعة أو غير متوقعة:**و يرى بعض خبراء المعلومات أن النظم المعلومات تصبح عديمة القيمة إذا لم توفر المعلومات غير المتوقعة، وتستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالة عدم التأكد، أما المعلومات غير المتوقعة فهي تستخدم المعلومات لاكتشاف المشاكل.
4. **المعلومات قد تأتي من مصادر داخلية أو خارجية** :و يقصد بالمصادر الداخلية المعلومات التي تنشا داخل المنضمة مثل أرقام المربعات ، حجم الأجور و المرتبات، نسبة الإنتاج المعيب وغيرها .أما المعلومات الخارجية فهي التي تنشا خارج المنظمة مثل أسعار الفائدة، معدلات التضخم، أسعار المنافسين.
5. **درجة تنظيم المعلومات** :فهناك معلومات منظمة و معلومات غير منظمة ، حيث تشير المعلومات المنظمة إلى المعلومات المصنفة بوضوح في صورة تقارير بحيث يعكس التقرير كافة المعلومات التي يحتويها .أما المعلومات غير المنظمة فهي التي تقدم في شكل لا يفصح عن ما يحتويه من معلومات.

6. **درجة الدقة في المعلومات:** تتحدد درجة دقة المعلومات بمدى تمثيل المعلومات للموقف أو الحدث الذي تصفه، وتتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم وطبيعة المشكل المرحلة المعنية من صنع القرار الذي يهتم بها المستخدم.

المطلب الثالث: مصادر المعلومات

تنتج المؤسسة أشكالا متعددة من البيانات بحكم نشاطها و أوضاعها الداخلية و تصنف مصادر هذه البيانات إلى مصدرين اثنين هما :

1- المصادر الداخلية و الخارجية:

أ- المصادر الداخلية: هذه الصادر تعطي بيانات على أساس رسمي من داخل المؤسسة، و يتم تجميعها طبقا للأحداث الواقعة حقيقة، و بمجرد الحاجة إلى المعلومات يتم تصميم أسلوب لجمعها و استخراج الحقائق منها، إضافة إلى هذا تستقبل البيانات أيضا من مصادر داخلية غير رسمية من خلال اتصالات عرضية غير نظامية و مناقشات غير رسمية و البيانات المجمعة داخلا ترتبط بصفة عامة بأعمال المؤسسة و الأنشطة المرتبطة بهذه الأعمال و هي تستخدم لإنتاج معلومات مفيدة في اتخاذ القرار [1]

ب- المصادر الخارجية: تتشكل من المعطيات الناتجة عن المحيط الخارجي للمؤسسة، و تشمل أطرافا متعددة، الحكومة مثلا تصدر معلومات عن القوانين و السياسات الاقتصادية كما أن المؤسسات الإعلامية تصدر معطيات في أشكال مختلفة (مكتوبة ، مسموعة،مرئية) و تعتبر ذات أهمية لأنها تقدم معلومات تخص الأوضاع البيئية إضافة إلى هذا توجد مصادر أخرى كالموردين و العملاء.

(1) ROBER PEIX : TRAITEMENT DES INFORMATION، Paris، Édition Foucher، 1980، P94

أما التصنيف الثاني الذي يعتمده البعض في تصنيف مصادر المعطيات فهو تصنيفها إلى مصادر شفهية و وثائقية .

2- المصادر الشفهية و الوثائقية:

قد تكون مصادر البيانات وثائقية بمعنى أنها مدونة أو مسجلة بطريقة ما و قد تكون شفهية

أ- المصادر الشفهية : تعرف على أنها المناقشات التي تجري بين العمال و كذا اللقاءات و الاجتماعات، أو أن يسأل أحد الزملاء سواء في نفس المؤسسة أو في مؤسسة أخرى، و على هذا الأساس يمكن اعتبار المصادر الشفهية مصدرا داخليا من مصادر المعلومات.

ب- المصادر الوثائقية و تنقسم إلى نوعين المصادر الأولية و المصادر الثانوية .

-المصادر الأولية: تتمثل في الدوريات العملية، وقائع المؤتمرات، المطبوعات الرسمية و الإحصائية، الدراسات و البحوث الميدانية و كذلك الأطروحات الجامعية ، و هناك أيضا قوانين و تشريعات و جميع الوثائق الإدارية و المنشورات.

من مميزات هذه المصادر أنها وسيلة للوصول إلى الكثير من الناس، كما أن واضعيها يكونون في أغلب الأحيان من الخبراء

-المصادر الثانوية: فيمكن حصرها في القواميس و الأجهزة الحكومية و كذا المطبوعات و المنشورات، من مميزات هذه المصادر أنها محددة و جاهزة و تكلفتها منخفضة نسبيا و تقدم حجما كبيرا من المعطيات ، لكن يعاب عليها أنها قد لا تكون ملائمة للوقت، كما أن معلوماتها غير مميزة سواء كانت مصادر أولية أو ثانوية فهي تندرج تحت إطار المصادر الخارجية.

المطلب الرابع: تصنيف المعلومات

تحتاج التنظيمات الحديثة إلى معلومات متنوعة و ذلك لعدم وجود قوائم شاملة و موحدة لأنواع هذه البيانات، و يمكن أن يختلف تصنيف المعلومات وفقا للنظرة التي ينظر بها إلى هذه المعلومات.

1. التفرقة بين المعلومات الرسمية و غير الرسمية :

يعتبر هذا التصنيف أكثر الطرق استخداما و عمومية ودقة، كلا النوعين من المعلومات مهم للإدارة و العمليات في أي تنظيم، و لكن يجب التركيز على المعلومات الرسمية بدقة أكبر لأن مصدرها يمثل شريان تدفق المعلومات الرئيسية.

2. تصنيف المعلومات وفقا لطبيعتها الوظيفية:

يكون استخدام هذا التصنيف الوظيفي للمعلومات(إنتاج، بيع، تموين، تسويق...) مرغوب فيه حين تكون نشأة نظام المعلومات لها نشأة وظيفية أي يجب التفصيل الكامل للمعلومات المطلوبة

لكل وظيفة، و يمكن تسجيل الملاحظات التالية:

. الأنشطة التي تتضمنها وظيفة معينة تتغير من تنظيم لآخر.

. شكل متطلبات المعلومات لمختلف هذه الوظائف متشابهة، و الاختلاف بينها يكمن في قيمة البيانات و المصطلحات المستخدمة في كل وظيفة.

3. تصنيف المعلومات وفقا للزمن الخاص بها:

توجد هناك علاقة بين المعلومات و الزمن في أي تنظيم، فالمعلومات التي تعكس الفترة السابقة تعرف عادة بالمعلومات التاريخية، و المعلومات التي تعكس الفترة الحالية تعتبر معلومات رقابية، أما المعلومات التي تعكس الفترة المستقبلية تعتبر معلومات تخطيطية.

4. تصنيف المعلومات وفقا للموارد:

توجد هناك علاقة بين المعلومات . التي تنشأ في التنظيم و خارجه . و الموارد الملموسة (الموظفين ، نقود ، آلات ...) و الغير ملموسة (عملاء ، عمليات ، بائعين ...) .

5. تصنيف المعلومات إلى وصيفية و متغيرة:

يقصد بالمعلومات الوصفية تلك المعلومات المتعلقة بالمصدر و التي نادرا ما تتغير مثل المعلومات الخاصة بالمستهلكين (الأسماء، العناوين، النوع ...)

أما المعلومات المتغيرة فهي المعلومات غير الثابتة مثل : ساعات العمل، مبيعات فترة سابقة، الأوامر المستلمة في لحظة زمنية معينة.

المطلب الخامس: جودة المعلومات

تحدد جودة المعلومات ثلاثة أشياء هي: منفعة المعلومات، درجة الرضا عن المعلومات و درجة الأخطاء و التحيز فيها، و سيتم التفصيل في ذلك على النحو التالي:

أ. منفعة المعلومات:

إن أي معلومة يمكن أن تقيم من زاوية المنفعة المستمدة منها، و تتمثل هذه المنفعة في عنصرين هما صحة المعلومات و سهولة استخدامها .

و هناك أربع منافع للمعلومات هي:

1. منفعة شكلية: كلما تطابق شكل المعلومات مع متطلبات متخذ القرار كلما كانت قيمة هذه المعلومات عالية.

2 . منفعة زمنية: يكون للمعلومات قيمة كبيرة جدا إذا توافرت لدى متخذ القرار في الوقت الذي يحتاج فيه إليها.

3 . منفعة مكانية: يكون للمعلومات قيمة كبيرة إذا أمكن الوصول إليها أو الحصول عليها بسهولة و لذا فإن طريقة الاتصال المباشر بالحاسب الآلي تعظم كلا من المنفعة الزمنية و المكانية للمعلومات.

4 . منفعة التملك: يؤثر معد المعلومات في قيمة هذه المعلومات من خلال الرقابة التي يمارسها على عملية توزيع و نشر هذه المعلومات في أرجاء التنظيم.

و لما كان الحصول على المعلومات يحتاج إلى تكلفة فإنه عندما تزيد تكلفة الحصول عليها من قيمة هذه المعلومات، فإنه يكون أمام التنظيم عدة بدائل منها:

. يستطيع التنظيم زيادة قيمة المعلومات من خلال زيادة درجة صحتها أو من خلال زيادة المنافع المتحصل عليها من هذه المعلومات.

. تقليل التكلفة و ذلك من خلال تخفيض درجة صحة المعلومات أو من خلال التقليل من المنافع المستمدة من هذه المعلومات.

ب. درجة الرضا عن المعلومات:

من الصعب الحكم على ما ساهمت به المعلومات في تحسين القرار المتخذ، ولذا فإن البديل لقياس كفاءة المعلومات هو استخدام مقياس الرضا عن هذه المعلومات من قبل متخذ القرار. تتحدد جودة المعلومات و كيفية استخدامها بواسطة متخذ القرارات، أي أن جودة المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز الفرد متخذ القرار، ليتخذ موقفا معينا.

ج. درجة الأخطاء و التحيز:

هناك مدراء يفضلون جودة المعلومات على كميتها المتاحة، و لا شك أن جودة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء و التحيز الموجودة في هذه المعلومات.

و يمكن القول أن التحيز في البيانات و المعلومات من السهل علاجه، إذا تم إدراكه و معرفته، و عادة ما يوجد الخطأ في المعلومات نتيجة ما يلي:

1. عملية قياس غير دقيقة للبيانات، و استخدام طريقة غير دقيقة في جمع هذه المعلومات.
2. الفشل في إتباع طريقة صحيحة لإعداد البيانات في صورة معلومات.
3. فقدان أجزاء من البيانات أو عدم تشغيل بعضها أو ورود خطأ في عملية تسجيلها.
4. التزوير المتعمد في البيانات، بالإضافة إلى الأخطاء في البرامج المستخدمة مع الحاسب لإعداد البيانات.
5. استخدام الملف الخاطئ لحفظ المعلومات.

و هناك عدة طرق للتقليل من الأخطاء في المعلومات المتاحة للمنظمة هي:

- ممارسة رقابة داخلية على المعلومات لاكتشاف الأخطاء فيها.
- المراجعة الداخلية و الخارجية للمعلومات.

- وضع قواعد خاصة بعملية القياس و التجميع و إعداد البيانات.
- إضافة درجة محددة من الثقة حول المعلومات.

المطلب السادس: العمر الزمني للمعلومات

هذا الجزء يوضح خاصية العمر الزمني للمعلومات و ذلك فيما يتعلق بتلك المعلومات التي تحويها التقارير الدورية مثل التقارير الشهرية أو التقارير المالية السنوية .... و في هذا الصدد هناك نوعين من البيانات :

1- **البيانات الخاصة بموقف ما:** و هي البيانات التي تتعلق بنقطة زمنية محددة مثل رقم المخزون في 12/31/ن كما هو مثبوت في الميزانية العامة.

2- **بيانات عن التشغيل:** و التي تعبر عن أي تغيير خلال فترة زمنية معينة مثل المخزون المستخدم خلال شهر أو رقم المبيعات الأسبوعي .

و لفهم المقصود بالعمر الزمني للمعلومات ينبغي معرفة مصطلحين أساسيين:

أ- فاصل المعلومات الزمني: و هو عبارة عن مسافة زمنية بين التقارير، فبالنسبة للتقارير الأسبوعية فإن الفاصل الزمني أسبوع ، أما بالنسبة للتقارير الشهرية فالفاصل الزمني شهر... ، و يمكن التعبير عن هذا الفاصل بالرمز (س) .

ب- التأخير في إعداد المعلومات: و هي عملية التأخير لإعداد المعلومات بين نهاية الفاصل الزمني للمعلومات و صدور التقارير الجديدة، و يمكن التعبير عن هذا التأخير بالرمز(ص) .

إن استخدام هذين المصطلحين يمكن حساب كل من : الحد العمري الأقصى، الحد العمري المتوسط و كذلك الحد العمري الأدنى للمعلومات في إدارة التقارير بالمنظمة كما يعبر عنها الجدول رقم (1) .

الجدول رقم (1): الحد العمري الأقصى و المتوسط و الأدنى للمعلومات

نوع الحد العمري لمعلومات	معلومات خاصة بموقف ما	معلومات عن التشغيل
الحد المعري الأقصى	س+ص	ص+0.5س
الحد العمري المتوسط	ص+0.5س	س+ص
الحد العمري الأدنى	س	ص+0.5س

المصدر: إسماعيل السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية،المكتب العربي الحديث، ص121

و من خلال هذا الجدول يتضح أن الحد العمري الأدنى للمعلومات الخاصة بموقف ما يساوي الوقت اللازم لإعداد المعلومات الجديدة أو ما يسمى بوقت التأخير لإعداد المعلومات، فعلى سبيل المثال لو كان التأخير لإعداد هو خمسة أيام و كانت صورة المخزون في 15 سبتمبر قد أعطت للإدارة في20 سبتمبر فإن هذه المعلومة تكون متأخرة على الأقل خمسة أيام، حيث أن فترة إعداد المعلومة ذاتها استغرقت خمسة أيام، و لو أن تقرير المخزون يصدر أسبوعيا، أي أن الفاصل الزمني للمعلومات هو 7أيام ،، فإن العمر الزمني للمعلومة التي توجد في يد الإدارة قبل استلام التقرير الجديد عن المخزون هو 7+5=12يوما .

ويكون المتوسط العمري لهذه البيانات خلال فترة استخدامها وقبل إصدار التقرير الجديد هو 5+3.5=8.5 يوم.

المبحث الثالث: نظام المعلومات

إن أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها و ذلك بانتهاجها لإستراتيجية معينة و استغلال كل طاقاتها و مواردها بشكل عقلاني.

و على هذا الأساس أصبح نظام المعلومات أحد الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة أثناء أداء المهام.

و من خلال هذا المبحث سوف نعرف نظام المعلومات، مكوناته، خصائصه و أهدافه.

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات.

التعريف الأول: « يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها مجموعة منظمة من الأفراد و المعدات و البرامج و شبكات الاتصالات، و موارد البيانات، و التي تقوم بتجميع، و تشغيل، و توزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات و التنسيق و الرقابة داخل المنظمة » [1]

التعريف الثاني:« نظام المعلومات يمكن تعريفه على أنه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع استرجاع و تشغيل و تخزين و توزيع المعلومات، لتدعيم اتخاذ القرارات و الرقابة في التنظيم، بالإضافة إلى ذلك يمكن لنظام المعلومات أن يساعد المدراء و العاملين في تحليل المشاكل و تطوير المنتجات المقدمة و خلق المنتجات الجديدة » [2]

من خلال التعريفين السابقين يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منتظم، تتمثل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية و المعنوية من أجل إنتاج معلومات مفيدة، و ذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، المعالجة و إيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم و في الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم، خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول للمشاكل الإدارية و بالتالي اتخاذ قرارات صحيحة و صائبة .

المطلب الثاني: أسباب نشوء نظام المعلومات

تعدت الأسباب حول إنشاء و استخدام نظم المعلومات، هذه الأسباب يمكن حصرها في العوامل التالية:

1- **المشكلة الإدارية:** إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل باختصار في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام غير المحدودة بحيث تؤثر العوامل الخارجية التي لا تملك الإدارة السليمة قدرة السيطرة عليها إلا في حدود التخفيف من آثارها

[1] منال محمد الكردي : دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية 2000 ص 21

[2] سونيا محمد البكري : دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية 2000 ص 14

السلبية كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات و عدم التأكد و صعوبة الرؤية المستقبلية بصورة صحيحة و اتخاذ القرارات السليمة.

2- **تقسيم العمل:** إن تقسيم العمل أدى إلى ضرورة تبادل المعلومات، فالمنظمة تنقسم إلى العديد من الإدارات المختلفة (المشتريات ، الإنتاج ، التسويق...) و حتى يتم أداء هذه الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات و الأقسام، بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد، و عمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة.

و يمكن القول أنه كلما ازداد التقسيم الوظيفي المكاني للعمل كلما ازدادت أهمية التبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة للمنظمة و بالتالي تنشأ الحاجة إلى نظام المعلومات ليؤمن تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة في الوقت المناسب و بالشكل الملائم.

3- **التقدم التقني و العملي:** إن التطورات العملية و التقنية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم، و تحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة .

هذه العوامل أدت إلى ازدياد مخاطر القرار بحيث أن أي قرار خاطئ قد يؤدي إلى خسارة كبيرة لأن الإجراءات الإنتاجية تسيير في المنظمات الحديثة بشكل سريع مما جعل عملية إدارة المنظمات الحديثة أكثر تعقيدا ، و تحتاج إلى كم هائل من المعلومات التي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المنظمة.

4- **المنافسة الدولية و المحلية:** إن أهم سيمة في الاقتصاديات الحديثة أنها تقوم على اقتصاديات السوق حيث يوجد تنافس كبير بين المنظمات على الصعيد الدولي و المحلي بالإضافة إلى ذلك فإن الاقتصاد هو اقتصاد عرض مما يلقي على عاتق إدارة المنظمة أعباء إضافية من أجل ضمان بقائها في السوق و استمرارها في العمل في ظل هذه الظروف و هذا يتطلب بعض البيانات الهامة، كما أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تغير

مستمر في أذواق المستهلكين مما يلقي على عاتق المنظمة أعباء متابعة أذواق المستهلكين و رغباتهم من أجل تطوير الإنتاج و الخدمات بما يتلاءم مع التغيرات .

المطلب الثالث: مكونات نظام المعلومات

مما سبق ذكره، فإن كل نظام يتكون من عناصر ثلاثة: مدخلات، مخرجات، و عمليات تشغيلية أو التحليل التي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات طبقا لقواعد معينة.

و تتمثل مكونات النظام في العناصر الرئيسية التالية : [1]

1. المدخلات Input :

هي عبارة عن المفردات و المعطيات التي تصف الأحداث و الموجودات التي تدخل في النظام.

2.ا لمخرجات Output:

و هي تمثل النتائج التي يعمل النظام للوصول إليها، و هي عبارة عن المعلومات التي تفيد مستخدمي النظام.

3.المعالجة Processing:

و هي عبارة عن الجانب الفني من النظام و التي تتمثل في مجموعة من العمليات الحسابية و المنطقية، التي تجرى على المدخلات بغرض الوصول إلى المخرجات.

4.الرقابة Contrlling:

هي مجموعة من الإجراءات و القواعد التي تهدف إلى التحقيق و التأكد من أن النتائج التي تم الوصول إليها تتماشى مع الأهداف و الخطط الموضوعة مسبقا.

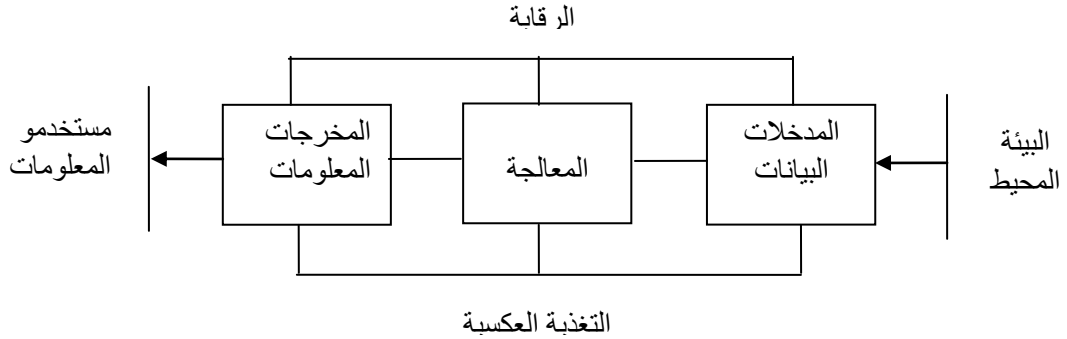
5.التغذية العكسية Feed back:

و تهدف إلى توفير أداة إرشادية لأنشطة النظام، و تعمل على تقويم نتائج عمل النظام و تصحيح الأهداف إذا كانت هناك عيوب في أهداف النظام ،و يمكن إظهار مكونات نظام

[1] عبد الرزاق محمد القاسم : مرجع سبق ذكره ، ص 18، 19

المعلومات و علاقتها ببعضها البعض من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2): مكونات نظام المعلومات



المصدر: عبد الرزاق محمد قاسم ، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية،عمان . دار الثقافة 1998،ص19

من خلال هذا الشكل تظهر لنا مكونات نظام المعلومات و العلاقة بينهما، حيث يتم استقبال المعطيات عن البيئة المحيطة (داخلية و خارجية) في شكل مدخلات ثم تخضع للمعالجة بمختلف الوسائل المتاحة لتخرج في شكل معلومات مخرجة و التي يقوم باستغلالها مجموعة من الأطراف داخلية و خارجية ،و تخضع هذه العناصر للرقابة في كل مرحلة من المراحل و يمكن أن تستغل المخرجات مرة أخرى على شكل مدخلات.

المطلب الرابع: خصائص و مهام نظام المعلومات

I. خصائص نظام المعلومات:

إن أهم الخصائص التي يجب أن تتوافر في نظام المعلومات الحديث و التي تكون بمثابة معايير تساعدنا في الحكم على مدى كفاءة و فعالية نظام معلومات معين نوجزها فيما يلي:[1]

1. الوجهة النفعية من النظام: تتمثل الوجهة النفعية من النظام في الهدف أو الأهداف التي أجلها أنشئ و صمم، فقد يصمم نظام المعلومات لخدمة البحث و التطوير في ميدان علمي

[1] محمد محمد الهادي : نظم المعلومات في النظم المعاصرة، القاهرة ، دار الشروق 1989 ص 171، 176

محدد أو في إطار مؤسسة معينة. و هذا المفهوم يمكن أن يضمن نظام المعلومات جعل البيانات و المعلومات و التكنولوجية المرتبطة بميادين البحث و التطوير التي تساعد المستخدمين في تلبية حاجياتهم من المعلومات، و خدمة الكوادر الإدارية في مجال الرقابة و الإشراف و التنفيذ.

2. المشاركة في التطوير: لا يمكن إنشاء أو تطوير نظام المعلومات إلا بمشاركة مستخدميها المنتفعين بخدماتها من حيث النوع و درجة التفصيل و توقيت التقارير و الإجابات المحتاج إليها. و لتحقيق مبدأ المشاركة في تطوير النظام يجب عدم اقتصاره على فترة زمنية محددة، بل يجب إخضاعه لاعتبارات المراجعة المستمرة و الدائمة للتأكد من مطابقته للمواصفات المحددة له.

و قد يتمثل مبدأ المشاركة في لجنة أو مجلس يمثل فيها قطاعات الإدارة العليا بالمؤسسة، لتحديد أولويات التنفيذ و الإشراف و الرقابة و الإدارة.

3. التكامل: التكامل أو الترابط يعتبر خاصية أساسية و جوهرية لأي نظام معلومات فعن طريق التكامل يمكن ربط نظام معلومات التطبيقات الوظيفية معا لإنتاج معلومات يمكن تقبلها و تفهمها بأسلوب أحسن و أجدى للمؤسسة، و يتصل مفهوم التكامل بمفهوم الوحدة المتممة أو التكاملية، حيث أنه إذا لم يتواجد نظام وصل بين الأجزاء لا يمكن إيجاد وحدة متممة، و بذلك يعني التكامل النظرة الشمولية لكل عناصر و مكونات النظام و ترابطها معا. فمثلا نظام المعلومات الوثائقي يجب أن تتكامل كل عناصره معا و منها:

-أوعية المعلومات مثل الكتب و المطبوعات و التقارير و المواصفات الفنية و المعايير.

-العمليات أو الأنشطة مثل التزويد، التنظيم و التحليل الفني المشتمل على الفهرسة الوصفية و الفهرسة الموضوعية، الاسترجاع و البحث و النقل و الاستخدام...

4. مسار البيانات المشتركة: إن مفهوم مسار البيانات المشتركة يساعد في بناء و استخدام ملفات البيانات الرئيسية، التي تتبع منها التقارير و المخرجات التي تصمم للإجابة على

احتياجات المستخدمين، فطلبات الزبائن في مؤسسة تجارية مثلا، تعتبر الأساس الذي يتحكم في إعداد الفواتير و دراسة مؤشرات الإنتاج و تحليلها و التنبؤ بالمبيعات.

فهذه البيانات تجمع و تسجل مرة واحدة و كذلك يجب أن تتبع مسارات مشتركة حتى نتمكن من تجنب التكرار و الحشو في التوزيع و التخزين، و تساعدنا هذه الخاصية فيما يلي:

- تحليل النظام إلى عناصره الأساسية.
- الحد من تكرار البيانات في الأنشطة المتشابهة.
- تبسيط الإجراءات و العمليات.
- تطوير المسارات المشتركة لتدفق العمليات.

5. النظم الفرعية: تشتمل نظم المعلومات على عدة نظم فرعية، تترابط و تتكامل معا في إطار نظام المعلومات، و لهذا يجب تحديد أهم النظم الفرعية المكونة لنظام المعلومات في تطويره، و التي يتسنى لها خدمة المجالات الوظيفية بالمؤسسة أو خدمة أصناف معينة من المستخدمين وفقا لاهتمامات كل منهم، أو التعمق في المعلومات المخرجة التي تلبي طلباتهم.

6. التخطيط: بمجرد التفكير في إنشاء أو تطوير نظام معلومات داخل المؤسسة يجب البدء في التخطيط له، و ذلك لكون هذه الخاصية من السمات الأساسية لنظم المعلومات و من مقومات نجاحها. و تخطيط نظام المعلومات يجب أن يبنى على استخدام مدخل النماذج الذي يسمح بأقل درجة من التفاعلات بين مجموعة النماذج المستخدمة، كما تشمل دورة تخطيط و تطوير نظام المعلومات على عدة مراحل منها:

- تحديد الحاجة من النظام.
- دراسة جدواه الاقتصادية و الفنية.
- التعرف على متطلباته

7. وقت الاستجابة:إن الكيفية التي تصل بها المعلومات التي يتضمنها النظام و وقت الاستجابة للإجابة على الاستفسارات ممكن أن تكون ذات وصول مباشرة أي تجيب فورا على الاستفسارات، من خلال الأجهزة المتصلة بالكمبيوتر التي تحفظ البيانات، أو يكون وقت الاستجابة بطيئا نسبيا، و على أي حال يجب أن تتصف النظم بالسرعة في وقت الاستجابة من خلال الاستعدادات عبر أساليب الاسترجاع و البحث و نقل المعلومات.

8. نظم إدارة قواعد البيانات:لقد صارت طريقة نظم إدارة قواعد البيانات طريقة شائعة و مألوفة لتداول كميات كبيرة من البيانات في نظم المعلومات الحديثة، و يسمح هذا النظام للعديد من المستخدمين من الانتفاع بها في وقت واحد بحيث يكون كل واحد مستقبل عن الآخر، و يصل إلى مستودعها المركزي بطريقة متزامنة، و هي تستبعد التكرار و الحشو و يدخل سجل البيانات فيها مرة واحدة، و بذلك تتسم هذه الطريقة بما يلي:

- المشاركة في البيانات بدلا من خوصصتها.
- الوصول المتزامن للبيانات.
- البيانات المتكاملة.

9. تطبيق نظم الكمبيوتر: من أهم الخصائص الحديثة لنظم المعلومات المتطورة، استخدام نظم الكمبيوتر، و التي تساهم في زيادة الفعالية و الكفاءة، فالحاجة لتوفير نظم كمبيوتر تساهم يما يلي:

- توفير القدرة على أداء عمليات تساعد في الدراسات الخاصة مثل التحليل الإحصائي و معالجة البيانات و عرض مؤشراتها بيانيا ...
- إعداد تقارير خاصة مبنية على التساؤلات من قبل المستخدم.
- تحليل البيانات المختزنة في قاعة البيانات بأقل صعوبة و تأخير.
- استخدام أساليب برمجة سهلة و مباشرة.
- ...الخ.

مهام نظام المعلومات:

تختلف نظم المعلومات بدرجة كبيرة في أوعية مدخلاتها و مخرجاتها، و في وسائل التشغيل و في

النظم الفرعية المنبثقة منها. م علاقة هذه النظم ببعضها البعض و لكن هناك مجموعة من الوظائف

الأساسية تشترك فيها كل نظم المعلومات و هي: [1]

- جمع البيانات و تبويبها و فهرستها.
- تخزين البيانات.
- تشغيل البيانات.
- نقل و إيصال المعلومات إلى مستخدميها.

المطلب الخامس:أهداف نظام المعلومات

تنقسم أهداف نظام المعلومات إلى نوعين[2]

1. **الأهداف العامة:** تنحصر الأهداف العامة لنظام المعلومات في ما يلي:

- يمكن لنظام المعلومات حصر مصادر البيانات و المعلومات و هذا من أجل التعرف على الفجوات الناقصة، التي يمكن استكمالها، و سوف تتركز عملية الحصر على محتوى نظم المعلومات المتوفرة و طرق تناولها بهدف التنسيق في الأداء.
- إنشاء نظام معلومات متكامل في مجال تخصصه و تكون له القدرة على تناول البيانات و المعلومات المتوفرة.

[1] عبد المنعم عوض الله: المحاسبة الإدارية في مجالات الرقابة و التخطيط، القاهرة ، دار الذكر العربي 1980، ص 17

[2] شوقي سالم : نظم المعلومات و الحاسب الإلكتروني ، جامعة الكويت ، 1985 ص 97

– نظام المعلومات المتكامل يمكن أن يقدم خدمات المعلومات المختلفة في مجال تخصصه وذلك عن طريق الإعلان عن هذه الخدمات بطريقة من الطرق الإعلامية.

– يمكن أن ينشئ نظام المعلومات ملفات رئيسة و فرعية لجميع الأنشطة المتصلة به و ذلك عن طريق تحديد البيانات و المعلومات المختلفة المستعملة و غير المستعملة.

– يمكن ضمان صيانة مستمرة للنظام و التكفل بوضع الخطط و ذلك من أجل مواكبة التطورات المتجددة.

– يمكن لنظام المعلومات القيام بالتقارير الإحصائية للمؤسسة و هذا من أجل مرافقتها مع التقارير الإحصائية المتخصصة في مجالها.

– يمكن لنظام المعلومات القيام بعدة دورات تدريبية للعاملين، و رفع أدائهم و هذا من أجل مواكبتهم مع التطورات الحديثة و خلق كوادر دائمة للعمل في مجال التخصص.

– يمكن لنظام المعلومات أن تنعكس فعاليته و طريقة تناوله على مستوى الأداء على عمليات اتخاذ القرار، كما يعمل على التأثير في الإنتاج العملي للمستفيدين في مجال البحوث و حل المشاكل و العقبات التي تصادف أوجه النشاط.

– يمكن لنظام المعلومات التكفل بسهولة إجراءات تناول المعلومات و يسهل عمليات الاتصال بين النظام و مستعمليه، و يتكفل بتلبية احتياجات و متطلبات المستفيدين.

2. الأهداف التفصيلية:

–أهداف تتعلق بعملية اتخاذ القرار: و تتمثل هذه الأهداف أساسا في تخليص الإدارة من عمليات صنع القرار الروتيني، و زيادة فعالية اتخاذ القرار و كذا التكفل بالنظم

المتخذة للقرار و ذلك من أجل مراقبة سليمة للعمليات.

-أهداف تتعلق بخدمات المعلومات: وتتمثل هذه الأهداف في متابعة نظام المعلومات للنمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات وتجميع وتوفير كافة الوثائق والمطبوعات والمعلومات الصادرة في مجال تخصصه وأن يقوم بنشر كل المعلومات الجارية عن طريق المطبوعات، والمخرجات الدورية ويقدم جميع الخدمات المتعلقة به، ويقوم بالإجابة عنها.

-أهداف تتعلق بتطوير النظام: وتتمثل هذه الأهداف أساسا في وضع الخطط الضرورية اللازمة، للمحافظة الدائمة على النظام و صيانته و مراعاة جميع التغيرات التي قد تنشأ بعد إقامة النظام و تهدف إلى توفير عملية فحص مستمر للتطبيقات الضرورية في مجال أنشطته و متابعة تطوير برامجه.

- أهداف تتعلق بالمستفيدين: تتمثل هذه الأهداف في التولي بعمليات تطوير المستفيدين في فعالية النظام، و العمل على زيادة القدرة الإنتاجية للقوى العاملة المتاحة للعمل، و أن يخفض من حجم معدلات الأخطاء نتيجة تخفيضه لمعدلات التدخل البشري في النظام.

- أهداف تتعلق بالعاملين بنظام المعلومات: و تتمثل هذه الأهداف بالتكفل التام بتطوير العاملين و رفع مستوى أدائهم و تحديد الخطط الموضحة لمدى معرفة العاملين به لتفاصيل النظام و أهدافه.

- أهداف تتعلق بالتكلفة: و تتمثل هذه الأهداف في التخفيض من تكلفة وحدة المعلومات بقدر الإمكان و توضيح فعالية التكلفة المرتبطة به و التخفيض من متطلبات التخزين
المادي التقليدي.

– أهداف تتعلق بالعلاقات والتبادل: و تتمثل هذه الأهداف في توفير عملية الاتصال من و إلى المستفيدين و الاتصال بنظم المعلومات المتشابهة و إنشاء نظام لتبادل المطبوعات و المواد بينه و بين غيره و تقديم خدمات الإعلام الآلي لعمال المؤسسة، التي يتيحها و تقنين الرموز و المصطلحات المستخدمة.

– أهداف تتعلق بوضع سياسة المعلومات: و تتمثل هذه الأهداف في القيام بوضع و تحليل و تنفيذ سياسة المعلومات في المؤسسة، و مراجعتها و تطوير سياسة المعلومات و اقتراح سياسات جديدة و إعداد كتيباً أو نشرة عن سياسة المعلومات التي يتبعها، و إعلان سياسة المعلومات الخاصة به، و متابعتها باستمرار للاتفاق مع أنشطة المؤسسة التي يبيعها و مواكبتها للتطور التقني الحديث.

المطلب السادس: أنواع نظم المعلومات

1. نظم تشغيل البيانات:

يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، و يعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل: الأجور، نظم الحجز الفندقية. و تتمتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين هما:

أ . رسم حدود المنظمة و بيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة و إدارتها، و بالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.

ب . تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

2. النظم المعرفية:

تهدف تلك النظم إلى دعم العاملين في مجالي المعرفة و المعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة و الخبرة الفنية بشكل متكامل. و يقصد بالعاملين في مجال المعرفة أولئك الأفراد المؤهلون بدرجة مهنية كالأطباء و المحامون و المهندسون حيث ينصرف مجال عملهم إلى خلق معلومات و معرفة جديدة.

3. نظم تجهيز المكتب آليا:

تعد تلك النظم نوعا خاصا من نظم تشغيل المعلومات و التي يمكن استخدامها في نطاق أعمال و أنشطة المكاتب، و تجهيز المكاتب آليا ليشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية و غير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة و غير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة.

4. نظم دعم القرارات:

و هي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المدراء عند اتخاذهم لقرارات غير بنائية و غير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقا، و تعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات و نظم المعلومات الإدارية من معلومات، و كذلك معلومات من خارج المنظمة، و يتم تصميم نظم دعم القرارات و تنفيذها للاستجابة لاحتياجات غير المخططة من المعلومات مثل قرارات الإنتاج.

5.نظم دعم الإدارة العليا:

و هي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساندة المدراء الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات و الذين لهم تأثير ملموس على سياسات و خطط و استراتيجيات المنظمة، و تتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا و مؤشرا عند اتخاذها، أي أنها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد بشأن المعلومات التي يحتاجها متخذ تلك القرارات.

6. النظم الخبيرة:

تستخدم النظم الخبيرة لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية و التي لا يمكن التنبؤ بخطواتها.

و تعتمد تلك النظم غير الروتينية على نتائج ما يطلق عليه الذكاء الاصطناعي، حيث تقوم تلك النظم على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان أو المتخصص في مجال معين.

المطلب السابع: التحديات التي تواجه نظم المعلومات

1. بعض المعلومات الهامة لا يمكن إدخالها في النظام:

تعتبر بعض المعلومات الضرورية لعمليات صنع القرارات من طبيعة لا تسمح بعملية الإدخال في نظم المعلومات و ذلك لصعوبة التعبير عنها بشكل نظامي، على سبيل المثال الأفكار بشأن تقديم منتجات جديدة، آراء المستهلكين حول منتوج معين، خطط المنافسين.

2. المعلومات عادة ما تحتاج إلى سياق يمكن تفسيرها من خلاله:

غالبا ما تهتم نظم المعلومات في المنظمات بالبيانات الكمية نظرا لسهولة إدخالها، وهذه البيانات قد لا تكون على درجة عالية من الأهمية عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية في المنظمة ما لم يتم ربطها مع معلومات أخرى، و بالتالي فإن قيمة المعلومات تتوقف إلى حد كبير على وجود سياق يتم تفسيرها من خلاله، يتوقف هذا السياق على ما يتوافر لمستخدم المعلومات من معرفة أساسية، مثال ذلك رصيد المخزون لا يكون له قيمة إلا إذا تم ربطه بمعلومات أخرى مثل حجم الطلب المتوقع.

3. قيمة المعلومات تتناقص بمرور الزمن:

تتناقص قيمة المعلومات بشكل سريع مع مرور الزمن، فالمعلومة ذات القيمة العالية الآن قد لا تكون كذلك مستقبلا، فتوقيت ظهور المعلومة يحدد إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ

القرارات. فمثلا رصيد المنظمة في أحد البنوك يمثل معلومة ذات قيمة عند لحظة إصدار شيك معين و لكن بمجرد إصدار هذا الشيك تصبح هذه المعلومة عديمة القيمة.

4. التغيرات البيئية تؤدي إلى تغيرات في الاحتياجات من المعلومات:

نتيجة لديناميكية البيئة المحيطة بنظم المعلومات فقد تواجه المنظمة بعد إنفاقها مبالغ طائلة و مجهودات ضخمة أثناء دراستها لإقتناء نظام معلومات معين يخدم احتياجاتها في ضوء حصتها في السوق بأنه تم إدماجها 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.

5. تكنولوجيا الحاسب الآلي في تغير سريع:

بعد التغير و التطور السريع و الملموس في تكنولوجيا الحاسبات من التحديات التي تواجه نظم

المعلومات حيث أن هذا التطور يؤدي إلى تقادم نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي بعد فترة قصيرة من اقتنائها مما يؤدي إما إلى تغيير النظام و ما يترتب عليه من أعباء مالية أو الإبقاء على النظام الحالي و هو ما تفضله المنظمات توفيرا للتكاليف و هو ما يؤدي إلى استخدام نظم المعلومات أقل حداثة و لفترات طويلة نسبيا.

6. النقص الملحوظ في العمالة الفنية الماهرة:

أدى نقص المبرمجين و محللي النظم ذوي المهارة العالية إلى زيادة تكاليف عنصر العمل و ارتفاع معدل الدوران بين العاملين في إدارات و أقسام نظم المعلومات بالمنظمات، كما أدى زيادة الطلب تطبيقات الحاسب إلى زيادة النقص في العمالة الفنية الماهرة و المتخصصة، ترتب على ذلك وجود فجوة في نظم المعلومات بالمنظمات مداها الزمني يتراوح بين سنتين و أربع سنوات.

7. المتطلبات من العمالة في تغير مستمر:

إن تعلم الفرد لمهنة مرتبطة بالحاسب الآلي ثم استمرار مزاولته لها مدى الحياة أمر غير وارد، فنتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا الحاسبات و المعلومات، و الصلة الوثيقة بين تكنولوجيا المعلومات و حياة المنظمات فقد استلزم الأمر أن يعيد العاملون و الإداريون تعلمهم و تدريبهم بشكل متكرر و مستمر حتى يواكبوا التغيرات السريعة بما لديهم من أدوات.

8. التوقعات المغالى فيها:

يدرك القليل من الأفراد أن هناك مجهودا أو تكلفة تبذل من أجل الحصول على نظام فعال للمعلومات و قد ظهر هذا الاتجاه كنتيجة لفعالية استخدام نظم المعلومات في العديد من التطبيقات التي يمكن ملاحظتها مثل حجز تذاكر الطيران، و برامج الفضاء، و قد أدى هذا إلى أن المدراء يتصورون أنه يمكن تصميم نظام معلومات متكامل يربط المنظمة ككل بأقل تكلفة و خلال فترة زمنية وجيزة بغض النظر عن حجم المنظمة.

خاتمة الفصل:

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

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

الفصل الثاني:

دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المؤسسة الاقتصادية:

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية:

لقد تعددت تعاريف المفكرين للمؤسسة الاقتصادية عبر الزمان، و حسب الاتجاهات و المداخل التي يتبناها كل واحد منهم، و فيما يلي نستعرض مجموعة من التعريف:

يعرفها M.Truchy بأن " المؤسسة هي الوحدة التي تجمع فيها و تنسق العناصر البشرية و المادية للنشاط الاقتصادي"

و يعرفها François Peroux كما يأتي: " المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال و قدرات من أجل إنتاج سلعة ما، و التي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته"[1]

كما تعرف أيضا بأنها: " جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاجٍ لغرض التسويق، و هي منظمة مجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات، و يمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي"[2]

وفضلا عن ذلك فهي" كمنطقة اقتصادية اجتماعية مستقلة نوعا ما، توجد فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية و المادية و الإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني و مكاني"[3]

و تعتبر أيضًا المؤسسة " كوحدة إقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي"[4]

و لعل أشمل تعريف للمؤسسة الاقتصادية هو التعريف الآتي :" المؤسسة هي تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني و اجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو

---

[1] – نفس المرجع، ص10.

[2] – إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر،ط2، بدون سنة نشر، ص13.

[3] – عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد و تسيير المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص24.

[4] – عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1993، ص24.

تبادل سلع أو خدمات، مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة و هذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه و تبعا لحجم و نوع نشاطه"[1]

ومن خلال التعاريف السابقة، يتضح لنا أن المؤسسة كيانا اعتباريا مستقلا و يتحدد نشاطها بالإنتاج و المشكل من أحد العنصرين السلع أو الخدمات، و لها موارد مالية و بشرية،و رغم ذلك تبقى التعاريف الواردة غير شاملة، خاصة مع التطور الذي شهدته نظرية المؤسسة و نظريات الإدارة.

نستخلص مما سبق ذكره، أن المؤسسة مكونة من العناصر الآتية[2]:

- **الموارد المادية:** و هي الوسائل المستخدمة في العملية الإنتاجية من آلات و مباني ومواد أولية.

- **الموارد البشرية:** و هي تلك الموارد المتمثلة في الطاقات العضلية و الفكرية لعمال المؤسسة.

- **مركز القرار:** و هو المكلف بتسيير النشاط الإنتاجي للمؤسسة.

- **التنسيق:** هو ناتج نشاط المؤسسة المتولد عن عنصر العمل المبذول لتحويل المواد الأولية إلى سلع مادية، أو عنصر العمل المبذول لتقديم خدمات للأفراد أو الجماعات.

المطلب الثاني خصائص المؤسسة الاقتصادية:

كما سبق و رأينا، أن هناك عدة تعاريف للمؤسسة الاقتصادية اختلفت بحسب الزمان والإيديولوجيات، وقد توصلنا إلى أن التعريف الجاري مفاده أن المؤسسة الاقتصادية المعنية بالدراسة هي كل منظمة تتفاعل فيها الموارد البشرية والمادية والمالية و تنشط في المجال الاقتصادي تهدف إلى تحقيق الاستمرارية و الربح، و رغم اختلاف التعريف إلا أن المؤسسة

[1]– ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص11.

[2]– إبراهيم بختي، دور الانترنت و تطبيقاته في المؤسسة ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر،2002، ص16.

الاقتصادية تكاد تشترك في بعض الخصائص تميزها عن غيرها من المؤسسات هذه الخصائص حاولنا تلخيصها – حسب ما ورد عن عمر صخري– كالآتي[1]:

1- تتمتع المؤسسة الاقتصادية بشخصية قانونية مستقلة تترتب عليها مجموعة من الواجبات و المسؤوليات.

2- القدرة على أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.

3- القدرة على البقاء و التكيف مع الظروف المحيطة بها في حدود إمكاناتها.

المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية

هناك عدة أهداف تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى تحقيقها، و غلبا ما تكون هذه الأهداف متداخلة فيما بينها، و يمكن إجمالها فيما يأتي: [2]

1الأهداف الاقتصادية: و أهم هذه الأهداف التي يمكن أن تحققها المؤسسة الاقتصادية هي:

أ- **تحقيق الربح:** يعتبر الربح من الأهداف الأساسية التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة اقتصادية، لأنه بفضله تستطيع تمويل نشاطاتها من دفع للأجور لعمالها و تسديد التزاماتها اتجاه شركاتها، و يسمح لها بتحديد وسائل الإنتاج لديها، و يعتبر الربح أهم معيار على نجاح المؤسسة.

ب- **تحقيق متطلبات المجتمع:** و يكون هذا من خلال السلع و الخدمات التي تقدمها المؤسسة الاقتصادية إلى المجتمع الذي تنشط فيه.

ج- **عقلنة الإنتاج:** و ذلك بالاستخدام الأمثل لعوامل الإنتاج، حتى تتفادى المؤسسة الوقوع في مشاكل اقتصادية، و بالتالي تسبب الخسارة لملاكها و للمجتمع ككل، و ذلك من خلال حرمانه من السلع و الخدمات و مناصب العمل التي كانت توفرها.

2 الأهداف الاجتماعية: و يمكن تلخيص أهم هذه الأهداف فيما يأتي:

[1]- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 1993، ص25.

[2]- ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص17-21.

أ- توفير مناصب الشغل في المناطق التي تنشط فيها هذه المؤسسات الاقتصادية، مع ضمان مستوى مقبول من الأجور للعمال الذين تشغلهم.

ب- تحسين مستوى معيشة العمال، و ذلك من خلال الزيادة المستمرة في الأجور تماشيا مع زيادة تطور المؤسسة و نجاحها، و كذا مع الزيادة في الاحتياجات المعيشية لهؤلاء العمال.

ج- إحداث أنماط استهلاكية جديدة في المجتمع، و ذلك من خلال المنتجات الجديدة التي تقترحها المؤسسة على زبائنها و التي لم يتعودوا معلى استهلاكها من قبل.

د- العمل على ضمان تماسك العاملين و تآلفهم، و ذلك من خلال الحوار و التشاور بين كل الأطراف داخل المؤسسة و احترام نظامها.

هـ- توفير التأمين لسلامة العمال و صحتهم ، كالتأمين الصحي و التامين من الحوادث و التقاعد، كما توفر المرافق الضرورية لراحة العمال كالسكنات الوظيفية، المخيمات الصيفية و غيرها.

3 الأهداف التكنولوجية: و تعتبر من الأهداف الضرورية التي تسعى إليها المؤسسة لتحقيقها، لأنها تضمن لها التطور و النمو و البقاء، و أهم هذه الأهداف:

أ- البحث و التطوير في أساليب و طرق الإنتاج، و هذا من خلال إنشاء مصلحة و مخابر خاصة بهذا الجانب، الشيء الذي يسمح للمؤسسة بتحسين إنتاجها و الرفع من قدراتها التنافسية مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

ب- المساهمة في الخطة العامة للبلاد في مجال البحث العلمي و التطوير التكنولوجي وذلك من خلال التنسيق و التعاون في مختلف مؤسسات و مراكز البحث العلمي والجامعي في مشاريع بحث مشتركة تعود بالفائدة على المؤسسة و المجتمع ككل.

1-3-4 الأهداف الثقافية و الرياضية: ويمكن إيجازها فيما يأتي:

أ- توفير الوسائل الترفيهية و التثقيفية التي تسمح لعمال المؤسسة و أولادهم بالترفيه والتثقيف من مسرح ومكتبات ورحلات، و ذلك لما لهذا الجانب من تأثير إيجابي وفعال على المستوى الفكري للعامل.

ب- تدريب العمال المبتدئين و رسكلة القدامى، و هذا ما يؤثر على مردودية المؤسسة بالإيجاب خاصة و على الدخل الوطني عامة.

ج- تخصيص أوقات للرياضة التي تعتبر من بين العناصر الجد مفيدة في الاستعداد للعمل والتحفيز عليه، ودفع الإنتاج و الإنتاجية.

المبحث الثاني: تأثير نظام المعلومات في المؤسسات الاقتصادية

المطلب الأول :تصنيف المؤسسة

يمكن تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب عدة معايير أهمها: المعيار القانوني، معيار الملكية، معيار الحجم و المعيار الاقتصادي...الخ

و فيما يأتي سنتطرق لأصناف المؤسسة الاقتصادية حسب كل معيار:

1 تصنيف المؤسسة حسب المعيار القانوني: حسب هذا المعيار يمكن تصنيف المؤسسات الاقتصادية إلى صنفين هما: [1]

د-**المؤسسة الفردية:** و هي المؤسسة التي يمتلكها شخص واحد، و هو المسؤول الأول و الأخير عن نتائج أعمالها، و عادة ما يتولى هو إدارة و تسيير شؤونها، و في الغالب ما تكون هذه المؤسسة من الحجم الصغير.

ب- الشركة: و هي عبارة عن مؤسسة يشترك فيها شخصان أو أكثر، حيث يقدم كل واحد منهما حصة من رأسمال أو قوة عمل، و يحصل في المقابل على نصيبه من الربح أو الخسارة، و يمكن تصنيف الشركة إلى نوعين رئيسين و هما:

[1]- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 1993، ص26.

* **شركة الأشخاص:** كشركات التضامن، شركات التوصية و الشركات ذات المسؤولية المحددة.

* **شركات الأموال:** كشركات التوصية بالأسهم و شركات المساهمة.

2 تصنيف المؤسسة الاقتصادية حسب معيار الملكية: و تصنف المؤسسات حسب هذا المعيار إلى ثلاثة أنواع: [1]

ذ-**المؤسسة الخاصة:** و هي المؤسسات التي تعود ملكيتها إلى شخص معين أو مجموعة من الأشخاص، مثل المؤسسات الفردية، شركات الأشخاص و شركات الأموال.

ب- المؤسسة العمومية: و هي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة، و يمكن أن تكون هذه المؤسسات وطنية أو تابعة للجماعات المحلية.

ج- المؤسسة المختلطة: و هي المؤسسات النى تكون ملكيتها مختلطة بين الدولة و الأفراد، سواء كانوا أفراد وطنيين أو أجانب، و تنشأ عادة هذه المؤسسات نتيجة الخوصصة الجزئية للمؤسسات العمومية.

3 تصنيف المؤسسة حسب معيار الحجم: يعتبر معيار الحجم من أهم المعايير التي تصنف بها المؤسسات الاقتصادية ، و يمكن تصنيفها وفقا لهذا المعيار إلى نوعين هما[2]:

أ- المؤسسات الصغيرة و المتوسطة: و تدخل ضمن هذا التصنيف كل المؤسسات التي تشغل أقل من 500 عامل، و يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع:

- **المؤسسة المصغرة:** و هي التي تشغل أقل من 10 عمال .
- **المؤسسة الصغيرة:** و هي التي تشغل ما بين 10 و 200 عامل.
- **المؤسسة المتوسطة:** و هي التي تشغل ما بين 200 و 500 عامل.

[1]- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 1993، ص ص 28،29.

[2]- ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص ص 64-65.

و تتميز المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بأنها الأكثر انتشارا في كل دول العالم وخاصة المتقدمة منها، حيث تصل نسبتها إلى (99%) من مجموع المؤسسات في الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان و الدول الأوربية و الرأسمالية.

ب- المؤسسة الكبيرة: و هي المؤسسات التي تشغل أكثر من 500 عامل، و هي ذات أهمية كبيرة في الاقتصاد و ذلك من خلال النشاط التي تقوم به، و الذي قد تعجز الدولة عن أدائه، كالتنقيب عن البترول و استخراجه و تكريره و تسويقه.

4 تصنيف المؤسسة حسب المعيار الاقتصادي: و يمكن تقسيم المؤسسات الاقتصادية حسب هذا المعيار إلى الأنواع الأتية[1]:

ر- **المؤسسات الفلاحية:** وهي المؤسسات النى تقوم بخدمة الأرض، و إنتاج المنتجات النباتية و الحيوانية.

ب- المؤسسات الصناعية: وهي المؤسسات التي تنشط في ميدان استخراج المواد الأولية و تحويلها.

ج- المؤسسات التجارية : وهي المؤسسات التي تقوم بتوزيع المنتجات و إيصالها إلى الزبائن.

د- المؤسسات المالية: وهي المؤسسات التي تقوم بالنشاطات المالية، كالبنوك ومؤسسات التأمين و غيرها.

هـ- مؤسسات الخدمات: وهي المؤسسات التي تقوم بتقديم مختلف أنواع الخدمات كمؤسسات النقل، التعليم، الصحة و غيرها.

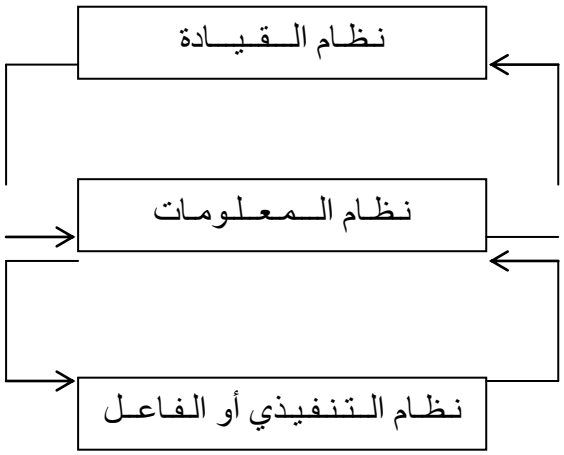
[1]- إسماعيل عرباجي، مرجع سابق، ص16.

المطلب الثاني: مكانة ودور نظم المعلومات في المؤسسة

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المؤسسة كان في القرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات ، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور و استخدام النماذج الرياضية و بحوث العمليات في اتخاذ القرارات .

و تجدر بنا الإشارة إلى أن نظام المعلومات في المؤسسة يظهر بين نظام القيادة و التنفيذ : النظام التنفيذي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المسطرة ، ويقوم نظام القيادة بمراقبة و تعديل ما ينجز من طرف النظام التنفيذي ، أما دور نظام المعلومات فيتمثل في التنسيق بين النظامين : القيادة و التنفيذ ، و هذا ما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم (03) يوضح . مكانة نظم المعلومات



المصدر : كاريش صليحة . دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة . رسالة ماجستير . معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . 99 / 2000 . ص 74 .

كما يعمل نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التالية : [1]

1 . المراقبة : إذ أنه بمثابة ذاكرة للمؤسسة بما يعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها ، يسهل اكتشاف

الأخطاء التي قد تقع ، أي أن نظام المعلومات ينبغي أن يحقق الثقة) fiabilité) كي تكون المراقبة فعالة .

2 . التنسيق و الاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات و الوثائق المرافقة لمختلف التدفقات .

3 . مساعدة المسيرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا و خارجيا .

هدف نظام المعلومات إذن هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية و السابقة ، و التنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات ، حفظها ، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة استراتيجية ، تسييرية و تنفيذية مهمة تتمحور أدوار نظام المعلومات في المؤسسات والمنظمات؛ لتشمل ما يأتي:

تخزين المعلومات وتحليلها

نتيجةً للتطور والتقدم في التكنولوجيا؛ أصبحت الشركات تعتمد في إدارة بياناتها على أنظمة المعلومات، وبدلاً من إدارة البيانات والمعلومات يدوياً، وعلى الطريقة التقليدية، يمكن للشركات الاستفادة من قواعد البيانات المتطورة والشاملة؛ التي يقدمها نظام المعلومات والتي يمكن أن تحتوي على جميع البيانات، التي تحتاجها الشركة في إدارة أعمالها.

[1] كاريش صليحة . دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة . رسالة ماجستير . معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . 99 / 2000 . ص 74 .

كما تقوم أنظمة المعلومات بتخزين المعلومات وتحديثها وتحليلها؛ وبالتالي تُمكّن المؤسسة من استخدامها بعد ذلك؛ لغايات تحديد الحلول للمشاكل الحالية أو المستقبلية، إضافةً إلى ذلك يمكن لهذه الأنظمة دمج البيانات من مصادر مختلفة، داخل المؤسسات وخارجها، مما يسهل على المؤسسة مواكبة الأداء الداخلي وتحديد الفرص، والتهديدات الخارجية.

تسهيل عمليات اتخاذ القرار

تقوم أنظمة المعلومات على تقييم المعلومات من جميع المصادر، بما في ذلك المعلومات من المصادر الخارجية، كما توفر معلومات عن الاقتصاد العام، وبالتالي تعمل أنظمة المعلومات على تحليل ومقارنة هذه البيانات.

كما وتقوم بمساعدة المؤسسة في تحديد اتجاهات السوق المختلفة، والتي تساهم بدورها على تحقيق الخطط الاستراتيجية للمؤسسة، والتأثير في عمليات اتخاذ القرارات الإدارية، والتحسين من جودة هذه القرارات على المدى الطويل.

تسهيل عمليات إدارة الأعمال داخل المؤسسة

تعمل أنظمة المعلومات على تطوير عدد أكبر من أنظمة القيمة المضافة في المؤسسة، فعلى سبيل المثال يمكن للمؤسسات التي تستخدم نظام المعلومات دمج هذه النظام مع دورة التصنيع؛ للتأكد من أن المخرجات التي تنتجها تتوافق مع المعايير التي تتطلبها معايير الجودة المختلفة.

ويعمل اعتماد نظم المعلومات داخل المؤسسات على تبسيط العمليات التجارية، كما يعمل على إلغاء النشاطات غير الضرورية، وتضيف هذه الأنظمة ضوابط لعمليات الموظفين؛ لضمان حقوق الموظفين بشكل قابل للتطبيق.

إضافةً إلى ذلك تقضي أنظمة المعلومات داخل المؤسسات على المهام المتكررة، وتعمل على زيادة الدقة في عملياتها، وبالتالي تسمح للموظفين بالتركيز على المزيد من الوظائف عالية المستوى، كما تعمل أنظمة المعلومات على تخطيط وتنفيذ أفضل للمشاريع، داخل المؤسسة من خلال عمليات المراقبة والمقارنة؛ بالمعايير المحددة من قِبل المؤسسة.

التغيير السلوكي في المؤسسات

يساعد تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة بشكل فعّال على عمليات التواصل، بين أصحاب العمل والموظفين، كما يعمل تطبيق هذا النظام على ضمان الإشراف على تدفق المعلومات، بين الإدارة والموظفين من المستوى الأدنى، كما يتح نظام المعلومات لموظفي الخطوط الأمامية أن يكونوا جزءًا من عملية صنع القرار؛ وبالتالي زيادة شعورهم بالحافز والحماس، نحو انجاز مهامهم المختلفة.

المطلب الثالث: علاقة نظام المعلومات باتخاذ القرارات في المؤسسة

قبل إظهار العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات و اتخاذ القرارات لابد من معرفة النظم التي تستخدم في اتخاذ القرار و نلخصها كما يلي :

1- نظم المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات : تعمل نظم المعلومات على تدعيم جميع مستويات اتخاذ القرارات و التي تتدرج من مستوى التخطيط الاستراتيجي ثم الرقابة الإدارية و الرقابة التشغيلية ، و لكي تقوم هذه النظم بخدمة الاحتياجات المتنوعة ، تظهر الحاجة إلى وجود العديد من نظم المعلومات و هنا سنعرض ثلاثة أنواع من نظم المعلومات التي تشغل آليا :

1-1- نظم تشغيل البيانات "DPS " : " هي نظم آلية تختص بتسجيل و تشغيل العمليات اليومية الروتينية الضرورية لسير العمل " [1] و هي تحل محل عملية مسك الدفاتر في نظم

المعلومات اليدوية ، وتقوم هذه النظم بتجميع و فرز و تصنيف و تشغيل و تلخيص و تخزين البيانات الناتجة عن المعاملات و ذلك بطريقة تمكن من استخدامها في فترات لاحقة

مخرجات هذه النظم مفيدة في عملية الرقابة التشغيلية و اتخاذ القرارات الهيكلية لذلك هي ملائمة لخدمة مديري الإدارة الدنيا و الإشرافية ، و تساهم في التأكد من أداء المهام الجزئية وفقا لمستويات الأداء المتفق عليها و تعتبر هذه المخرجات مصدر للإجابة على التساؤلات الروتينية حيث أنها تمد المديرين بمعلومات عن الموقف الحالي و الماضي مع اعتباره مصدرا أساسيا يغذي نظم المعلومات الأخرى بما تحتاجه من بيانات ، كما تقوم نظم تشغيل البيانات بالربط بين المؤسسة و البيئة الخارجية من خلال تسجيل تدفقات المدخلات و المخرجات .

و تلخص أهم مخرجات نظم تشغيل البيانات في [1]:

- ❖تقارير عن ملخصات المعاملات .
- ❖تقرير مراجعة أخطاء التشغيل .
- ❖تقارير رصد المعاملات التفصيلية .[1]

1-2- نظم دعم القرار "DSS" : هي نظم معلومات حاسوبية تفاعلية تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الغير هيكلية و الشبه هيكلية ، و ذلك من خلال استخدام النماذج و قاعدة البيانات ، وواجهة مساعدة للمستفيد .[1]

و تتميز نظم دعم القرار بدعمها المباشر للإدارة العليا و الوسطى مع إمكانية استفادة الإدارة الدنيا ، كما تتميز بسهولة الاستخدام و المرونة و اقتراح الحلول بدلا من تقديم المعلومات التي تحتاج إليها الإدارة ، و تتميز بإمكانية تحليل عالية عن طريق استخدامها لقواعد بيانات داخلية وخارجية و هي تستمد الاحتياجات الداخلية عادة من نظم تشغيل البيانات و نظم المعلومات الإدارية .

[1]سعد غالب ياسين " المعلوماتية و إدارة المعرفة " المستقبل العربي ، مركز دراسة الوحدة العربية ، بيروت ، ص 121 .

3-1- النظم الخبيرة : هي برامج تتسم بالذكاء ، تعتمد على معارف مستمدة من الخبرة البشرية و قواعد الاستدلال المنطقي في الوصول إلى النتائج و أسباب حصولها .

معرفة + استدلال = نظم خبيرة [2]

و من أهم المزايا التي يمكن أن تعود على المؤسسة من خلال استخدام النظم الخبيرة هي :

* الحصول على الخبرات النادرة .

* تحسين الإنتاجية ، حيث تعمل النظم الخبيرة بشكل أسرع و أدق من العنصر البشري ، زيادة إلى كونها تخفض التكاليف الخاصة و التكاليف متعلقة بالاستعانة بالخبراء و التكاليف الناتجة عن الأخطاء .

* تتصف النظم الخبيرة بالمرونة في الحلول المقدمة للمستخدمين .[1]

و يمكن تصنيف النظم الخبيرة إلى 3 أنواع أساسية هي :

- ❖نظم تعمل كمساعدة : تعتبر هذه النظم أقل النظم خبرة ، حيث تقوم بمساعدة المستخدم في أداء التحليل الروتيني .

- ❖النظم التي تعمل كزميل : هي تسمح للمستخدم أن يناقش المشكلة مع النظام .
- ❖نظم تعمل كخبير حقيقي : حيث يقبل المستخدم نصيحة النظام دون مناقشة .

2- علاقة نظم المعلومات باتخاذ القرارات : تلعب نظم المعلومات بأنواعها المختلفة دورا هاما في كل مرحلة من مراحل عملية اتخاذ القرارات ، ويظهر هذا بالتحديد حسب نموذج "H.Simon" الذي ميز فيه بأربعة مراحل أساسية لاتخاذ القرارات و هي :

1- مرحلة الاستخبارات : أهم ما تحتاجه مرحلة الاستخبارات خاصة في خطواتها الأولى المتعلقة بالبحث عن المشكلات هو التعرف على البيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة ،

[1] منال محمد الكردي و جلال إبراهيم العبد " نظم المعلومات الإدارية " جامعة الإسكندرية ،دار الجامعة ص192.

بغرض جمع و تخزين كميات هائلة من المعلومات التي يمكن أن تقيد صانع القرار للقيام بهذه الخطوة بسهولة و يكون ذلك عن طريق نظم المعلومات اليدوية أو المبنية على الحاسب الآلي .

فالبيانات الداخلية و الخارجية توفر قاعدة من المعلومات التي تساعد في التعرف على المشكلات و نظم دعم الإدارة العليا من خلال اتصالها الشبكي بمصادر المعلومات التي تساعد المدير على سرعة اكتشاف المشكلات .

2- التصميم : هي عملية تجميع الكثير من المعلومات ، وهذه المعلومات قد تكون في صورة حقائق مختزنة في قواعد بيانات أو ملفات نظم المعلومات ، أو تقديرات و تنبؤات عن المتغيرات الهامة المكونة للمشكل و عملية توليد البدائل و تجميع المعلومات تستغرق وقتا كبيرا ، لكن نظم المعلومات يمكنها تدنية تلك الجهود من خلال توفير إمكانيات الاتصال السريع و السهل بقواعد البيانات .

لهذا فان لنظم دعم القرارات دورا هام في مساندة المديرين ، إلا أن العامل المؤثر في استخدام هذه الأدوات يمكن في الحكم الشخصي للمدير الذي يقوم باختيار أسلوب التحليل الملائم لطبيعة البديل و المشكلة و تفسير و ترجمة نتائج التحليل ، كما أن النظم الخبيرة أيضا تساعد في إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة .

3- البحث و الاختيار : إن نظم المعلومات لا تقوم بصنع القرار و لكن تساهم في تحديده ، وذلك بما توفره من نماذج رياضية وكمية ....الخ ، وتعمل على تحديد الحلول الممكنة وتقييمها مما يسر عملية اختيار الحل المناسب ، و يمكن أن تساهم هنا نظم دعم القرار عن طريق إجراء عملية التقييم الكمي للبدائل كما أن النظم الخبيرة يمكنها أن تساهم في عملية تقييم و اقتراح الحلول الممكنة .

4- التنفيذ : لا يتوقف دور نظم المعلومات في عملية المساهمة في تحديد القرار النهائي ، بل يتعداه إلى العمل في تسهيل عملية تنفيذ القرار التي تستلزم عمليات اقتناع الأطراف المشاركة و الأطراف المنفذة ، و إن عملية الإقناع نفسها تحتاج إلى عمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار ، و هنا يمكن استخدام نظم دعم القرار في إجراء هذه الاتصالات من خلال شبكات الاتصال ، و كلما اعتمدت عملية الإقناع على تقديم مخرجات النظام و عرضها في أشكال بيانية و نتائج تحليل الحساسية كلما كانت أسهل ، و النظم الخبيرة تساهم في هذه المرحلة من خلال استخدامها في عمليات التفسير و التبرير المصاحبة للقرار الذي تم صنعه حتى يسهل تنفيذه .

و الدور الأهم لنظم المعلومات في هذه المرحلة ، هو متابعة نتائج التنفيذ من خلال توفير تقارير واضحة و محددة عن نتائج الأداء ، بحيث يساعد في اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتقييم جودة القرارات .[1]

[1] منال محمد الكردي و جلال إبراهيم العبد – مرجع سابق – ص 255 .

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة يتبين لنا أن نظم المعلومات تتدخل في مختلف الوظائف و المستويات الإدارية في المؤسسة، إذ نلمس تدخله في وظيفة جد هامة و هي مراقبة التسيير فهي تضمن تحقيق النتائج المرغوبة ، وتصحح مسار الوصول إلى الهدف ولا تصحح الهدف بحد ذاته ، و لكي تكون مراقبة التسيير فعالة لا بد أن تستخدم نظام معلومات ، فهو يقدم خدمات لمتخذي القرارات في المؤسسة سواء كانت القرارات فورية أو استراتيجية .

الفصل الثالث دراسة ميدانية مؤسسة نفطال سعيدة2023

مقدمة الفصل

بعد الدراسة النظرية لموضوع دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية ارتأينا إسقاط هذه الدراسة على إحدى المؤسسات الاقتصادية هي شركة نفطال، بسعيدة والتي تكمن مهمتها في تسويق وتوزيع المواد البترولية عبر كامل التراب الوطني ، ولتحقيق أهدافنا استخدمنا عدة أدوات كان أهمها الاستبيان الموزع على الموظفين داخل المؤسسة لجمع البيانات اللازمة التي تخدم موضوعنا .

المبحث الأول: لمحة تاريخية عن شركة نفطال بصفة عامة

المطلب الأول: نشأة شركة نفطال و مهامها

لقد نشأت مؤسسة نفطال بموجب المرسوم 80 – 101 الصادر بتاريخ 06 أبريل 1980 من خلال التحويلات التي أخذتها مرسوم 08 – 106 الصادر بنفس التاريخ السابق (06 أبريل 1980)، هاته التحولات التي لحقت المؤسسة سوناطراك من تقسيم و تغيير فيها و التي كانت مؤسسة نفطال إحدى فروعها، هاته الأخيرة نجدها قد تلقت بتكرير و توزيع المواد البترولية، و من تم فقد كانت بداية شروع مؤسسة نفطال في عملها بتاريخ 01 جانفي 1982، و قد أعيدت هيكلة هذه المؤسسة بدون تكوين بموجب المرسوم 87 – 189 الصادر بتاريخ 28 أوت 1987 تحت تسمية المؤسسة الوطنية لتسويق و توزيع المواد البترولية.

تسمية نفطال :

هذه التسمية هي مختارة في إطار مسا بقة داخلية تعطي للنفط مقطعين هما : – نفط (NAFT) : هي كلمة جامعة و مشهورة تعني البترول.

- ال (AL) : إشارة إلى الجزائر (Algérie).
- إذن نفطال تعني نفط الجزائر.

مهامها :

كما سلف الذكر أن مؤسسة نفطال قد تنازلت عن مهمة التكرير لصالح مؤسسة نفتاك منذ 27 أوت 1987، و ابتداءا من هذا التاريخ أصبحت مؤسسة نفطال مكلفة بمهمة تسويق و توزيع المواد البترولية عبر كامل التراب الوطني و المتمثلة في : – جمع أنواع الوقود و زيوت التشحيم بما فيها المستعملة للطيران و البحرية.

- غاز البترول المميع (بوتان، بروبان).

- الزفت بجميع أنواعه و المواد الخاصة كـ : Wite spirite (Produit).
- الإطارات المطاطية.
- غاز البترول كوقود سير غاز.
- الغاز الطبيعي كالوقود.

تجسيداتها :

هناك نشاطات جديدة شرعت فيها مؤسسة نفطال، فاستعمال غاز البترول المميع كوقود « سير غاز » يعتبر أحد الأهداف التي تصبوا إليها مؤسسة نفطال و تسعى جاهدة بغية تحقيقها، أضف إلى ذلك العمل الجاد من أجل تحديد نموذج استهلاك طاقوي وطني، و فعلا لقد تم هذا الهدف ميدانيا و تحقيقه على أرضية الواقع و ذلك بإنجاز:

- 44 مركز للتحويل.
- 3 محطات لاستغلال هذا الوقود.
- 22 محطة في طريق الإنجاز.
- 20 محطة مبرمجة.

- 22000 سيارة حولت إلى استعمال فاستهلاك غاز البترول المميع « سير غاز » هو مهم جدا لأنه اقتصادي للغاية و غير ملوث للطبيعة.

هذا فيما يخص استعمال سير غاز، أما بالنسبة للغاز الطبيعي كوقود فقد شنتت نفطال عليه تجربة لاستبدال غازات بالغاز الطبيعي المكثف، و قد تجسدت هذه التجربة في المرحلة الحالية بإنجاز مرفق لتوزيع الغاز الطبيعي كوقود بمقر الوحدة 14 التابعة لمؤسسة النقل البري بالرويبة و كذا عن طريق إنجاز محطة تشغيل حاليا، هذا الوقود نقطة بيع البنزين « سيسان » الموجودة بالطريق المزدوج الشرقي الريبة و تحقق هذا في مؤسسة

(EPTYC) و جرارين تابعين لمؤسسة (SNTR) و كذا سيارة NIVA التابعة لمؤسسة نفطال.

فيما سبق نستنتج بأن الهدف من كل هذا السعي الجاد و العمل المتواصل بغية استغلال الغاز الطبيعي أفضل استغلال و محاولة جعله بمثابة وقود ضمن الشاحنات و السيارات ذات المحرك ديزال.

المطلب الثاني: تنظيم شركة نفطال و وسائلها.

1/ تنظيمها :

من خلال التقسيم الإداري الأخير لمؤسسة سوناطراك نجد أن المؤسسة قد بلغت عدد وحداتها 56 وحدة منها 4 وحدات صيانة و 4 وحدات أخرى مينائية، في حين أن باقي الوحدات مختصة بتوزيع المواد البترولية أي بمجموع 48 وحدة على أنه توجد في كل ولاية وحدة للتوزيع.

- ✓ و المتبع لنشاطات مؤسسة نفطال نجدها تخضع للامركزية عبر وحدات توزيع متعددة المواد و الخدمات كما أسلفنا من ذي قبل، هاته الوحدات لها جميع الإصلاحات في أخذ القرار.
- ✓ تعد 48 وحدة توزيع منطقة نفوذ المؤسسة حسب أهمية المنطقة داخل ولاية أو مجموعة ولايتين أو ثلاثة، و تحصل هذه الوحدات على المساعدة العتادية بمختلف أنواعها و أشكالها بفضل كل من :
  - 04 وحدات صيانة.
  - 04 وحدات مينائية.

في حين أنه على مستوى المقر المركزي، أي المديرية العامة بمؤسسة نفطال بالترقية نجد أن المدير العام تساعده كل من :

- 04 مديريات مركزية.
- 08 مديريات عملية.
- 01 وحدة الإعلام الآلي.

2/ **وسائلها** :

تمول البلاد بما يقارب 7.6 مليون طن بما يساوي البترول منها 51 % استهلاك وطني للطاقة النهائية. و تحتوي بصفة عامة على :

- 67 مركز و مخزن لتوزيع و تخزين

1- الوقود Carburant ،

2- الزيوت Lubrifiant ،

3- المطاط Pneumatique.

- 44 مصنع للتعبئة GPL (غاز بترولي مميع).
- 16 وحدة لاستخراج الزفت.

المطلب الثالث: لمحة تاريخية عن شركة نفطال سعيدة وموقعها .

1/ لمحة تاريخية عن شركة نفطال سعيدة.

اولا: تاريخ وحدة نفطال للتوزيع بسعيدة.

تم بناء نفطال من طرف شركات أجنبية سنة 1973 (Kosan – Crisplant)، و لقد أنشأت وحدة نفطال بسعيدة في 01 جانفي 1981 في إطار السياسة اللامركزية من طرف مديرية CLP، و هو يغطي احتياجات الولاية التي تضم 06 دوائر و 23 بلدية.

ارتفاع نسبة استهلاك الوقود و هذا ما يقتصر أهميته في الحياة الاقتصادية.

تضم منطقة سعيدة 16 نقاط و مراكز بيع : – 03 GD (تسيير مباشر).

- GL 04 (تسيير حر).
- RO 04 (بائع عادي)

و مؤخرا في سنة 1984 لما أعيدت الهيكلة لآلة الاقتصادية خصص فرع المحروقات عند إعادة هيكلة الأنشطة، أما فيما يخص إنشاء وحدات تدعى UND في إطار المخطط لتوزيع المواد الطاقوية الذي أنشأ في مارس 1985.

L'UND سعيدة :

هي وحدة توزيع المواد الطاقوية المستخلصة من المحروقات، محملة لتمويل ولاية سعيدة، البيض و النعامة بمواد GPL و الوقود، أما فيما يخص المناطق التي تعرف شتاءا قاسيا فهي تحتوي على مراكز تخزين الوقود (Carburant) ، الزيوت (Lubrifiant)، الزفت (Bitume)، المطاط (Pneumatique) [CLPB] لمراكز التمييع قدرة إنتاجه 16000 قارورة يوميا.

- مركز CDS للتخزين و التوزيع له القدرة على التخزين.
- مركز متعدد الإنتاج بالبيض و المشرية له قدرة التخزين و كذلك عين الصفراء.

❖ شركة نفطال للتوزيع بسعيدة تغطي ثلاث ولايات : سعيدة، البيض و النعامة و هذا بعض ضم شركات نفطال السابقة البيض و النعامة في أفريل 1992.

❖ المساحة الإجمالية للشركة تقدر بـ 100.000 كلم^2.

❖ سعيدة : 6612 كلم^2.

❖ البيض (الأبيض سيد الشيخ) : 66420 كلم^2.

❖ النعامة (مشرية، عين الصفراء) : 27137 كلم^2.

✓ إجمالي عدد السكان يقدر بـ : 915836 نسمة يتوزعون كالتالي :

- سعيدة : 915836 نسمة.
- البيض : 291802نسمة.
- النعامة : 280000نسمة.

شركة نفطال سعيدة تحتوي على ستة (06) مراكز للتخزين و التوزيع و شبكة تضم 16 محطة :

- 01 محطة GD (تسيير مباشر).
- 02 محطتان GL (تسيير حر).
- 13 محطة (محطة بيع خاصة) عبر ثلاث ولايات.

1/ ولاية سعيدة :

مركز لتمييع الغاز البترولي (GPL) منذ 1975 بقدرة التخزين 1000 طن بوتان سائل و البروبان 150 طن سائل و 50000 قارورة بوتان و 800 قارورة بروبان، و إنتاج يقدر ب 14000 قارورة من B13 و 600 قارورة من P35 يوميا.

✓ البنية التحتية للاستغلال : 03 مدخل للملأ.

24 ميزان للبوتان.

04 موازين للبروبان.

✓ و تتم عملية التخزين و التوزيع على مستوى فريقين :

- مركز التخزين و التوزيع CLPB : 17000م^3 وقود.
- 05 مراكز تسيير مباشر.
- 01 مركز تسيير حر.
- 07 مراكز بيع خاص.
- 02 مركزين لبائع عادي.

2/ ولاية النعامة :

مركزان متعددان الإنتاج، 01 يضم وحدة الزفت في عين الصفراء.

- 04 تسيير مباشر
- 01 تسيير حر

- 02 مراكز خاصة
- 03 مراكز بيع عادي.

3/ ولاية البيض :

01 مركز متعدد الإنتاج ب 13000 م^3 من الوقود و 50000 من B13، 01 مخزن الوقود ببوقطب ب 300 م^3 [لاستقبال الوقود عن طريق السكك الحديدية] مخزن رابط GPL، 04 تسيير مباشر، 04 مراكز بيع خاص، 02 مركزين لبائع عادي.

* GPL 40000 قارورة كافية لمدة 10 أيام.

* مركز GPL : يقع بالأبيض سيدي الشيخ يضم 15000 قارورة بوتان كافية لمدة 15 يوم.

* وحدة الإنتاج بعين الصفراء GPL : 16000 قارورة كافية لمدة 10 أيام.

ملاحظة :

بالإضافة لهاته البنية التحتية التي تغطي التخزين و مراكز التوزيع، نفطال تحتوي على شبكة توزيع عبر المناطق الحساسة التي تضم محطات تقديم الخدمة للتسيير المباشر و المحطات المسيرة من طرف بائعي GPL.

ثانيا: موقع شركة نفطال بسعيدة.

شركة نفطال بسعيدة مركز مديريتها يقع في المنطقة الصناعية رقم 01، و يغطي كل الإحتياجات الطاقوية للولايات : سعيدة، البيض و النعامة و معسكر مهمتها تتمثل في التمويل وتوزيع المواد البيترولية، يحدها من الشمال الطريق الوطني رقم 06 (طريق الرباحية) وجنوبا السكة الحديدية الرابطة بين محمدية و بشار و غربا مؤسسة المواد الكاشطة و شرقا شركة المياه المعدنية، تتربع على مساحة تقدر بـ 4 هكتارات منها :

- المساحة المغطاة لعملية الإنتاج CE : 3200 م^2.
- المساحة المغطاة للإدارة : 800 م^2.

<u>الجانب التطبيقي</u> :

- دائرة المحاسبة و المالية :

1- مصلحة المحاسبة العامة :

بعد مراقبة الشيكات و الصكوك تسلم إلى مصلحة المالية، أما الوثائق كالفاتورات و وصول التسديد ترسل إلى خلية الإعلام الآلي لأجل التسجيل ثم تحسب الأعباء (المستخدمين، الاستغلال) متبوعة باستثمارات الممولين و الناقلين ثم توضع مخططات الإنتاج و المالية.

2- مصلحة الخزينة و المالية :

مهمتها تتمثل في مراقبة المداخيل، رفض الشيكات التي هي بدون أرصدة و مراقبة الاخراجات.

3- مصلحة الميزانية و التكاليف :

مراقبة الاستثمارات ووضع أسعار السلع و التعاون مع مسؤولي الأقسام و رؤساء المراكز.

لقد تطرقنا في هذا الجانب التطبيقي الى موضوع المحاسبة في دائرة المالية والمحاسبة العامة .

و أهم العمليات المحاسبية في مصلحة المحاسبة العامة :

1- طريقة جمع ومعالجة المعلومات المتعلقة بالتدفقات

2- التوطيد المحاسبي la consolidation

3- التدفق بما فيه التدفق الحقيقي والمالي

4 - مصلحة الماسبة التحليلية

مثال :

التدفق الحقيقي : البضائع والمعدات والالات وشبه حقيقية كالخدمات

التدفق المالي : حركة أموال المؤسسة(دخول وخروج)

المبحث الثاني: نظام المعلومات ودوره في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: تحليل الاستبيان

يتكون مجتمع الدراسة من الإطارات والمشرفين بالمؤسسة محل الدراسة يصل عددهم 25 فردا، وثم استثناء العمال اليدويين، وتم توزيع استبيان على مختلف المصالح المتواجدة في المؤسسة.

1- أداة الدراسة.

إضافة إلى المقابلات الشخصية في جمع البيانات والمعلومات العامة المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة، قمنا باستخدام استبيان كأداة أساسية لهذه الدراسة، ولقد تكون الاستبيان المعتمد في الدراسة الميدانية من أربع محاور على النحو التالي:

– المحور الأول: تناولنا فيه طبيعة المعلومات المستخدمة ومصادرها من طرف المؤسسة للقيام بنشاطاتها.

– المحور الثاني: تناولنا فيها وسائل التي تستخدمها المؤسسة للحصول على المعلومات.

– المحور الثالث: تناولنا فيه دور نظام المعلومات في المؤسسة

2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

وبعد عملية استرجاع الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغ الإجابات المتحصل عليها، باستعمال (SPSS) ومن ثم معالجتها باستخدام الأسلوب الإحصائي الملائم، بالاعتماد على نوع البيانات المراد تحليلها والغاية من وراء التحليل، والأساليب التي جرى استخدامها هي: الأساليب الإحصائية الوصفية (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري)، وتم تحديد طول خلايا **مقياس ليكرت**، وذلك بالشكل الموضح أدناه:

وانطلاقا من التوضيح السابق يمكن الحكم على درجات الاستجابة على النحو التالي:

- ✓ تكون درجة الاستجابة "**عالية**" عندما يتجاوز المتوسط الحسابي3,51
- ✓ تكون درجة الاستجابة "**متوسطة**" عندما يتراوح المتوسط الحسابي من 2,51 و3,5 درجة.
- ✓ تكون درجة الاستجابة "**منخفضة**" عندما لا يتجاوز المتوسط الحسابي .2.5

3- اختبار صدق وثبات الاستبيان:

حيث ثم عرض استمارة الاستبيان بكافة فقراتها على مجموعة من عمال المؤسسة، كما تم تحكيم الاستبيان من طرفي الارتباط أسئلة الاستبيان باستعمال معامل الارتباط برسون كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): معامل ارتباط بيرسون

	طبيعة المعلومات ومصادرها	وسائل التي تستخدمها المؤسسة للحصول على المعلومات	نظام المعلومات	دور نظام المعلومات في المؤسسة
طبيعة المعلومات ومصادرها	1	*,280	**-,019**	**-,044**
وسائل التي تستخدمها المؤسسة للحصول على المعلومات	*,280	1	,031	-,004
نظام المعلومات	-,019	,031	1	**,593
المعلومات في المؤسسة	**-,044**	**-,004**	**,593	1

من خلال الجدول رقم يتضح أن معامل الارتباط لبيرسون تراوح بين 0,280 و0,593 للإبعاد وجميعها تطمئن إلى معاملات أداة الدراسة كونها قيم قوية وجيدة، وأشير لنا من تطبيق SPSS إلى أن معاملات الارتباط تتراوح بين الصفي والواحد وكلما اقتربت من الواحد دل ذلك على وجود معامل ارتباط عالي، وعليه توجد علاقة قوية بين طبيعة المعلومات ووسائل التي تستخدمها المؤسسة للحصول على المعلومات في مؤسسة نغطال

جدول رقم (02): صدق وثبات الاستبيان (ألفاكرونباخ)

عدد الفقرات	معامل ألفاكرونباخ
27	**%67,4**

*** الصدق:**

تم التأكد من محتوى قائمة الاستبيان بعرضها على الأستاذ المشرف التحكيم الاستمارة، وتقديم بعض التعديلات فيما يخص محاور المتغيرات المدروسة وصياغتها بشكل نهائي.

*** الثبات:**

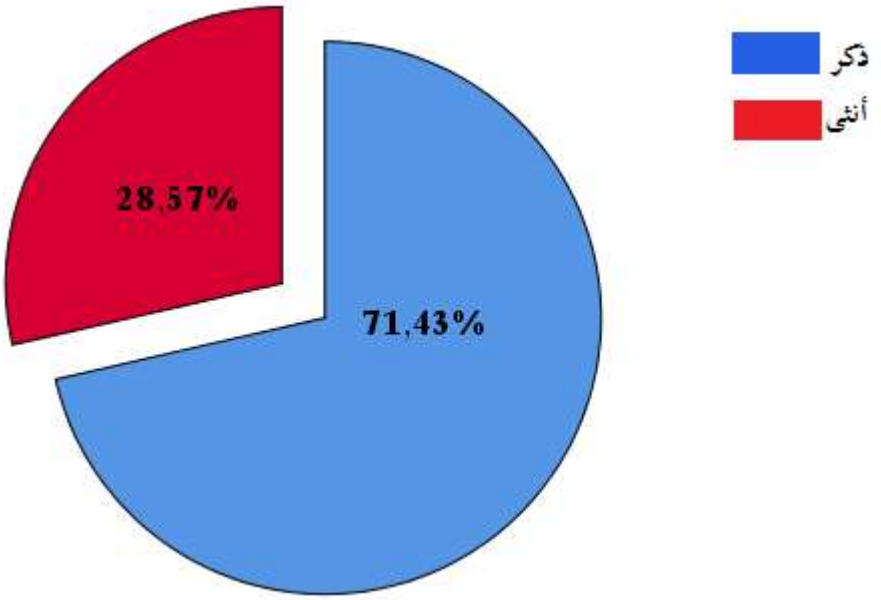
تم حساب موثوقية الاستبيان، للتأكد من أن درجة التأييد له تبقى ثابتة كما تم ملؤه للمرة الأولى حتى ولو تم تكرار العملية عدة مرات، وباستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS22 تم حساب معامل الفا كرومباخ Alpha crombachs، وكانت النسبة 67,4%، وهي نسبة عالية جدا مقارنة بالنسب المقبولة احصائيا (60%)، وهي تدل على درجة عالية من الثبات الإستبيان وكذا تكون أداة القياس قد تم اختبارها والتأكد من ثباتها.

المطلب الثاني: تحليل البيانات الشخصية لخصائص العينة

الجدول رقم (03): توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	15	%71,4
أنثى	10	%28,6
المجموع	25	%100

الشكل رقم (04): توزيع افراد العينة حسب الجنس



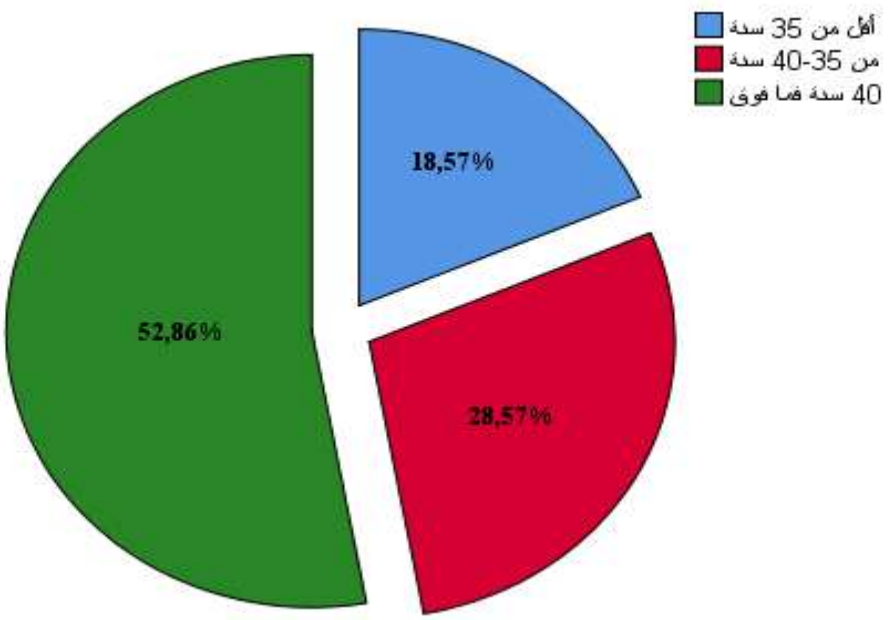
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss v26

يتضح من خلال الجدول توزيع افراد العينة حسب الجنس 25 من العينة الدراسة هم ذكور أي ما يعادل نسبته بـ 71,43% ومن الإناث 10 من عينة الدراسة أي ما يعادل نسبته بـ28,57%؛ من خلال قراءتنا للجدول يمكننا ملاحظة الحضور الضعيف للإناث في هذه المؤسسة لأن معظم الرجال العاملين لديهم مهمات خارج المؤسسة.

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن

الجنس	التكرار	النسبة
أقل من 35سنة	3	%18,6
من 35-40سنة	7	%28,6
40سنة فما فوق	15	%52,9
المجموع	25	%100

الشكل رقم ():توزيع أفراد العينة حسب السن



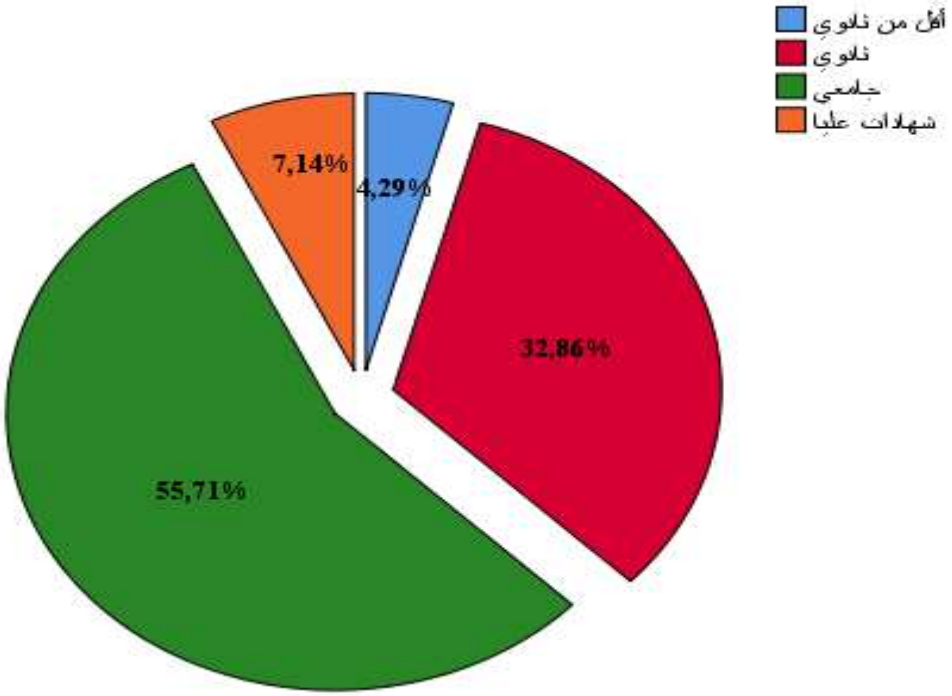
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss v26

يتضح من خلال شكل توزيع النسب حسب السن لأفراد العينة، أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد بالدرجة الأولى على فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم 40 سنة فما فوق بنسبة مئوية بلغت 52,86% بمجموع تكرار 25 عامل ثم يليها العمال الذين تتراوح أعمارهم مابين35 إلى 40 سنة بنسبة 28,57% بمجموع تكرار 20 عامل وأخيراً تليها فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم أقل من 35 سنة بنسبة 18,57% بمجموع تكرار 13.

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
أقل من ثانوي	2	%4,3
ثانوي	5	%32,9
جامعي	13	%55,7
دراسات عليا	5	%7,1
المجموع	25	%100

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



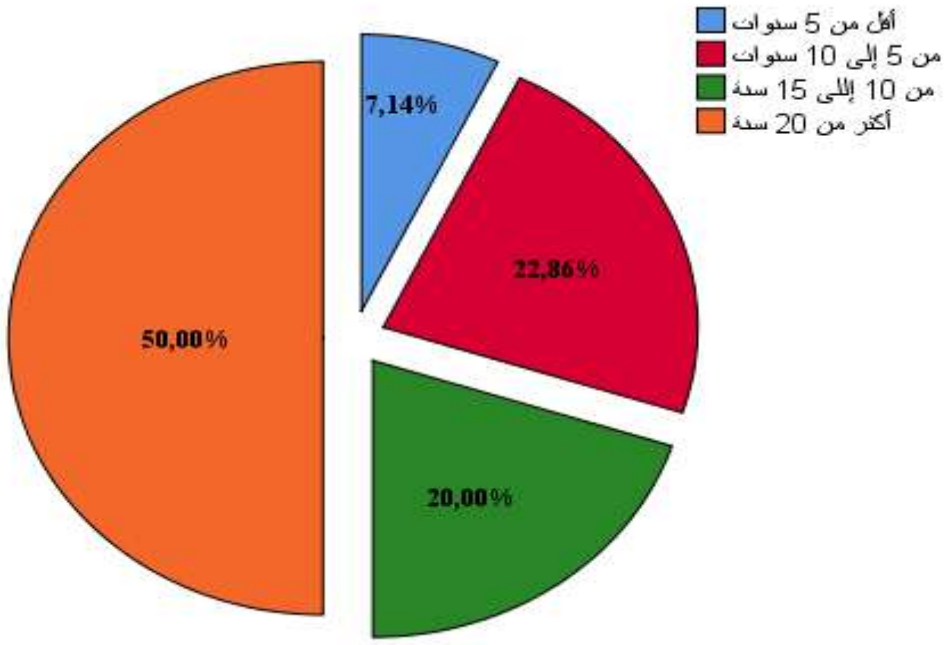
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss v26

من خلال الجدول يتضح لنا بأن أغلبية الفئة العاملة بالمؤسسة لديهم مستوى جامعي بنسبة مئوية 55,71% إذ بلغ تكرارهم 25 عامل، أما الفئة الثانية لديهم مستوى ثانوي بنسبة مئوية32,86%، حيث بلغ تكرارهم 23 عمال. أما الفئة الثالثة لديهم مستوى دراسات عليا حيث بلغت نسبتهم المئوية7,1 % بما يقابل تكرار 5 عمال، وأخير تأتي الفئة أقل من بكالوريا والتي نسبتها 4,3% ما يعادل تكرار 3 عمال. وهذا شيء إيجابي للمؤسسة من اجل استفادة من كفاءاتهم وذلك بإشراك هذه الكفاءات في التسيير.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
أقل من 5سنوات	4	%7,1
من 5 إلى 10 سنوات	7	%22,9
من 10 إلى 15 سنة	7	%20
أكثر من 20 سنة	7	%50
المجموع	25	%100

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss v26

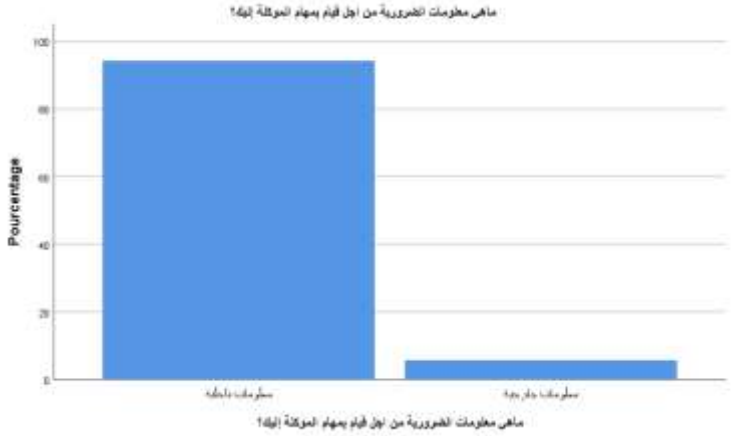
يتضح من خلال الجدول أن نسبة 50% من عمال المؤسسة خبرتهم أكثر من 20 سنة في المؤسسة بتكرار 25 عامل، ثم تليها الفئة الثانية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 22,86% يقابلها تكرار 16عامل وتليها الفئة التي لها خبر من 10 إلى 15 سنة بنسبة 20% ما

يعادل تكرار 14عامل وأخيراً تأتي فئة العمال في المؤسسة أقل من 5 سنوات بنسبة 7,14% بتكرار 5 عمال هذا يدل على أن المؤسسة لا تعتمد على عمال الذين لا يملكون خبرة وهذا حفاظاً على وتيرة العمل وخبرة عمالها الذين لديم أكثر من 20 سنة وهذا إيجابي للمؤسسة.

عرض وتحليل نتائج الدراسة

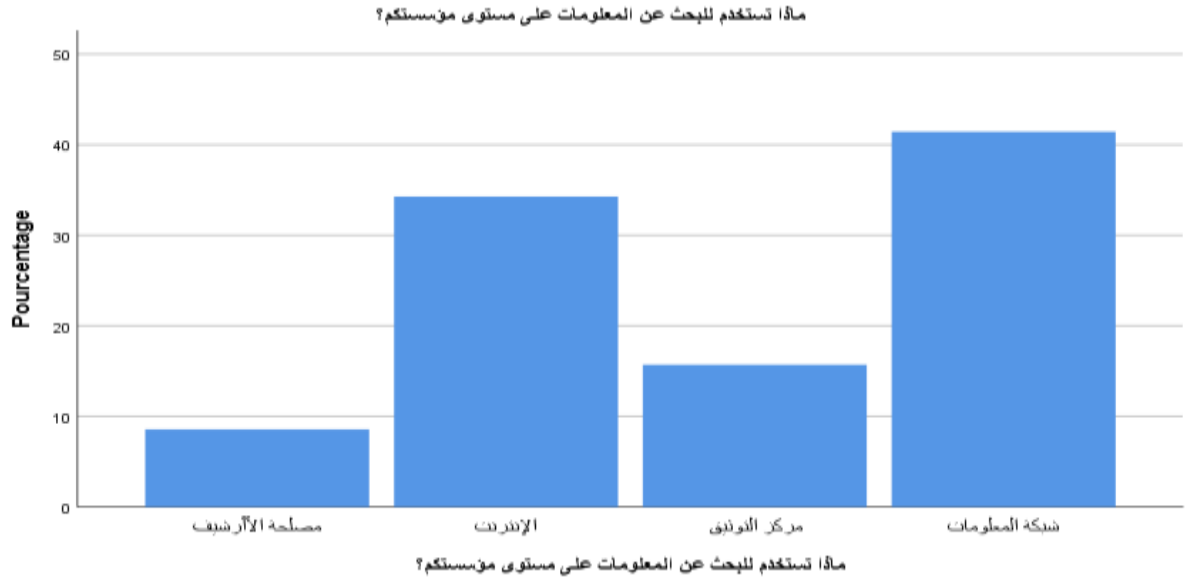
سنحاول من خلال هذا المطلب، التعرف على واقع مؤسسة نفطال فيما يتعلق بنوعية نظام المعلومات المستخدم في تحستُ أدائها، وذلك من خلال تحليل إجابات العينة المدروسة على أسئلة المحاور التالية:

1- المحور الأول: طبيعة المعلومات ومصادرها

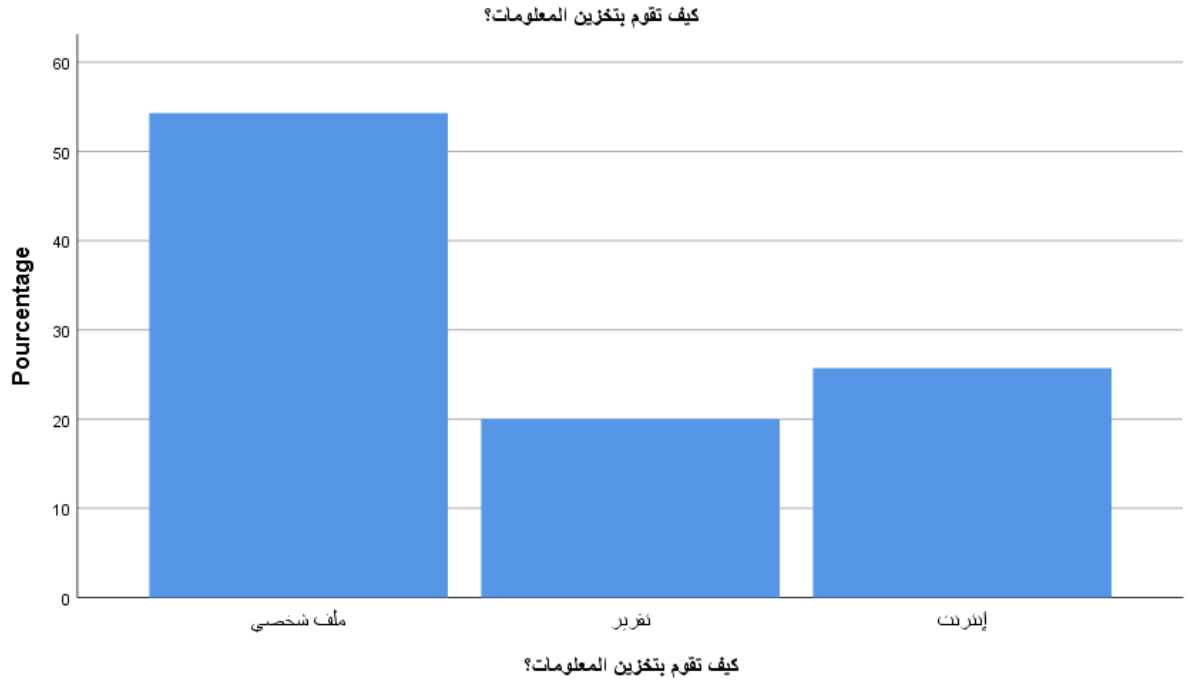


المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss v26

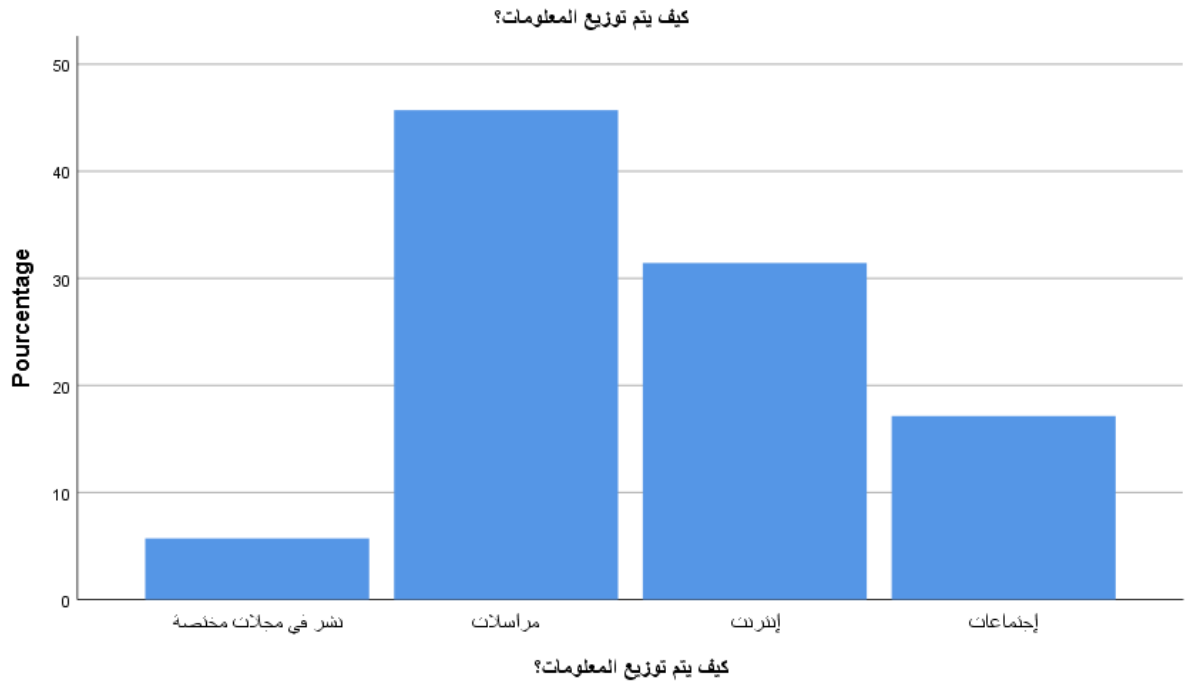
من خلال الشكل نلاحظ أنَّ معظم عينة الدراسة أجابوا بمعلومات الداخلية عكس بعض الذين أجابوا بمعلومات خارجية كما هو موضح لنا.



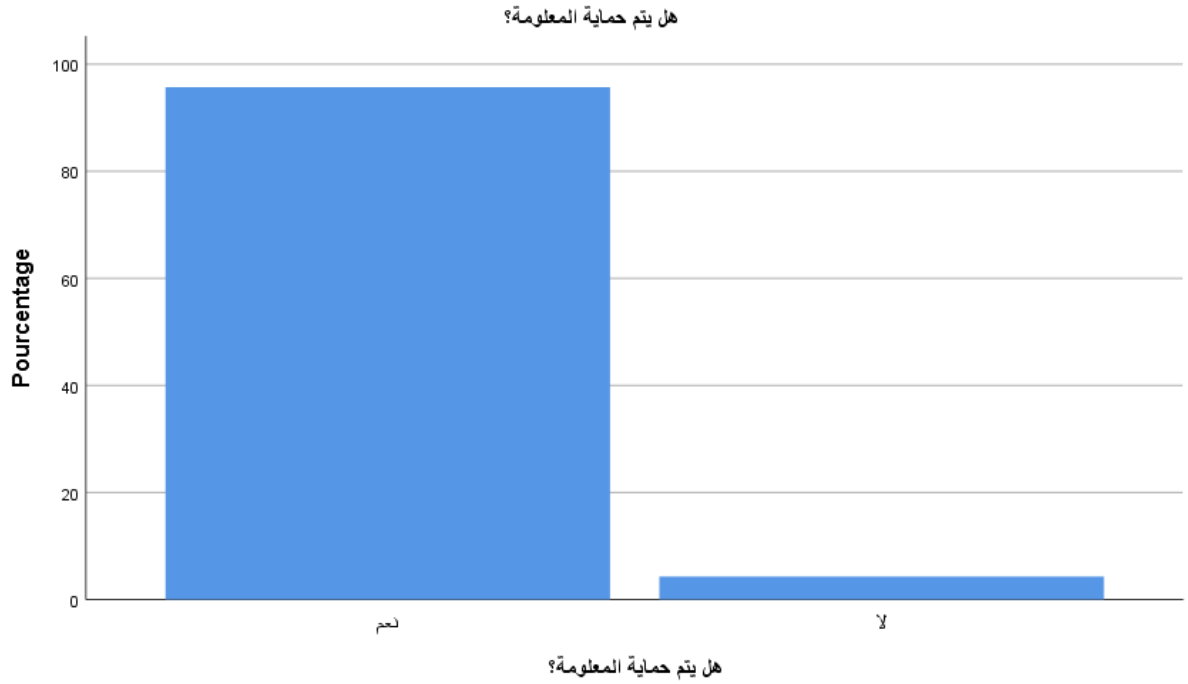
من خلال الشكل الموضح أعلاه نجد عينة الدراسة تم الإجابة بالأغلبية ومحصورة بين شبكة المعلومات والإنترنت وهذا يعني أنَّ المؤسسة تعتمد على طرق حديثة ومتطورة على حسب ما يتطلبه سوق العمل ومحيط المؤسسة.



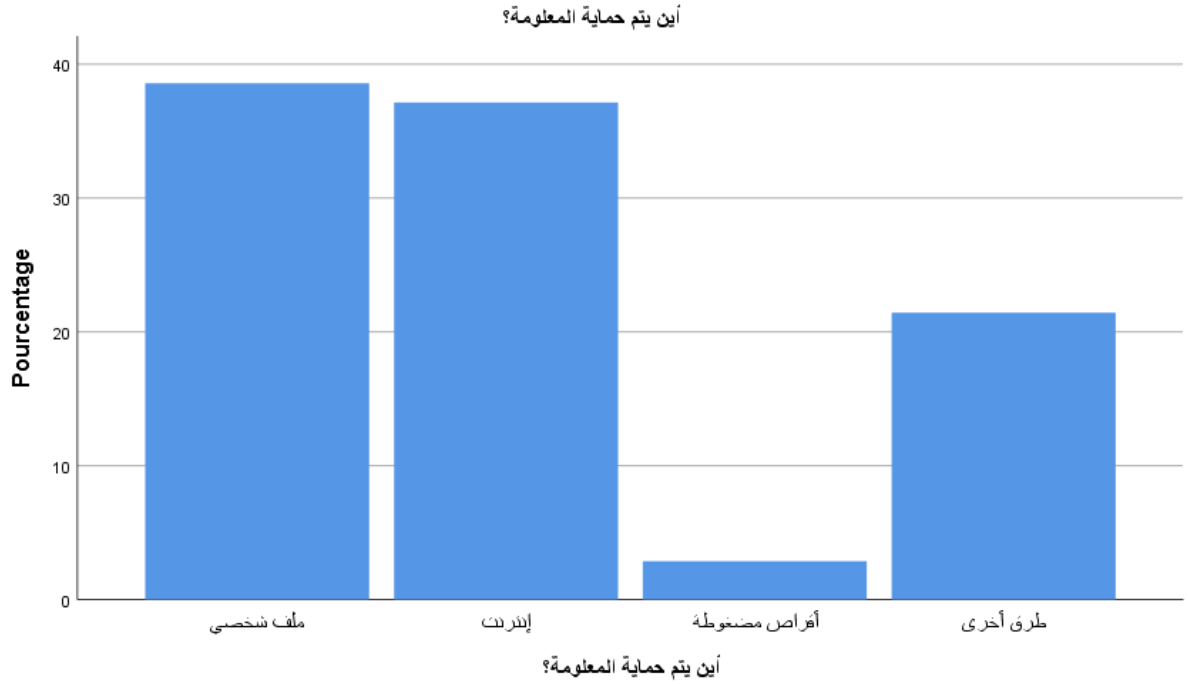
من خلال ملاحظتنا نستنتج أنَّ معظم العمال يعتمدون على تخزين معلومات في ملفاتهم الشخصية وهذا لتفادي اختراق أو تسرب معلومات خارج المؤسسة وهذا شيء إيجابي للمؤسسة.



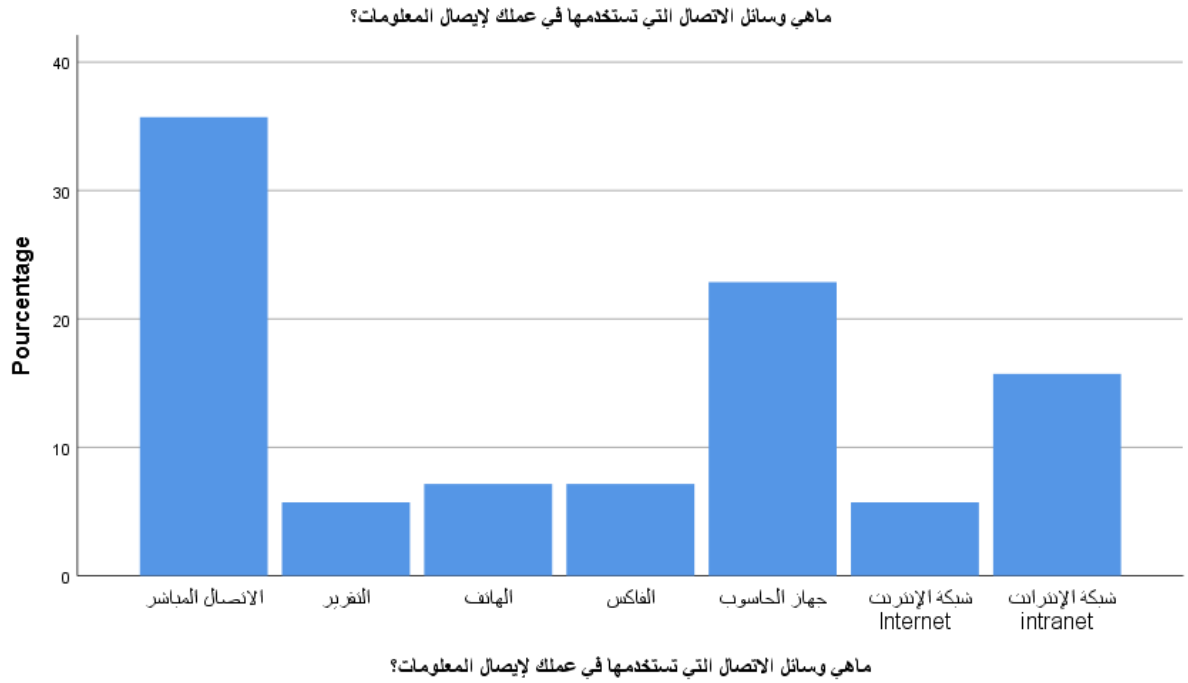
من خلال الشكل نستنتج أنَّ أغلبية عمال مركزين في توزيع المعلومات ما بين الإنترنت ومراسلات وهذا شيء عادي بالنسبة لمؤسسة في ظل تطورات الاقتصادية في البلاد.



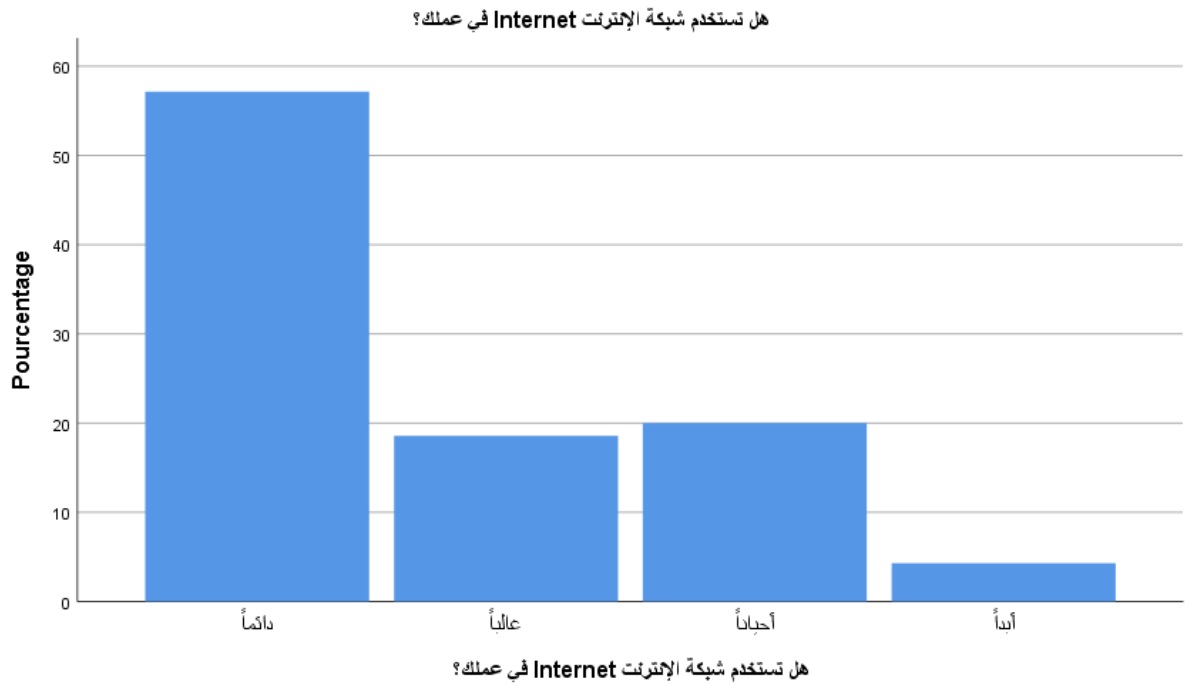
أغلبية عمال يتم حناية معلومة من تسرب خارج محيط المؤسسة وهذا أمر طبيعي وحساس لتجنب الأخطار التي تهدد المؤسسة.



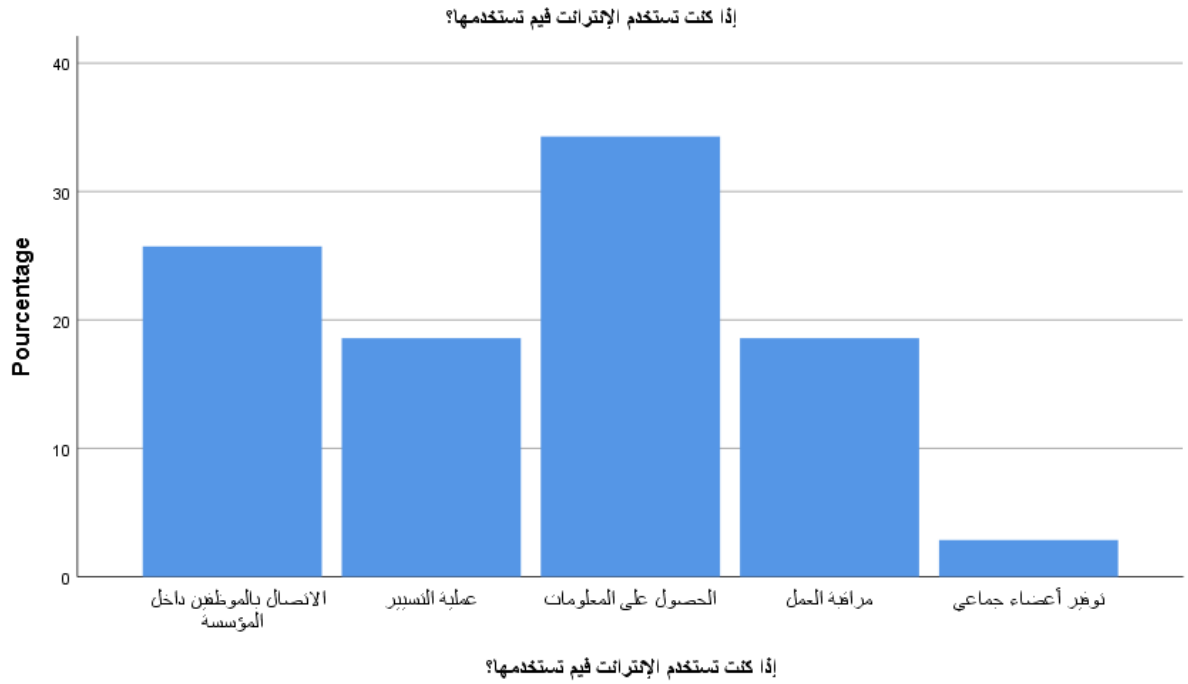
هنا انقسم العمال في طريقة تخزين المعلومة فمنهم من يقوم تخزينها في الإنترنت والبعض الآخر في ملف شخصي.



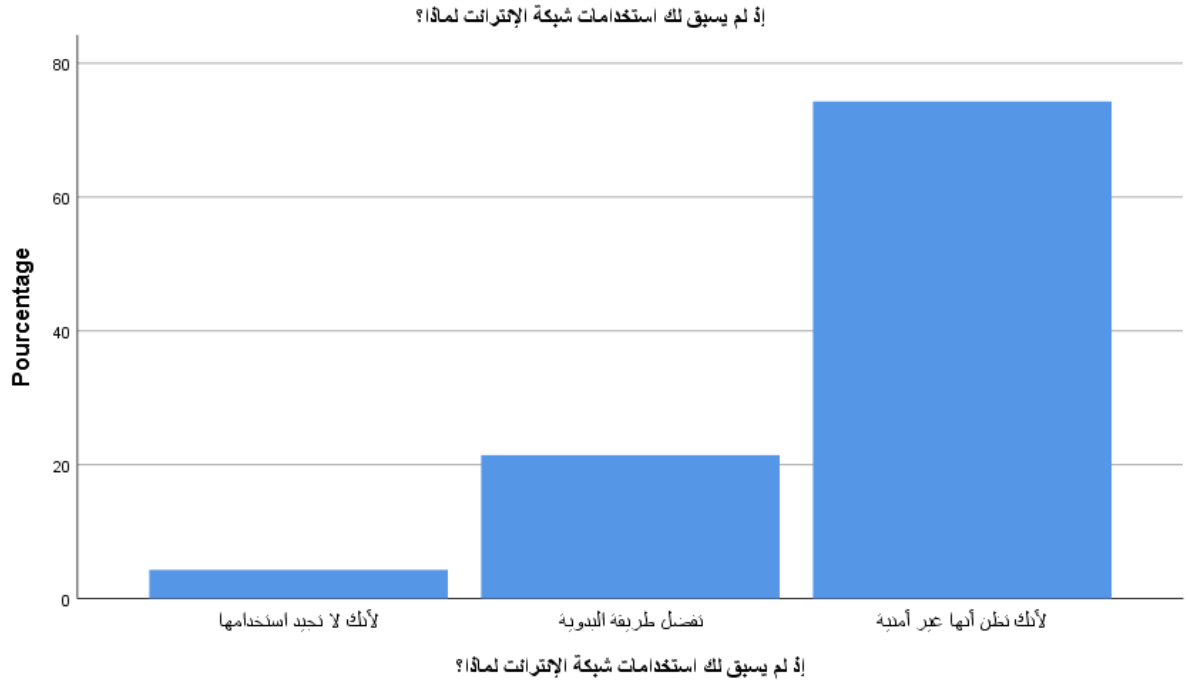
نلاحظ في هذا السؤال أنَّ أغلبية العمال يعتمدون على الاتصال المباشر كوسيلة من سائل الاتصال حتى يتمكنوا من إيصال المعلومات.



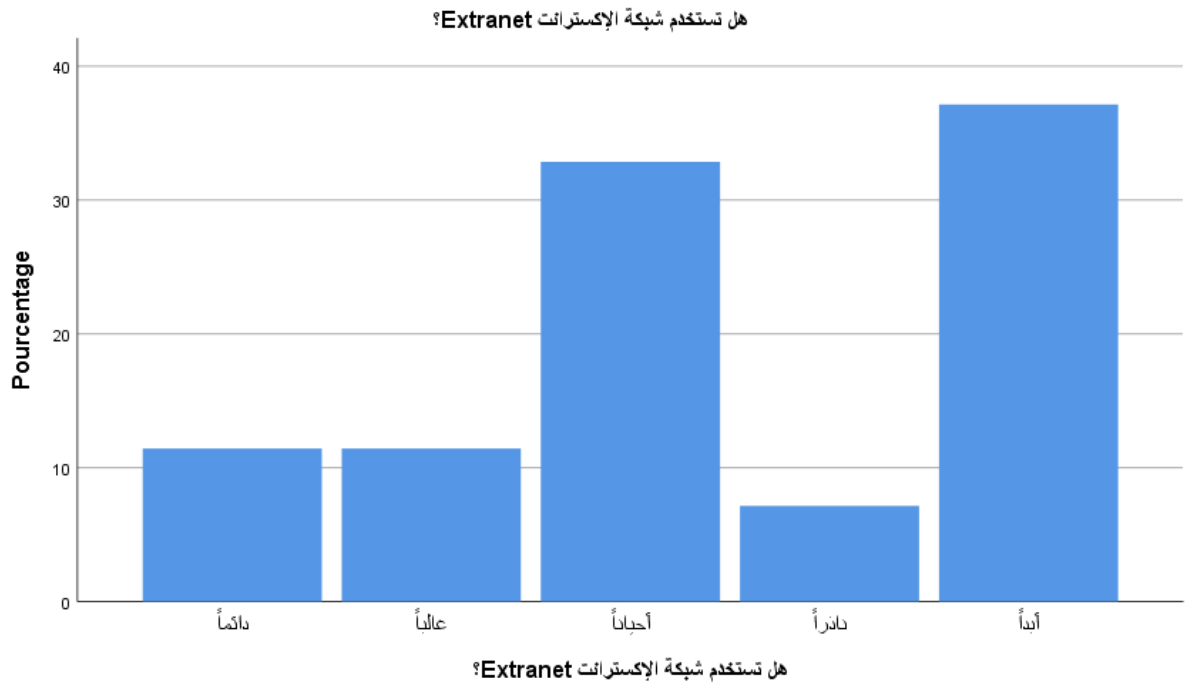
في هذا السؤال نجد أنَّ الإنترنت لها استعمال دائم في مؤسسة أثناء قيام بأعمالهم وهذا شيء طبيعي بحجم مؤسسة.



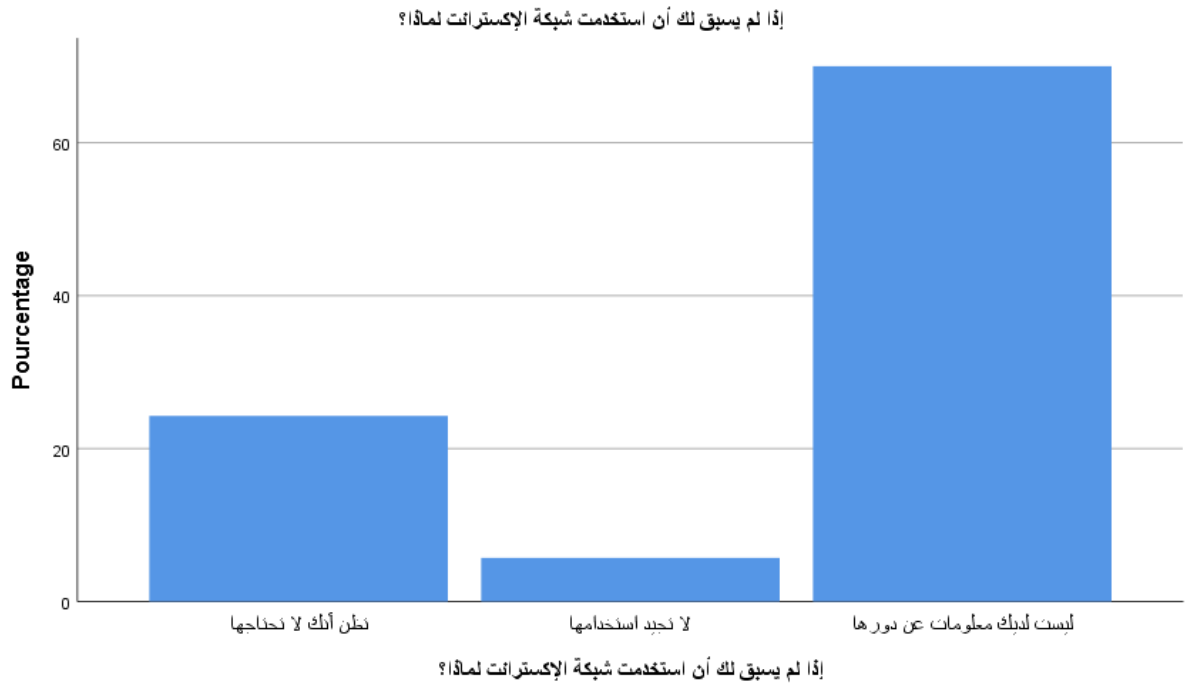
نلاحظ أنَّ الإنترانت أصبحت مهمة بالنسبة لاستخدامات عمال هذه المؤسسة في ظل تطورات التي عرفتها المؤسسة مؤخراً وذلك لضمان السيرورة الحسنة.



يظن معظم عمال هذه المؤسسة أنَّ شبكة الإنترانت غير أمنية وهذا كما هو موضح في الشكل أعلاه.



على حسب هذه الشكل فاستنتاجنا أنَّ معظم عمال لا يحسنون استعمال شبكة الإكسترانت وهذا لنقص كفاءتهم في هذا المجال.



من خلال الشكل فإنَّ أغلبية العمال ليست لديهم معلومات عن وظيفة شبكة الإكسترانت كما هو موضح في لشكل.

جدول رقم: يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور نظام المعلومات

الفقرات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح وتطوير	43	16	6	5	-	70	0,093	0,78	موافق
	%61,4	%22,9	%8,6	%7,1	-	%100			

المؤسسة								
يساعد نظام معلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل المؤسسة	47	18	3	2	-	70	0,075	0,629	موافق
	%67,1	%25,7	%4,3	%2,9	-	%100			
يساعد نظام معلومات في الحد من الأخطاء	32	16	14	8	-	70	0,111	0,926	موافق
	%45,7	%22,9	%20,0	%11,4	-	%100			
تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة	44	16	8	2	-	70	0,081	0,679	موافق
	%62,9	%22,9	%11,4	%2,9	-	%100			

ومتطورة لاستخدامها								
تحرص المؤسسة على توفير أجهزة الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام	48	10	9	3	-	70	0,80	0,666	موافق
	%68,6	%14,3	%12,9	%4,3	-	%100			
يدعم نظام معلومات في المؤسسة عملية تقييم بتوفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين	49	9	8	4	-	70	0,82	0,684	موافق
	%70	%12,9	%11,4	%5,7	-	%100			

يتم توفير الخبرات والكفاءات البشرية من تقنيين ومختصين في نظام المعلومات	55	8	6	1	–	70	0,061	0,511	موافق
	%78,6	%11,4	%8,6	%1,4	–	%100			
تستجيب نظم المعلومات للتغيرات المؤثرة على البيئة الاقتصادية في مؤسساتكم	40	7	18	2	3	70	0,104	0,866	موافق
	%57,1	%10	%25,7	%2,9	%4,3	%100			
يتيح نظام المعلومات المستخدم سهولة وصول	50	8	5	4	3	70	0,104	0,878	موافق
	%71,4	%11,4	%7,1	%5,7	%4,3	%100			

المستهلكين إلى مواقع المؤسسة وبالتالي سرعة الاستجابة لرغباتهم وتوقعاتهم									

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss v26

شرح المحور نظام المعلومات

يتضح من خلال هذا الجدول أن عبارة " **نظام المعلومات كعامل مساعد النجاح وتطوير المؤسسة**" تأتي في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي الأكبر ب0,093 وبانحراف معياري قدره 0,78، حيث تميزت بدرجة الاستجابة عالية، مما يدل أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة عامل مساعد لنجاحها وتطويرها. وتليه في المرتبة الثانية عبارة " **توفر المؤسسة برمجيات للحماية والأمن والتي تعد ذات أهمية لحماية سرية وامن المعلومات**" ذات المتوسط الحسابي0,075 وبدرجة تشتت قدرها 0,629، حيث تميزت بدرجة استجابة عالية، ويعود السبب إلى أن المؤسسة توفر برمجيات الحماية والأمن لحماية سرية المعلومات الخاصة بها. ثم تأتي في المرتبة الثالثة عبارة "**قتلك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة**" بالمتوسط الحسابي 0,111 وبدرجة تشتت 0,926، حيث تميزت بدرجة استجابة عالية، وهذا راجع لقدرة المؤسسة على امتلاك برمجيات نظام المعلومات الاستخدامات العامة. ثم يليها في المرتبة الخامسة عبارة" **تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام**" بالمتوسط الحسابي 0,80 بانحراف

معياري 0,666، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على حرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام، يأتي في المرتبة السادسة عبارة" **تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخدامها** " بالمتوسط الحسابي 0,081 بانحراف معياري 0,679، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا راجع إلى حرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة.

من خلال تحليلنا نستنتج إلى أن معظم الإجابات كانت بدرجة استجابة عالية، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على نظام المعلومات في انجاز مهامها.

جدول رقم: يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور دور نظام المعلومات

الفقرات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
تعتمد عملية اتخاذ القرار في مؤسساتكم على خبرة أصحاب القرار	46	6	9	4	5	70	0,117	0,981	موافق
	65,7 %	%8,6	12,9 %	%5,7	7,1 %	100 %			
يتم اشتراك الإطارات وبعض العمال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية	41	4	19	4	2	70	0,097	0,807	موافق
	58,6 %	%5,7	27,1 %	%5,7	2,9 %	100 %			

يضمن استخدام نظام المعلومات في المؤسسة العدالة في عملية تقييم أداء العاملين	34	6	19	9	2	70	0,111	0,928	موافق
	48,6 %	%8,6	27,1 %	12,9 %	2,9 %	100 %			
تصل المعلومات التي ينتجها النظام بسهولة لصانعي القرار وفي وقت مناسب	47	9	11	3	-	70	0,080	0,671	موافق
	%67,1	12,9 %	15,7 %	%4,3	-	100 %			
يعمل نظام المعلومات لدى مؤسساتكم وفق ما يليه نظام المحاسبي المالي الجزائري						70	0,089	0,748	موافق
	%100	%100	%100	%100	100 %	100 %			
تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من	48	9	7	6	-	70	0,104	0,866	موافق
	68,6 %	12,9 %	%10	%8,6	-	100 %			

التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار									

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss v26

يتضح من خلال هذا الجدول أن عبارة " **تعتمد عملية اتخاذ القرار في مؤسساتكم على خبرة أصحاب القرار**" بالمتوسط الحسابي 0,117 بانحراف معياري 0,981، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل أن عملية اتخاذ القرار في المؤسسة تعتمد على خبرة أصحاب القرار يضمن العدالة في عملية تقييم أداء العاملين.

عبارة " **يتم اشتراك الإطارات وبعض العمال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية** " بالمتوسط الحسابي 0,097 بانحراف معياري 0,807، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل إشتراك الإطارات وبعض العمال في اتخاذ القرارات، ثم تليها العبارة " **يعمل نظام المعلومات لدى مؤسساتكم وفق ما يليه نظام المحاسبي المالي الجزائري**" بالمتوسط الحسابي 0,089 بانحراف معياري 0,748، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل أنَّ نظام المعلومات يعمل وفق النظام المحاسبي المالي. في حيث أنَّ العبارة " **تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار**" بالمتوسط الحسابي 0,104 بانحراف معياري 0,866، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل أنَّ متخذ القرار لا يجد صعوبة في وصول المعلومات.

نستنتج من خلال تحليلنا إلى أن معظم الإجابات كانت بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على نظام المعلومات في تحسين أداءها.

جدول رقم (07): تحليل التباين الأحادي أنوفا anova

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحور_ا لأول	Intergroupes	3,982	18	,221	2,124	,018
	Intragroupes	5,312	51	,104		
	Total	9,294	69			
المحور_ا لثاني	Intergroupes	14,916	18	,829	2,730	,003
	Intragroupes	15,481	51	,304		
	Total	30,397	69			

جدول رقم (): Test .S

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور_الرابع	48,156	69	,000	3,70238	3,5490	3,8558
المحور_االثالث	65,133	69	,000	3,92222	3,8021	4,0424
المحور_الثاني	37,216	69	,000	2,95238	2,7941	3,1106
المحور_الأول	43,259	69	,000	1,89762	1,8101	1,9851

معامل الإنحدار B =1,58461 يؤكد على وجود علاقة طردية بين تفويض السلطة و الرضا الوظيفي أما من خلال جدول تحليل التباين ANOVA فإن مستوى الدلالة المعنوية Sig =0,03 و هو أصغر من 0,05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة، ولهذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية على دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.

الفرضية الأولى:

H_1 : يساهم نظام المعلومات بشكل رئيسي في رفع أداء المؤسسات وإعطاء صورة جيدة عن المؤسسة.

H_0: لا يساهم نظام المعلومات بشكل رئيسي في رفع أداء المؤسسات وإعطاء صورة جيدة عن المؤسسة.

الفرضية الثانية:

H_1: نقص الخبرة وضعف المؤهل العلمي من أهم الأسباب تدني فعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.

H_0: نقص الخبرة وضعف المؤهل العلمي ليست من الأسباب تدني فعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.

الفرضية الثالثة:

H_1: تطبيق نظام المعلومات في مؤسسة هو وسيلة فعالة في الإدارة

H_0: تطبيق نظام المعلومات في مؤسسة ليست وسيلة فعالة في الإدارة

خلاصة الفصل

من خلال استجوابنا للعينة حول المحورين الثالث والرابع لم نجد تردد في الإجابات كما يوضح لنا الجدولين فكل العمال موافقون على نظم المعلومات ودورها في المؤسسة؛ حيث نستنتج من خلال تحليلنا إلى أن معظم الإجابات كانت بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على نظام المعلومات في تحستُ أداءها.

الخاتمة

الخاتمة :

تدور إشكالية البحث حول معرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تسيير المؤسسة، وجاءت هذه الدراسة في فصلين مستعرضين في الفصل الأول ماهية المؤسسة وعموميات حول النظام والمعلومة، وفي الفصل الثاني قد تناولنا نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة ، ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع حاولنا تحليل بعض المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات ، لما تكتسبه المعلومات من أهمية و إرتباطا بما تحدثه من أثار عميقة في توسيع معرفة مستخدمها، وتنمية وعيهم وإدراكهم لما يحيط بهم من ظواهر ومتغيرات مختلفة، ونتيجة لتعقيد بيئة منظمات الأعمال و التقدم التكنولوجي و الإنفتاح الدولي وغيرهاما من الأسباب وبعدما كانت المنظمات تواجه مشكلة قلة المعلومة تواجه حشدا منها، غير أن ذلك صعب من مهمتها، ومن أجل تنظيم هذه المعلومات لتتلائم مع متطلبات المنظمات، استعانت هذه الأخيرة وبمساعدة المتخصصين في المحال بما يعرف بنظام المعلومات.

رغم أن المؤسسة الوطنية تحاول جاهدتا مواكبة نظام المعلومات، إلا أنها تبقى دائما ناقصة مقارنة مع نظيراتها من المؤسسات الأجنبية، وبالتالي عليها أن تسعى جاهدة إلى استخدام أحداث المبتكرات و اتباع أجدد المناهج التنظيمية و الإدارية للقدرة على المنافسة.

النتائج:

مكنت الدراسة بشقها النظري والتطبيقي من التوصل لبعض النتائج التي نوردها تباعا وذلك خدمة للدراسات النظرية المستقبلية، حيث تعتبر مرشدا يستدل به للوصول لكشف الحقائق، والتي يمكن تحديدها فيما يلي:

-يعد نظام المعلومات أعلى درجة من الأهمية في المؤسسة من خلال أثره الفاعل في إيصال المعلومات و تسهيل الإلمام بمكونات الواقع وتفاعلاته و تأمين مقدرة اكتشاف الفجوات في النظام.

– يعمل نظام المعلومات على توفير كلا من المعلومات الخاصة بالمشكلة المطروحة و الاتصالات لحل المشاكل شبه المهيكلة التي أصبحت من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم.

– يساهم إدخال التكنولوجيا إلى المؤسسة في تقديم المعلومات أكثر دقة سرعة و ملائمة بالمقارنة مع أنظمة سابقة.

– يدعم نظام المعلومات تنفيذ ومتابعة وحماية المعلومات المتعلقة بالمؤسسة.

التوصيات:

1– تشكيل وحدة نظام المعلومات مهمتها تزويد المراكز الإدارية بالمعلومات المطلوبة والإسهام في رسم معالم مستقبلها بصدد المستفيدين من خدماتها وقنوات التعامل معهم وإجراء تقييمات للمخاطرة المحيطة به.

2– تنمية وتعميم نظام المعلومات في ايصال جميع الفروع الإدارية للمؤسسات.

3–يجب النظر المؤسسة نفطال بمنظور نظمي للإجابة عن التساؤلات التي تطرح على مستوى تنظيمها من خلال النظر اليها على اساس انها نظام مفتوح.

قائمة المصادر والمراجع

1.إبراهيم بختي، دور الانترنت و تطبيقاته في المؤسسة ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر،2002..

2.إسماعيل السيد: نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث.

3.إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر،ط2، بدون سنة نشر.

4.سعد غالب ياسين " المعلوماتية و إدارة المعرفة " المستقبل العربي ، مركز دراسة الوحدة العربية ، بيروت .

5.سونيا محمد البكري : دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية 2000 .

6.شوقي سالم : نظم المعلومات و الحاسب الإلكتروني ، جامعة الكويت ، 1985 .

7.عبد الرحمان الصباح: نظم المعلومات الإدارية ، دار زهران للنشر1998.

8.عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد و تسيير المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.

9.عبد المنعم عوض الله: المحاسبة الإدارية في مجالات الرقابة و التخطيط، القاهرة ، دار الذكر العربي 1980.

10. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1993

11. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 1993،

12. كاريش صليحة . دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة . رسالة ماجستير . معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . 99 / 2000 .

13. محمد محمد الهادي : نظم المعلومات في النظم المعاصرة، القاهرة ، دار الشروق 1989

14. منال محمد الكردي : دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية 2000 .

15. منال محمد الكردي : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعة

16. منال محمد الكردي و جلال إبراهيم العبد " نظم المعلومات الإدارية " جامعة الإسكندرية ،دار الجامعة.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. ROUZEAU MARTINE، Économie d’entreprise، organisation et gestion stratégie d’entreprise. PARIS Edition ESKA، 1993.
2. ROBER PEIX : TRAITEMENT DES INFORMATION، Édition Foucher، Paris، 1980، P94

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر –سعيدة –

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم :

إستبيان

في إطار التحضير شهادة ماستر تحث نظام المعلومات في المؤسسة خلال دراسة ميدانية لمؤسسة ..... نطلب من حضرتكم المشاركة الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة على أسئلة هذا الاستبيان مع العلم أن إجابتكم لا تستعمل إلا للأغراض علمية و تعد مساهمة في البحث لذا نرجوا ملئها بموضوعية و لكم جزيل الشكر مسبقا على إسهاماتكم القيمة و ذالك بوضع علامة (×) في كل حالات التي تراها مناسبة.

المحور الأول:

الجنس: ☐ ذكر: ☐ أنثى

- الفئة العمرية 25 إلى 35 ☐ 35 إلى 45 ☐ 45 إلى 55 ☐
- الحالة الاجتماعية أعزب ☐ متزوج (ة) ☐ مطلق (ة) ☐
- المستوى التعليمي متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- الأقدمية في العمل أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 20 سنة ☐
- هل قامت مؤسستكم بنشر مفهوم إدارة الجودة ؟ نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني: نظام المعلومات في المؤسسة

العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح وتطوير المؤسسة					
2. يساعد نظام معلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل المؤسسة					
3. يساعد نظام معلومات في الحد من الأخطاء					
4. تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخدامها					
5. تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية و المستمرة للأجهزة ومعدات النظام					
6. يدعم نظام معلومات في المؤسسة عملية تقييم بتوفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين.					
7. يتم توفير الخبرات والكفاءات البشرية من تقنيين ومختصين في نظام المعلومات					
8. تستجيب نظم المعلومات للتغيرات المؤثرة على البيئة الاقتصادية في مؤسستكم					
9. يتيح نظام المعلومات المستخدم سهولة وصول المستهلكين الى مواقع المؤسسة وبالتالي سرعة الاستجابة لرغباتهم وتوقعهم					
10. تعتمد عملية اتخاذ القرار في مؤسستكم					

على خبرة اصحاب القرار					
11. يضمن استخدام نظام المعلومات في المؤسسة العدالة في عملية تقييم اداء العاملين					
12. هل تعتبر المؤسسة قادرة على إدارة بياناتها ومعلوماتها بشكل فعال؟					
13. ما هي المصادر التي تستخدمها المؤسسة لجمع المعلومات والبيانات؟					
14. هل تعتقد أن النظام الحالي لإدارة المعلومات يساعد المؤسسة في اتخاذ القرارات الصحيحة؟					
15. هل تعتقد أن المؤسسة تستثمر بشكل كافي في نظام المعلومات؟					
16. هل توجد مشاكل في نظام المعلومات الحالي، مثل بطء التحميل أو عدم الدقة؟					
17. هل توفر المؤسسة تدريبًا كافيًا للموظفين على استخدام نظام المعلومات بشكل فعال؟					
18. هل تعتبر المؤسسة متعاونة في تشارك المعلومات بين الإدارات المختلفة؟					
19. هل يمكن للموظفين الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء واجباتهم بكفاءة من خلال نظام المعلومات؟					
20. هل يتم حفظ المعلومات بطريقة آمنة ومحمية من خلال نظام المعلومات؟					
21. هل تحتاج المؤسسة إلى تطوير نظام المعلومات الحالي أو الانتقال إلى نظام جديد؟					

المحور الثالث:

العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. هل تستخدم نظام المعلومات الحالي في المؤسسة بشكل فعال؟					
2. هل تعتقد أن نظام المعلومات يساعد في تحسين الكفاءة والإنتاجية في المؤسسة؟					
3. هل يتم توفير التدريب اللازم للموظفين لاستخدام نظام المعلومات بشكل صحيح؟					
4. هل تعتقد أن النظام الحالي يلبي احتياجات المؤسسة؟					
5. هل تواجه صعوبات في استخدام نظام المعلومات الحالي؟					
6. هل يتم تحديث نظام المعلومات بانتظام لتلبية متطلبات المؤسسة؟					
7. هل ترى أنه يمكن تحسين نظام المعلومات الحالي لتحسين الأداء والكفاءة؟					
8. هل يتم إجراء اختبارات أمنية دورية على نظام المعلومات لحماية المعلومات الحساسة؟					
9. هل يمكن لنظام المعلومات الحالي التعامل مع الحمولة العالية؟					
10. هل يتم تسجيل الأخطاء والمشاكل في					

استخدام نظام المعلومات الحالي ومعالجتها بشكل فعال؟					
11. يمكنك أيضًا تضمين أي أسئلة أخرى تعتقد أنها مهمة بناءً على احتياجات المؤسسة وأهداف الاستبيان.					
12. هل تستخدم نظام المعلومات الحالي في المؤسسة بشكل فعال؟					
13. هل تعتقد أن نظام المعلومات يساعد في تحسين الكفاءة والإنتاجية في المؤسسة؟					
14. هل يتم توفير التدريب اللازم للموظفين لاستخدام نظام المعلومات بشكل صحيح؟					
15. هل تعتقد أن النظام الحالي يلبي احتياجات المؤسسة؟					
16. هل تواجه صعوبات في استخدام نظام المعلومات الحالي؟					

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة سعيدة د.مولاي الطاهر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير 2021 - 2022
السنة الثالثة إدارة أعمال

استمارة متابعة التربص

اللقب والاسم	المواظبة	التحصيل المعرفي	التمكن من الموضوع	روح المبادرة في المؤسسة
	العلامة من 05	العلامة من 05	العلامة من 05	العلامة من 05
الطالب: مزيغ أسامة	05	04	04	05
الطالب:				
الطالب:				
الطالب:				
الطالب:				

توقيع المشرف على التربص داخل المؤسسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة سعيدة د. مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم : 3.54 /ق ع إ ق/ ك ع اق ،ع تج ، ع تس/ ج س/2023

إلـــى/ السيـــــد: المؤسسة نفطال سعيدة

الموضـــــوع: طلـــب استـــقـــبال

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة؛ بطلب استقبال ومساعدة الطلبة:

- الطالب: شريفي اسامة (ة): السنة ثانية ماستر، علوم اقتصادية تخصص: اقتصاد وتسير مؤسسة.
- الطالب (ة): السنة ثانية ماستر، علوم اقتصادية تخصص: اقتصاد وتسير مؤسسة.

بتسهيل عملية دخولهم إلى المؤسسة التي تشرفون عليها، وتمكينهم من الاطلاع على كل ما يساعدهم لإنجاز بحثهم؛ وذلك حسب القانون الداخلي المتبع لديكم؛ وهذا حتى يتسنى لهم التحضير الجيد لإعداد البحث .

في الأخيـــر، تقبلوا منا فائق التقديـــــر والاحتـــــــرام.

حرر (ت) بسعيدة في: 2023/03/22

رئيس القسم

FELLAH Mokhtar
Chef Département PMC

الملخص:

إن الدور الأساسي لأي نظام معلومات هو القيام بجمع البيانات وتشغيلها بالطرق المناسبة وكذا متابعة التعديلات والتغيرات التي تحدث على البيانات والمعلومات المخزنة وتحديثها واسترجاعها في الوقت المناسب من أجل ضمان تدفق وانسياب المعلومات إلى مراكز الأنشطة المختلفة في المؤسسة لاتخاذ أكفأ القرارات. الأمر الذي يؤكد ويبرر ضرورة وجود نظام محكم للمعلومات يتميز بالديناميكية، الانسجام والفعالية، لا قرار إذن بدون توفر المعلومات المفيدة .

الكلمات المفتاحية:

نظام المعلومات، المؤسسة الإقتصادية، مؤسسة نفطال.

Abstract :

The primary role of any information system is to collect and operate the data in appropriate ways, as well as to follow up the modifications and changes that occur to the stored data and information, and to update and retrieve them in a timely manner in order to ensure the flow of information to the various activity centers in the organization to make the most efficient decisions. Which confirms and justifies the need for an airtight information system that is characterized by dynamism, harmony and effectiveness. There is no decision, then, without the availability of useful information.

key words:

Information system, economic institution, Naftal Corporation