

جامعة غارداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية علوم التسيير وعلوم تجارية

قسم: علوم التسيير

التخصص: تدقيق و مراقبة التسيير

بعنوان:

مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية  
- دراسة حالة في مخبر الاشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS بولاية غارداية -

تحت إشراف الدكتور: عجيلة محمد.

من إعداد الطالبة: مشطن فايزة

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2015/05/18

أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا

جامعة غارداية

الدكتور/ هواري معراج

مشرفا

جامعة غارداية

الدكتور/ عجيلة محمد

مناقشا

جامعة غارداية

الأستاذة/ طالب أحمد نور الدين

السنة الجامعية: 2015/2014

## الإهداء

بكل عبارات الحب والاحترام أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى:  
نور حياتي إلى من تسعد روحي لسماع صوتها ورؤيتي وجهها إلى من أفتخر بها "أمي"  
"أطال الله في عمرها.

إلى من أقدر وأحترم "أبي" عافاه الله وحفظه.

إلى صاحبة القلب الرحب والروح النبيلة أختي "العالية"

إلى مشاغب العائلة أخي العزيز "الهاشمي"

إلى ذات القلب الطيب أختي الصغيرة "أمال"

إلى كل من أحب وأحترم.....

إلى كل طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة طلبة تخصص ماستر  
تدقيق ومراقبة التسيير دفعة 2015.

إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

فايزة

## كلمة شكر وعرافان

الحمد و الثناء و الشكر لله العلي القدير على ما أعاننا عليه من قصد ويسر، و رزقنا من العلم ، و أعطانا من القوة و المقدرة ما نحتاجه للوصول إلى هذا العمل المتواضع، والصلاة والسلام على خير الأنام سيدنا وحبينا محمد "صلى الله عليه وسلم".

واعترافا بالفضل و تقديرا للجميل لا يسعني إلا أن أتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث، خاصة الأستاذ المشرف الدكتور /عجيلة محمد على توجيهاته ونصائحه القيمة وله مني فائق التقدير والاحترام.

إلى الأساتذة الكرام محكمي الاستبيان شاكرة لهم على جهدهم ونصحهم

إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الأفاضل على دورهم الكبير في إثراء هذا البحث.

إلى كل أساتذتي في جميع أطوار الدراسة.

كما أشكر جميع موظفي مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS خاصة بن ساحة

فضيلة.

ولا يفوتني أن أشكر كل موظفي جامعة غارداية خاصة موظفي قسم علوم التسيير.

إلى كل من أعانني على إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد .

**فايزة**

## الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وكانت الدراسة الميدانية في مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد بولاية غارداية. وتنبع أهمية الدراسة من الأهمية التي تكتسيها المعلومات في هذا العصر، عصر السرعة وثورة المعلومات. بحيث تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الإدارية والمؤسسة الاقتصادية وأهم الأدوار نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية، كما عرجنا على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع. وتطرقنا إلى التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة LTPS بولاية غارداية.

## الكلمات المفتاحية:

معلومات، نظام، ، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة ، بيانات.

## ABSTRACT ;

This study aime to recognize the level of use the management information system in the economic foundamaton ,and the study practical in the establishment of LTPS in Ghardaia. This study is importance because information importance in this time of speed and information revolution.

We take understood of the information system and the economic foundamaton, the previous studies hang situated and reality of use the management information system the establishment of LTPS in Ghardaia .

## Key words ;

Information ,system, management information system ,foundamaton, data,

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
II	كلمة شكر وعرفان
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
ب-ت-ث	المقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية</b>	
17	تمهيد.
18	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
18	المطلب الثاني: نظم المعلومات الإدارية
42	المطلب الثاني: المؤسسة الاقتصادية
53	المطلب الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والمؤسسة الاقتصادية
60	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
60	المطلب الأول: الدراسات المحلية
61	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
62	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS</b>	
67	تمهيد
68	المبحث الأول: تقديم عام لمخبر الأشغال العمومية للجنوب LTPS
68	المطلب الأول: تعريف مخبر الأشغال العمومية للجنوب
70	المطلب الثاني: أهمية المخبر وأهدافه

71	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة
76	المبحث الثاني: تحليل الاستبيان
76	المطلب الأول: إجراءات الدراسة
77	المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية
84	المطلب الثالث: تحليل ومناقشة الإستبيان
91	خلاصة الفصل
93	خاتمة عامة
96	قائمة المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
77	عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة والصالحة للتحليل	01
77	درجة أهمية بنود الاستثمار	02
77	مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	03
78	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أقسام الاستبيان	04
79	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
80	توزيع أفراد العينة حسب العمر	06
81	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
82	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	08
83	توزيع أفراد العينة حسب اسم الوظيفة	09
85	مستوى الثبات والصدق - ألفا كرونباخ -	10
86	مدى إدراك مفهوم نظم المعلومات الإدارية.	11
87	المتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية	12
88	إيجابيات استخدام نظم المعلومات الإدارية	13
89	معوقات نظم المعلومات الإدارية	14

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
20	نموذج عام لنظام المنظمة	01
21	نظام معالجة البيانات	02
36	دورة حياة تطوير النظم	03
45	المؤسسة مركز للتحويل	04
54	علاقة نظم المعلومات الإدارية بالمستويات الإدارية	05
58	الأدوار الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية	06
78	يوضح الأعمدة التكرارية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأقسام الدراسة	07
80	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
81	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	09
82	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	10
83	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	11
84	يوضح توزيع أفراد العينة حسب اسم الوظيفة	12



## قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	الهيكل التنظيمي لمؤسسة LTPS
02	Implantation du LTPSUD
03	استمارة (الاستبيان)
04	الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
05	يوضح مستوى الثبات والصدق - ألفا كرونباخ -
06	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أقسام الاستبيان
07	النسب المئوية والتكرارات لجميع عبارات أقسام الاستبيان

المقدمة

تعد المعلومات في عصرنا الحالي من أبرز اهتمامات الإدارة إذ أصبحت جزء لا يتجزأ و موردا هاما تعتمد عليه مختلف الوظائف الإدارية، حيث تساعد المؤسسات في خلق وتقديم منتجات جديدة وكذا تحسين جودة الأداء وتخفيض التكاليف. لكن التحدي الكبير أمام الإدارة هو كيفية استخدام مورد المعلومات كأداة تعتمد عليها لضمان ازدهارها ونجاحها واستقرارها، وباعتبار المؤسسة نظام مفتوح على المحيط الخارجي والذي يتصف بالتغير السريع والمستمر في كل المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والتكنولوجية فإنه بات من الضروري على المؤسسات اليوم التكيف مع هذه المتغيرات، ولا يتم ذلك إلا بإيجاد وسيلة اتصال تبادل المعلومات بين أجزائها الداخلية ثم مع محيطها الخارجي وبذلك يقع على الإدارة عبء تحقيق التفاعل المستمر بين نظم العمل الفرعية في المؤسسة والمتغيرات البيئية بشكل يضمن استمرارها وبقائها وهذا لا يكون إلا بتطبيق نظم المعلومات الإدارية كحتمية لتحقيق هذا التفاعل.

وفي ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال المعلوماتية وبعد تقرب انضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة وبالتالي انفتاح السوق وتحرير التجارة الخارجية، الأمر الذي يوجب على المؤسسات الجزائرية تبني نظم المعلومات الإدارية كحل لمواكبة هذه التطورات واكتساب مكانة عالمية مرموقة تساهم في الرفع من مستوى الاقتصاد الجزائري. حيث يعتبر نظام المعلومات الإدارية عبارة عن نظم قادرة على جمع والبيانات من مصادر مختلفة وتحليلها بقصد توفير المعلومات الضرورية لسير العملية الإدارية.

### إشكالية الدراسة:

لإحاطة بهذا الموضوع تم طرح الإشكالية التالية:

ما مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد **LTPS** بولاية غارداية؟

من هذه الإشكالية الجوهرية ينجر إشكاليات فرعية على النحو التالي:

- ما مدى إدراك العاملين في مؤسسة **LTPS** لمفهوم نظم المعلومات الإدارية؟
- ما مدى توفير مؤسسة **LTPS** للمتطلبات الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية؟
- هل هناك إيجابيات لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة؟
- هل هناك معوقات تحول دون استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة؟

### فرضيات الدراسة:

- هناك مستوى إدراك مقبول لمفهوم نظم المعلومات الإدارية لدى العاملين في مؤسسة LTPS
- توفر مؤسسة LTPS المتطلبات الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بمستوى متوسط.
- توجد إيجابيات لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.
- توجد معوقات تحول دون استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.

### أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية الدراسة من الأهمية التي تكنسها المعلومات في هذا العصر حيث يعرف بعصر السرعة وثورة المعلومات.
- الظروف التي تمر بها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والتي تفرض عليها تغيير أساليبها التسييرية وذلك بتصميم أنظمة معلومات خاصة لنجاحها وتكيفها مع البيئة الخارجية.
- الانفتاح على الأسواق الدولية مما يستدعي ضرورة تسخير تكنولوجيا معلومات لمواكبة التغيرات بشكل سريع ومستمر.

### أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذا البحث إلى:
- الإحاطة بالجوانب الهامة لنظم المعلومات الإدارية.
- التعرف أهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تلبية مختلف احتياجات المستويات الإدارية للمؤسسة.
- التعرف على مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية.
- بناء أسس ومقومات لمواجهة تحديات البيئة التنافسية.

### مبررات اختيار الموضوع:

- الميول الشخصي لموضوع نظم المعلومات الإدارية ،ورغبة منا التعمق أكثر في مختلف جوانب هذا الموضوع .
- خاصة وأن نظم المعلومات أصبحت في الوقت الراهن الضرورة الملحة في التطبيق بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية.
- محاولة إبراز علاقة ودور نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية .
- محاولة إفادة مؤسسة LTPS بدراسات واقعية تمس مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة
- إثراء المكتبة العلمية ولو بالقليل.

### حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: اقتضت هذه الدراسة على عينة من العاملين بالمؤسسة الاقتصادية للأشغال العمومية بجنوب البلاد حيث شملت هذه العينة إطارات سامية، إطارات، أعوان تحكم وأعوان تنفيذ.
- الحدود المكانية: مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS بولاية غارداية.
- الحدود زمنية: كانت فترة الدراسة خلال السنة الدراسية الجامعية 2014 - 2015.
- الحدود الموضوعية: دراسة واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية LTPS .

### منهج الدراسة:

ولمحاولة الإمام بجوانب البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي فيما يتعلق بغرض الجانب النظري لموضوع البحث من خلال اللجوء إلى الكتب، المقالات، الدراسات العلمية و الملتقيات و كذا القوانين و المراسيم المتعلقة بالموضوع، ثم الاستعانة بالمنهج التحليلي الجانب التطبيقي الذي خصص لدراسة حالة مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS بولاية غارداية.

### صعوبات الدراسة:

- صعوبة تحديد مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية.
- المدة المحددة للدراسة.

### تقسيمات الدراسة:

وانطلاقا من الإشكالية التي تناولتها الدراسة قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين:

**الفصل الأول:** خصص للجانب النظري و الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع . حيث قسم الفصل الأول إلى مبحثين، المبحث الأول تناول الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الإدارية وللمؤسسة الاقتصادية، أما المبحث الثاني فتناول الدراسات الوطنية والأجنبية التي تناولت الموضوع .

**الفصل الثاني:** تناولنا فيه دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS بولاية غارداية . وهو مقسم إلى مبحثين، تناول المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة أما المبحث الثاني فتناول تحليل الاستبيان.

# الفصل الأول

الأدبيات النظرية و الدراسات

السابقة

### تمهيد:

في ظل التقدم العلمي والتكنولوجي أصبحت المعلومات مصدرا رئيسيا لتغذية النشاطات العملية الإدارية. إذ تواجه المؤسسات اليوم ما يطلق عليه بثروة المعلومات التي غدت بحاجة ملحة إلى أعمال التخزين والتبويب والتحليل والمعالجة بقصد تشغيلها والاستفادة منها ولهذا بات من الضروري على المؤسسات اليوم تولي اهتماما متزايدا بنظم المعلومات التي تقدم أهدافا عديدة في جميع أوجه أنشطة الحياة الإدارية للمؤسسة، الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ذا أهمية خاصة ، حيث يساعد للمؤسسات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية ، كما تعد نظم المعلومات الإدارية في العصر الحاضر من أهم الإنجازات التي تحققت في مجال العمل الإداري ، ، والتي تهدف إلى توفير المعلومات الموثوقة والمتكاملة وفي الوقت المناسب لعموم المستخدمين من نظم المعلومات الإدارية بشكل عام.

ويشمل هذا الفصل على مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية.

المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية.

يعتبر نظام المعلومات الإدارية من النظم التي تتعامل مع جميع أنشطة تشغيل البيانات وتزويد المستفيدين بالمعلومات اللازمة، لدى يمكن تشبيهه بنظام الإنتاج الذي يتعامل مع المادة الخام ليحولها إلى منتج نهائي، وهو نظام يستخدم البيانات الخام كمدخلات ثم يحولها إلى معلومات كمخرجات.

**1- مفهوم النظام:**

**1-1- تعريف النظام:**

إن مصطلح النظام مشتق أساسا من الكلمة اليونانية (Systema) والتي تعني أن الكل المركب من عدد من الأجزاء، وعلى الرغم من أن هذا المصطلح لم يتبلور إلا حديثا كمفهوم علمي إلا أنه يعد من المصطلحات الشائعة الاستخدام في مختلف المجالات الاقتصادية، السياسية والاجتماعية... إلخ، وعند البحث في تعريف النظام نجد صعوبة الاتفاق التام بين الكتاب والباحثين حول إيجاد تعريف دقيق ومحدد له، وفيما يلي نحاول عرض بعض التعاريف، التي تناولت هذا المصطلح.

عرف "سلطان" النظام بأنه "مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق أهداف معينة."<sup>1</sup>

وعرف "Jean Gerbier" أنه مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة فيما بينها لتشكيل وحدة واحدة تقوم بوظيفة معينة."<sup>2</sup>

وعلى ضوء التعاريف المقدمة أعلاه يمكننا استخلاص تعريف شامل لمفهوم النظام وذلك بأنه "مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع البيئة المحيطة، وتحكمها آليات عمل مضبوطة بغرض تحقيق هدف أو أهداف محددة."

يتضح من خلال كل هذا أن النظام هو:

✓ مجموعة من الأجزاء أو العناصر.

✓ وجود علاقات منطقية وتكاملية واضحة بين هذه الأجزاء أو العناصر، وبين البيئة المحيطة بها.

<sup>1</sup> - إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 17.

<sup>2</sup> - Jean Gerbier, Organisation & Fonctionnement de l'Entreprise, Edition Tec Doc-Lavoisier, Paris, 1993, P 49.



✓ وجود آليات عمل تحكم هذه العلاقات.

✓ و الغاية من هذا تحقيق هدف معين.

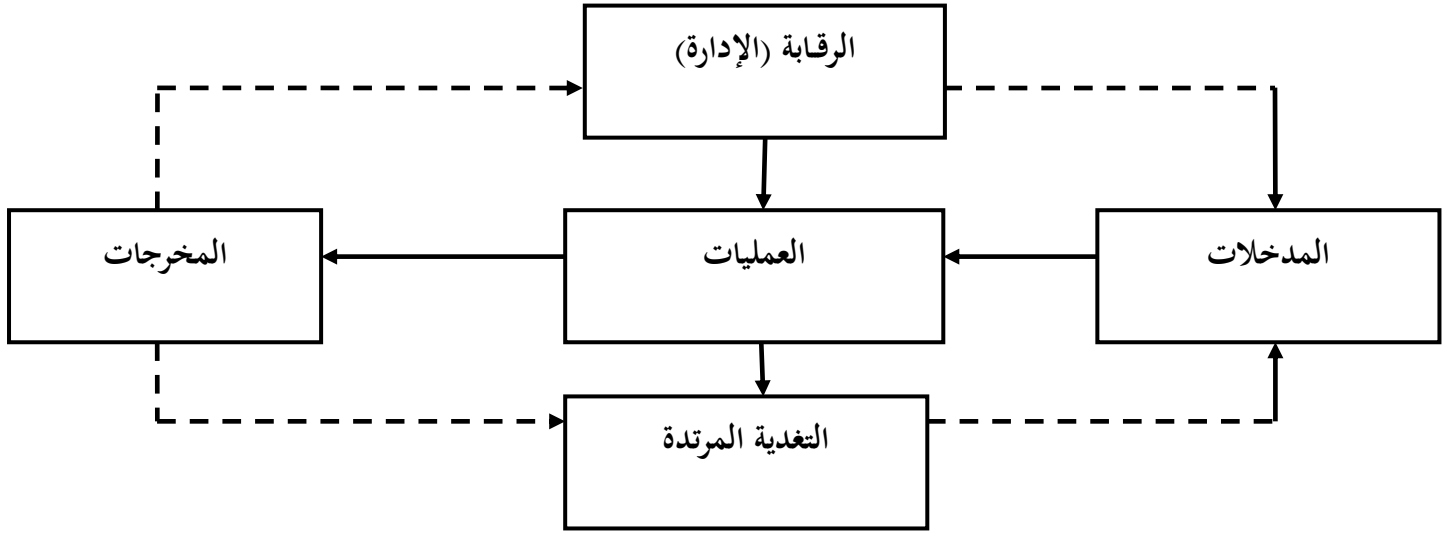
### 1-2- العناصر الأساسية للنظام:

يتكون كل نظام من مجموعة من العناصر الأساسية التي يعتمد عليه ، وقد صنف "سلطان" هذه العناصر إلى سبعة عناصر وهي كالتالي<sup>1</sup>:

1. المدخلات: تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام لكي يتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة واللازمة لتحقيق أهدافه، وتشمل العديد من العناصر كالمخامات والطاقة والمعلومات والآلات.
2. العمليات: هو تحويل المدخلات إلى مخرجات، وقد تكون العمليات آلة أو إنسان.
3. المخرجات: تمثل المخرجات ناتج عملية تحويل المدخلات ، و قد تكون المخرجات إما سلع أو خدمات أو معلومات ،وتعد المخرجات الأداة التي يمكن من خلالها التحقق من أداء النظام أي قدرته على تحقيق أهدافه.
4. التغذية المرتدة: إن ردة فعل النظم اتجاه المخرجات يقدم معلومات للنظام عن كيفية استقبال النظم الأخرى لمخرجاته وتلك المعلومات تعتبر أداة يستخدمها النظام لتحقيق الرقابة على أدائه.
5. العلاقات: تمثل العلاقات الوسيلة التي من خلالها ترتبط النظم الفرعية ببعضها البعض وأيضا ربط النظام ببيئته.
6. بيئة النظام: إن أي نظام لا يوجد بمعزل عن النظم الأخرى، بحيث هذه الأخيرة تشكل ما يطلق عليه بيئة النظام، وتعتبر بيئة النظام مصدرا لمدخلات النظام، كما أنها تتلقى مخرجات النظام.
7. حدود النظام: تعد حدود النظام بمثابة الغشاء الذي يحيط بالنظام ويفصله عن بيئته، والجدير بالذكر أن حدود النظام غير ثابتة فهي تتوقف على أهداف النظام واختلاف درجة تعقيده.

<sup>1</sup> - إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص21.

الشكل رقم (01): نموذج عام لنظام المنظمة.



المصدر: سليم الحسينية، نظم المعلومات الإدارية ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 1998، ص36.

## 2- مفهوم المعلومات:

**2-1- تعريف المعلومات:** لقد تعددت التعاريف التي قدمت في شأن مصطلح المعلومات لذلك سنحاول إعطاء جملة من التعاريف بغية الإحاطة قدر الإمكان بالمعاني التي تتضمنها.

المعلومات هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والظواهر ببعضها البعض.<sup>1</sup>

المعلومات هي حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفاً أو ظرفاً محدداً، أو تشخص تهديداً أو فرصة محددة، وتبعاً لذلك فإن المعلومات هي نتيجة البيانات.<sup>2</sup>

من التعريفات السابقة نستنتج أن المعلومات هي عبارة نتائج عمليات المعالجة التي تجرى على البيانات، أو هي عبارة عن بيانات تم معالجتها لتصبح صالحة ومفهومة يمكن الاستفادة منها.

<sup>1</sup> - سليم الحسينية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 1998، ص39.

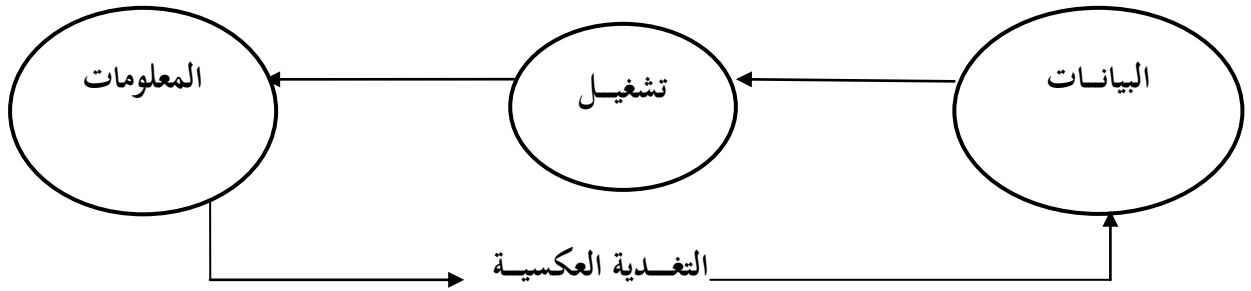
<sup>2</sup> - ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص43.

إلا أنه لا بد من الإشارة إلى الفرق بين البيانات والمعلومات فكثيرا ما يتم استخدام مصطلحي البيانات والمعلومات للدلالة على نفس المعنى بالرغم من الاختلاف الكبير في معنى كل واحد منها لذلك سنقوم بالتفريق بينهما.

فالبيانات هي " حقائق أولية وأرقام إذا ما جمعت معا فأنتها تمثل مدخلات لنظام المعلومات"<sup>1</sup>. إذن فالبيانات هي حقائق مجردة ليس لها معنى أو دلالة في ذاتها، أي أنها لو تركت على حالها فلن تضيف شيئا لمستخدميها بما يؤثر في سلوكهم لاتخاذ القرارات.

أما المعلومة فتتكون من بيانات تم تحويلها وتشغيلها لتصبح لها قيمة وبالتالي تعتبر البيانات المادة الخام التي يتم معالجتها بغرض الحصول على منتجات نهائية، وهي معلومات تمثل معرفة لها معنى وتفيد في تحقيق أهداف المنظمة. وتظهر العلاقة بين البيانات والمعلومات في الشكل التالي:

الشكل رقم(02): نظام معالجة البيانات.



المصدر: من إعداد الطالبة.

### 2-2- أهمية المعلومات بالنسبة للمؤسسات:

تكتسي المعلومات أهمية بالغة في حياة الأفراد والمؤسسات، فقد أصبحت من أهم الموارد التي لا يمكن أن تستغني عنها المؤسسات في القيام بأعمالها ونشاطها، وخاصة في هذا العصر المليء بالتغيرات السريعة والمتلاحقة في مختلف مجالات الحياة، وسنحاول إبراز هذه الأهمية من خلال النقاط التالية<sup>2</sup>:

- تلعب المعلومات دورًا مهمًا في إدارة المؤسسة داخليًا من خلال تسهيل القيام بالوظائف، فتوفّر المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب يسهل من أداء الوظائف واتخاذ القرارات السليمة، كما أن انسياب المعلومات بين مختلف هذه الوظائف عن طريق الاتصالات الفعالة من شأنه أن يرفع من مستوى أداء المؤسسة ككل.

<sup>1</sup> - كمال الدين مصطفى الدهراوي وآخرون، نظم معلومات المحاسبة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2000، ص16.

<sup>2</sup> - مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2010، ص16.

- تساعد المعلومات المسيرين على صنع واتخاذ القرارات السليمة؛ ذلك أنها تعتبر المادة الأولى للقرار وبذلك تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح وضمان الاستمرار في مجال نشاطها.
  - أصبحت المعلومات تشكّل أصلاً من أصول المؤسسة مثل: الرأس المال والعنصر البشري والمواد الخام وغيرها، حيث يجب على المسيرين أن ينظروا إليها على أنها استثمار يمكن استغلاله استراتيجياً للحصول على مزايا تنافسية، وليس تكلفة يجب التحكّم فيها.
  - أصبحت المعلومات كذلك تشكّل سلعة تستطيع المؤسسة بيعها مثل أي سلعة أخرى . لا تقتصر أهمية المعلومات على المستوى الداخلي للمؤسسة فقط، بل تمتد إلى المستوى الخارجي، فهي فالمعلومات تمكّن المؤسسة من التعرف على الأحداث والتطورات التي تطرأ على بيئة عملها والتي من الممكن أن تؤثر عليها، ومنه فإن المؤسسة تحاول من خلال الحصول على المعلومات التكيف مع الأوضاع الجديدة.
- 2-3- خصائص المعلومات:**

حتى تكون المعلومات نافعة في إتخاذ القرارات، فإنه يجب أن تتمتع بمجموعة من الخصائص ومن أهم هذه الخصائص<sup>1</sup>:

- الشمول: يجب أن تتصف المعلومات بالكمال الذي يفيد متخذ القرار.
- الدقة: توفير المعلومات حسب طلب المستخدم والموضوع طلب البحث.
- التوقيت: ورود المعلومات في الوقت المناسب لمستخدمها لاتخاذ القرارات الفعالة.
- الوضوح: الدرجة التي تكون فيها المعلومات بعيدة عن الغموض ومفهومة لدى مستخدمها.
- المرونة: مدى قابلية المعلومات للتكيف بحيث يمكن استخدامها لأكثر من مرة.
- الموضوعية: أي أنها خالية من قصد التحريف أو التغيير بغرض التأثير على مستخدم.
- الملائمة: تشير إلى مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات متخذ القرار، بحيث أن المعلومات الملائمة لمستخدم معين قد لا تكون كذلك لمستخدم آخر.

### 2-4- أنواع المعلومات:

تتفاوت احتياجات المنظمة من المعلومات، ومن ثم يختلف تصنيف المعلومات من مستخدم لأخر، لكن بشكل عام يمكن تصنيف المعلومات وفقاً للمعايير التالية<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> - عبد الحميد المغربي ، نظم المعلومات الإدارية(الأسس و المبادئ)، المكتبة العصرية، المنصورة، 2002، ص32.

<sup>2</sup> - إبراهيم سلطان ، مرجع سبق ذكره، ص57.

**2-4-1-1** درجة الرسمية: هناك معلومات رسمية صادرة عن نظم أو جهات رسمية تشتمل على التشريعات والقوانين، والتعليمات. وهناك معلومات غير رسمية وليس لها مصدر رسمي، وتمثل في الآراء والانطباعات، والأقوال وماشابه ذلك .

**2-4-2-2** مصدر المعلومات: إما أن تكون المعلومات داخلية كالمعلومات عن عمليات المنظمة، أو معلومات خارجية كالمعلومات عن البيئة. كما يمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية، وهي التي تم جمعها لأول مرة، وإلى معلومات ثانوية وهي التي قامت المنظمة أو أي طرف آخر بجمعها وتخزينها.

**2-4-3-2** درجة التغير: فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير كأسماء المواطنين وتواريخ ميلادهم، وقد تكون متغيرة مثل عناوين السكن، والحالة الاجتماعية، والوظيفة.

وهناك تصنيف آخر أكثر أهمية للمعلومات وذلك وفقا لمستويات اتخاذ القرار، حيث تقسم المعلومات إلى <sup>1</sup>:

**2-4-4-4** المعلومات الإستراتيجية: وهي تنطوي على درجة عالية من التأكد ويستخدم هذا النوع من المعلومات في التخطيط الإستراتيجي، و وضع السياسات الطويلة الأجل التي هي من مسؤوليات الإدارة العليا.

**2-4-5-2** المعلومات الإدارية: تتعلق بقرارات الإدارة الوسطى المسؤولة عن تحليل ومتابعة السياسات. كالمعلومات التحليلية عن جداول الإنتاج أو مخصصات الميزانية

**2-4-6-2** المعلومات التشغيلية: وهي معلومات يومية قصيرة الأجل تربط بالأعمال التنفيذية، وتستخدم من قبل الإدار الدنيا. كالمعلومات المتعلقة بغياب العاملين، وساعات العمل.

### 3-نظام المعلومات:

#### 3-1-تعريف نظم المعلومات:

تعتبر نظم المعلومات من واحدة من أهم حقول المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها الحديثة في مختلف منظمات الأعمال، إلا أنه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي الدقيق لهذه النظم ودورها في إنجاز وظائف وأنشطة الإدارة.

نظم المعلومات هي "مجموعة من الأفراد، والتجهيزات، والإجراءات والبرمجيات، وقواعد البيانات، تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آليا على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص ص: 212-213 .

<sup>2</sup> - سليم الحسينية، مرجع سبق ذكره، ص 27.

نظم المعلومات هي "مجموعة من العناصر البشرية والآلية لجمع وتشغيل البيانات طبقا لقواعد وإجراءات محددة بقصد تحويلها إلى معلومات مفيدة تساعد إدارة المنظمة في أعمال التخطيط والرقابة وصناعة قرارات المنظمة"<sup>1</sup>.

ومن ذلك يتضح أن لنظام المعلومات سمات أساسية كثيرة منها<sup>2</sup>:

1. يتكون نظام المعلومات من أربعة عناصر رئيسية وهي:

أ. **الأجهزة:** حيث يتكون الحاسب الآلي من وحدة التشغيل المركزية، ووحدات الإدخال، ووحدات الإخراج، ووحدات التخزين. كما تحتوي الأنظمة المتقدمة على الوحدات الطرفية.

ب. **البرمجيات:** تشمل قواعد البيانات، وبرمجيات النظم التي تشغل الحاسوب وتجعله قادرا على تنفيذ العمليات، وبرمجيات التطبيقات التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج الحاسبة، والأجور، والتنبؤ.

ج. **الإجراءات:** تمكن من الاستخدام الفعال للأجهزة والبرمجيات، حيث تكتب عادة على شكل كتيب يسمى دليل الإجراءات. والغاية من كتابة الإجراءات هي توحيد أسس العمل، وتجنب الأنشطة غير المنظمة.

د. **العنصر البشري:** يعد من أهم عناصر نظم المعلومات، لأنه المسؤول عن السيطرة على كل عناصر النظام الأخرى. يتضمن العنصر البشري محللو النظم، والمبرمجون، والموزعون للمعلومات، وإداريو النظم.

2. نظام المعلومات هو أحد الأنظمة الفرعية للمنظمة: فهو يستمد مدخلاته من عدة مصادر داخلية وخارجية، كما أن مخرجاته تستخدم في عمليات اتخاذ القرار والرقابة.

### 3-2- أنواع نظم المعلومات:

بالرغم من أن جميع نظم المعلومات متشابهة من حيث عناصرها ومكوناتها، إلا أن هناك أنواعا متعددة منها، وكل

نوع له خصائص واستخدامات مميزة، وهي مرتبة حسب الأهمية كما يلي:

### 3-2-1- نظم معالجة البيانات (DPS) Data Processing Systems:

تتولى نظم معالجة البيانات عمليات جمع البيانات الروتينية اليومية التي تصف المستويات التشغيلية المختلفة، تسويق، إنتاج، تمويل، أفراد ومعالجتها، وتلخيصها، وتخزينها في ملفات تدعى بقاعدة البيانات، وعرضها في شكل تقارير تحتوي على بيانات تصف أحداث تاريخية تساهم في عملية صنع القرارات من قبل أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 358.

<sup>2</sup> - سونيا البكري مرجع سبق ذكره، ص ص 22-23.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه، ص 35.

### 3-2-2-2- نظم المعلومات الإدارية (MIS) Management Information Systems :

هذه النظم تشمل المعلومات التاريخية و الحالية و المستقبلية، في حين أن نظم معالجة البيانات تقتصر فقط على البيانات التاريخية، أي أن مخرجات (DPS) تبقى بيانات تعتمد عليها (MIS) لإنتاج المعلومات. وقد عرف "Murdick" نظم المعلومات الإدارية بأنها "مجموعة تتكون من الأفراد، والأجهزة التي تتولى عمليات جمع، ومعالجة، وتخزين البيانات، واسترجاعها بغية تقليل حالة عدم التأكد عند صنع القرارات، وذلك من خلال تلبية حاجات المديرين من المعلومات في الوقت الذي يمكن استخدام هذه المعلومات بفعالية كبيرة"<sup>1</sup>. أي أن هذا النظام يتكون من عدة نظم فرعية تتكامل مع بعضها لتؤدي أدوارا وظيفية مهمة يأتي في مقدمتها صنع القرارات في بيئة شبه مستقرة.

### 3-2-3- نظم دعم القرارات (DSS) Decisions Support Systems :

هو عبارة عن تطبيق نظام المعلومات الذي يستخدم بغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرار، وعادة ما يستخدم هذا النظام في تنمية وتحليل العديد من البدائل وفي استخدام أسلوب المحاولة والخطأ للوصول إلى أنسب الحل، وتكون هذه النظم تفاعلية أي بين الفرد والحاسب الآلي من خلال استخدام جهاز مدخلات ومخرجات المتصل بالحاسب الآلي<sup>2</sup>.

### 3-2-4- نظم الخبرة (ES) Expert Systems :

هو نظام معلومات مبني على الحاسب الآلي ويتكون من أجزاء هي بينية المستخدم، وآلة الاستدلال، والخبرات المختزنة، والغرض منه تقديم النصائح والحلول للمشكلات الخاصة بمجال معين حيث تمثل هذه النصائح تلك التي يمكن أن يقدمها الخبير البشري في هذا المجال، والنظام الخبير قادر على حل المشكلات، واعطاء المبررات التي على أساسها تم حل هذه المشكلات، ويوضح الكيفية التي يتم بموجبها الوصول إلى الحل، وتوفير الأدوات التي يمكن الاعتماد عليها في حل مشكلات مماثلة وقادر على التأكد من نتائجه ذاتيا<sup>3</sup>.

أي أن النظام الخبير يمتلك قدرات ومهارات عالية تمكنه من القيام بجمع المعلومات والمعارف ويضعها في قواعد معلومات ومعارف إلى الحل المناسب للمشكلة وبجهد أقل للعنصر البشري، ويستخدم هذا النظام في الإدارة العليا.

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 1998، ص55.

<sup>2</sup> - اسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1998، ص17.

<sup>3</sup> - محمد الحسين، نظم المعلومات الإدارية (الجزء النظري)، جامعة الإسرء، عمان، الأردن، 1997، ص47.

### 3-2-5- نظم أتمتة المكتب (Office Automation Systems (OAS):

تتضمن النظم الإلكترونية الرسمية، وغير الرسمية المتعلقة بشكل رئيسي بتبادل المعلومات من وإلى الأشخاص داخل وخارج المنظمة<sup>1</sup>.

أي أن هذا النظام يقوم باستخدام الحاسب الآلي لأتمتة الأعمال التي تنفذ في المكاتب الإدارية، والغرض الأساسي لهذا النظام هو تقديم أفضل القواعد اللازمة لصنع القرار، أي زيادة فعالية العمل الإداري في المنظمات، وتحسين تبادل المعلومات بين المستويات الإدارية وبيئتها التنظيمية من جهة، ومع البيئة الخارجية من جهة أخرى، ويتم ذلك عن طريق تكوين شبكة معلومات ترتبط بها كل الأطراف المستفيدة منها.

### 3-2-6- نظم المعلومات الإستراتيجية (Strategic Information Systems (SIS):

هي نظم مبنية على الحاسب الآلي كأداة لتطبيق إستراتيجية المنظمة التي تعتمد على استخدام المعلومات، وتشغيل المعلومات، وإيصال المعلومات، وتهدف هذه النظم إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية على المدى الطويل<sup>2</sup>.

#### 4- الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الإدارية:

#### 4-1- مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

بينما تعتبر نظم المعلومات أهم الحقول للنظرية الإدارية وتطبيقاتها الحديثة في مختلفات منظمات الأعمال إلا أنه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي الدقيق لأنظمة المعلومات الإدارية ولدورها في انجاز وظائف وأنشطة الإدارة، وبنظرة تحليلية للمصطلح نجد أنه يتكون من الإدارة والمعلومات والنظام وقد تم تعريف المعلومات والنظام سابقاً، أما تعريف الإدارة فهي عملية حشد موارد المنظمة وعناصر المدخلات الأخرى من موارد مادية وإنسانية وتحويلها إلى مخرجات، سلع أو خدمات من خلال وظائف التخطيط والتنظيم والتحفيز والرقابة واتخاذ القرارات وبما يحقق أهداف المنظمة الإستراتيجية.

بحيث عرف "سلطان" نظم المعلومات الإدارية بأنها "مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بعمليات وأنشطة المنشأة وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في التوقيت المناسب لصانع القرار"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- المرجع نفسه، ص49.

<sup>2</sup>- إسماعيل محمد السيد، مرجع سبق ذكره، ص19.

<sup>3</sup>- إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص252.



- كما يمكن تعريفه بأنه نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إدارة المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة، أو للمساعدة في اتخاذ القرارات<sup>1</sup>.
- وعرف نظم المعلومات الإدارية بأنه " هو مجموعة من الأفراد والمعدات والبرمجيات والإجراءات التي تهدف إلى تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من نظم معلومات دقيقة وواضحة من أنشطة أو عمليات المنظمة وفي مقدمتها عمليات اتخاذ القرارات"<sup>2</sup>.
- ومن خلال هذه التعاريف يمكن استخراج واستنباط العناصر الأساسية التي تميز نظم المعلومات الإدارية عن غيرها من نظم المعلومات منها:
- يهدف النظام إلى المساعدة في صنع القرارات.
  - يهدف نظام المعلومات إلى مساندة ودعم العمليات الخاصة بالمنظمة في مجالاتها الوظيفية المختلفة من تسويق، إنتاج، تمويل وغيرها.
  - يعمل النظام على تدعيم ومساعدة الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة.
  - يتميز هذا النظام بتوفيره للمعلومات عن البيئة الخارجية، وعليه فهو يساعد في التعرف على الفرصة المتاحة في البيئة، وكذا التهديدات التي تواجه المنظمة.
  - كما يوفر معلومات عن عمليات المنظمة الداخلية، مما يوضح نقاط القوة في المؤسسة والعمل على تدعيمها وتنميتها، والتنبيه إلى مواطن الضعف لكي تعمل المؤسسة على تصحيحها وتداركها أو التقليل من آثارها.
- وكذلك تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية من خلال<sup>3</sup>:
- تزايد حجم المنظمات وتعقدتها.
  - استخدام الاتصالات الداخلية التي تمكن من تقليل الوقت والجهد للمدراء في الأعمال والبحث وتحليل المعلومات.
  - توفير البيانات اللازمة ومعالجتها في الوقت المناسب والدقة المناسبة وبما يتناسب واحتياجات متخذي القرار.
  - التطور الكبير في الإدارة وزيادة نفقات البحث والتطوير .

<sup>1</sup>-سليم الحسنية، مرجع سبق ذكره، ص53.

<sup>2</sup>-سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص14.

<sup>3</sup>-نبال يونس آل مراد، خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه دراسة استطلاعية لأراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 34، العدد 90، المعهد التقني، العراق، 2012، ص226.

- بروز وظهور ظاهرة الاقتصاد العالمي والتحول في اقتصاديات الصناعة كالقاعدة المعرفية، والمعلوماتية.
- ظهور ما يسمى بالمنظمة الرقمية حيث يتم انجاز العمل بواسطة الشبكات.

### 4-2- خصائص نظم المعلومات الإدارية:

حتى يعمل النظام بفعالية لا بد من أن تتوفر فيه الخصائص التالية<sup>1</sup>:

معايير نجاح نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تختلف من شخص لآخر، إلا أنه هناك مميزات عامة تصف إطار لأي نظام ناجح، وهي دقة وصحة النظام، واستقلالية النظام، أن يعمل ضمن الإطار المخطط له، وأن يستخدم بشمولية ومن قبل الجميع. إن وجود هذه الخصائص تدعم النظام وترفع من جودته، ويمكن من خلال النقاط التالية تقييم جودة النظام:

- **القبول** : يعتمد نجاح النظام على مدى قبوله من قبل العاملين في المنظمة، ولتحقيق ذلك فإنه يجب إشراك العاملين في مراحل إعداد النظام لأنهم في الواقع يمثلون العاملين الذين يقع على عاتقهم تنفيذ النظام الجديد.
- **الاقتصاد** : يجب جمع البيانات من مصادرها الأولية بدقة بالإضافة الى تتبع هذه البيانات في مراحل سيرها داخل النظام حتى يضمن سلامتها وعدم حدوث أخطاء بها، وإلا فإن الأمر سوف يتطلب إعادة تجميع البيانات مرة أخرى مما سيزيد التكلفة، وفي النظام الفعال يجب أن يأخذ في الاعتبار تكاليف النظام، وذلك بمقارنة التكاليف بالعائد من استخدام هذا النظام. لذا فلا يصح وجود خدمة أو عمل بدون أن يكون واضحاً تماماً العائد من هذه الخدمة.
- **المرونة** : يجب أن يكون النظام مرناً حتى يضمن فعاليته، بمعنى أن يتقبل النظام التعديل والتغيير تحت الظروف المختلفة والمحيطه به.
- **إمكانية الاعتماد عليه** : بمعنى تكامل عملياته من المدخلات والعمليات والمخرجات بحيث تتناسب مع المستفيد ووجود الرقابة الداخلية فيه، التي تسمح باكتشاف وتعديل الأخطاء.
- **البساطة** : يكون النظام ناجحاً بقدر ما يكون بسيطاً وسهلاً، فتجميع البيانات وتسجيلها يجب أن يتم من مصادرها بقدر الإمكان حتى يضمن عدم تكرارها بقدر الإمكان حتى يضمن عدم تكرارها أثناء نقل البيانات وتشغيلها، وأن تتم بتسلسل معين مما يساعد على أداء الأعمال بسهولة ويسر مع الأجزاء الأخرى المكتملة له،

<sup>1</sup> - عاشور يوسف حسين، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، ط1، فلسطين، 1995، ص27.

وأن يسمح النظام بتكوين مجموعات لأنشطة العمل المتشابهة، بالإضافة إلى رئيس يشرف عليها ويقوم بالتنسيق بين أفراد المجموعة.

### 4-3- مكونات نظم المعلومات الإدارية:

من دراسة تعريف نظم المعلومات الإدارية يمكن استخراج المكونات الخمسة الرئيسية للنظام وهي<sup>1</sup>:

**4-3-1- الأجهزة والشبكات:** يفترض اليوم في أي نظام معلوماتي أن يكون مكونا على حاسوبا على الأقل، وبخاصة أن أجهزة الحاسوب أصبحت متوافرة وبأسعار في متناول المنظمات. نظام الحاسوب يمكن أن يكون حاسوبا شخصيا أو متوسط الحجم أو كبيرا، أو شبكة محلية من الحواسيب المتنوعة، أو شبكة واسعة تغطي كامل البلد الواحد أو عدة دول أو العالم بأسره.

**4-3-2- البرمجيات:** هي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات المعلومات والمعارف، وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة، وتنقسم إلى:

**أ. برمجيات النظم:** وهي البرامج التي تشغل الحاسوب وتجعله قادرا على تنفيذ العمليات، مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، يمكن الحصول على برامج النظم عن طريق موردي الأجهزة نفسها

**ب. برمجيات التطبيقات:** تختص بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج الأجور، والمحاسبة والتصنيع والتنبؤ، يمكن إعداد برامج التطبيقات بوساطة العاملين في البرمجة داخل المنظمة.

**4-3-3- قواعد البيانات:** هي المخزن أو الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة، على شكل ملفات، هذه القاعدة قد تكون ورقية في النظام اليدوي أو محوسبة، أي مسجلة إلكترونيا في النظام المحوسب.

**4-3-4- الإجراءات:** هي عمليات تتضمن وصف وترتيب مجموعة الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية كافة. فالإجراءات تعد أدلة عمل تشرح ما الذي يجب عمله، ومن الذي سيعمله، ومتى سيتم عمله، والكيفية التي سيتم بها عمله؟ تكتب الإجراءات عادة على شكل كتيب يسمى دليل الإجراءات.

**4-3-5- الأفراد:** وهم مستخدمو الحاسب الآلي والمستفيدون من تشغيله ويتألف فريق العمل لتشغيل نظام المعلومات الإدارية من محلي النظم والمبرمجين والمشغلين ومسجلين ومدققي البيانات وإداريو نظام المعلومات.

<sup>1</sup> - سليم الحسينية، مرجع سبق ذكره، ص 56-61.

### 4-4- وظائف نظم المعلومات الإدارية<sup>1</sup>:

تنحصر وظائف نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:

- الحصول على البيانات من المصادر الداخلية والخارجية لها (عنصر المدخلات).
- إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات (عنصر الإجراءات).
- تجميع وتحليل وتبويب وتلخيص البيانات (عنصر المعالجة والتشغيل).
- تقسيم وتصنيف المعلومات في ملفات يمكن حفظها ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة (عنصر التخزين).
- استخراج المعلومات طبقاً لحاجة مستخدميها (عنصر المخرجات).
- توصيل المعلومات إلى مستخدميها واسترجاع النتائج إلى النظام لضبط التشغيل فيه (عنصر الإتصال).

### 4-5- أنواع نظم المعلومات الإدارية:

نظراً لما تشهده المؤسسات في الوقت الراهن من تزايد وتنوع احتياجاتها من المعلومات، فقد ظهرت عدة أنواع من نظم المعلومات بغرض تلبية تلك الاحتياجات ودعم مستويات إدارية محددة في المؤسسة، كما أن التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساهم بشكل كبير في تطوير النظم القائمة وإيجاد نظم جديدة مستندة أساساً على هذه التكنولوجيا الحديثة، والتي تستخدم في مجالات تطبيقية حيوية داخل المؤسسة.

### 4-5-1- الأنواع الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية في المؤسسات:

توجد ثلاث تصنيفات رئيسية لنظم المعلومات تدعم المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة وهي:

نظم المستوى التشغيلي، نظم المستوى الإداري، ونظم المستوى الإستراتيجي.

فنظم المستوى التشغيلي: تعمل على دعم النشاطات الروتينية المتكررة ومتابعة سير المعاملات داخل المؤسسة والمرتبطة بالوظائف الأساسية من تسويق ومبيعات، إنتاج وتصنيع، مالية ومحاسبة، موارد بشرية وهي تجيب على الأسئلة المختلفة المتعلقة بهذه الوظائف.

أما نظم المستوى الإداري، فهي تعمل على مساندة مسؤولي الأنشطة في اتخاذ القرارات شبه الهيكلية وتسيير الأنشطة في الإدارة الوسطى، كما تخدم تخطيط الوظائف عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى تحقيق السرعة في إنجاز التقارير المطلوبة، والتساؤل الرئيسي الذي تحاول هذه النظم الإجابة عليه هو: ما هو وضع المؤسسة مقارنة بالتوقعات؟ وما هي أهدافها التشغيلية؟.

<sup>1</sup>- سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص77.

وأخيراً، نظم المستوى الإستراتيجي، التي تمكن المسيرين في الإدارة العليا من القيام بالنشاطات ذات البعد الإستراتيجي، وتسمح لهم بتحديد الأهداف طويلة الأجل، واختيار الوسائل الضرورية لتحقيقها فالهدف من هذه النظم هو إحداث التوافق بين التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة مقارنة بقدرات الحالية والمستقبلية وتساعد هذه النظم في الإجابة على عدة تساؤلات منها: كيف ستكون مستويات العمالة في الخمس سنوات المقبلة؟ ما هو اتجاه تكاليف الصناعة مستقبلاً؟ ما هي المنتجات التي يجب تقديمها خلال الخمس سنوات المقبلة... الخ

بحيث تضم هذه المستويات الإدارية نظم المعلومات التالية:

### 4-5-1-1- نظم معالجة المعاملات:

تعرف نظم معالجة البيانات بأنها "نظم مبنية على استخدام الحاسوب، تقوم بجمع وتسجيل ومعالجة البيانات الخاصة بالأحداث اليومية لأنشطة وعمليات المؤسسة، مثل: المبيعات المشتريات، العمليات المالية، التغييرات في حجم الإنتاج والمخزون... الخ، بالإضافة إلى جمع وتسجيل الأحداث في البيئة الخارجية للحصول على معلومات، ويأتيها في شكل تقارير روتينية لمستخدميها سواء داخل أو خارج المؤسسة"<sup>1</sup>. ويمكن تعريفها كذلك على أنها: "النظم التي تسجل وتعالج البيانات الناتجة عن تعاملات المؤسسة مع محيطها"<sup>2</sup>. من خلال التعريفين أعلاه، يظهر أن نظم معالجة المعاملات هي نظم محوسبة تدعم المستوى التشغيلي في المؤسسة، عن طريق استخدامها في جمع وتسجيل ومعالجة الوقائع والأحداث وتفصيل الأنشطة الروتينية اليومية الخاصة بالمجالات الوظيفية المختلفة، وذلك فور حدوثها أو عن طريق تخزينها في قاعدة بيانات، كما تدعم هذه النظم علاقات المؤسسة مع محيطها الخارجي، بالإضافة إلى أنها تنتج حجم كبير من المعلومات والتي تستخدمها الأنواع الأخرى من نظم المعلومات.

### 4-5-1-2- نظم معلومات التسيير:

وهي نظم تعتمد على الحاسوب الآلي، تقدم المعلومات للمدراء في المستوى الإداري في شكل تقارير دورية وتقارير استثنائية أو خاصة لتدعيم العملية الإدارية من تخطيط ورقابة، وتدعيم أنشطة اتخاذ القرارات"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - أمل مصطفى عصفور، نظم المعلومات الإدارية، جامعة قناة السويس، مصر، ص36.

<sup>2</sup> -Mohamed Louadi, Systèmes d'information organisationnels, tome1, Centre de publication universitaire, Tunis, 2006.p189.

<sup>3</sup> - سونيا البكري، مرجع سبق ذكره، ص61.

من هذا التعريف يظهر أن نظم معلومات التسيير تزود المسيرين بالمعلومات الضرورية في شكل مؤشرات وتقارير عن الأنشطة الخاصة بالمؤسسة في المجالات الوظيفية المختلفة، وعن الأحداث البيئية الخارجية بما يساعدهم على أداء وظائفهم الإدارية من تخطيط ورقابة، بالإضافة إلى تدعيم عملية اتخاذ القرارات. وعادة ما تعتمد نظم معلومات التسيير في حصولها على البيانات على نظم معالجة المعاملات، كما تقوم هي بدورها بتحويل البيانات التشغيلية المتعلقة أساساً بالمخزون، الإنتاج والمحاسبة إلى معلومات وتقارير يستفيد منها نظام دعم القرار الذي يستخدمه المسيرون في اتخاذ القرارات الإدارية.

### 4-5-1-3- نظم دعم القرار:

وهي نظم حاسوبية تفاعلية تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية، وذلك من خلال استخدام النماذج وقاعدة البيانات وواجهة مساعدة للمستخدم<sup>1</sup>. وهذا يعني أن نظم دعم القرار هي نظم تعتمد على الحاسوب الآلي حيث تساعد متخذ القرار على اتخاذ القرارات خاصة منها شبه الهيكلية وغير الهيكلية، وذلك من خلال تفاعل المستخدم مع الحاسوب الآلي واستخدامه لما يحتويه الحاسوب من قواعد للبيانات والنماذج للحصول على حلول للمشكلات المطروحة.

### 4-5-1-4- نظم معلومات المسيرين:

وهي النظم التي تعمل في المستوى الإستراتيجي للمؤسسة والمصممة لتزويد المخططين والتنفيذيين في الإدارة العليا بمعلومات حيوية وحديثة تساهم في مواجهة واتخاذ القرارات غير الروتينية من خلال تقديم معلومات ومخططات متقدمة وقنوات اتصال فعالة<sup>2</sup>.

نظم معلومات المسيرين هي نظم تُخدم المستوى الاستراتيجي في المؤسسة وتتعامل مع القرارات غير الروتينية، وتعمل على خلق بيئة اتصالات بدلا من التطبيقات الثابتة والقدرات المحدودة لتزويد المسيرين في الإدارة العليا بالمعلومات عن الأحداث الخارجية مثل: القوانين الجديدة في الضرائب، دخول منافسين جدد.. الخ، كما تقوم بالاستعانة أيضًا بمعلومات ملخصة من نظم معلومات التسيير ونظم دعم القرار.

<sup>1</sup> - منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (النظرية، الأدوات، التطبيقات)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 192.

<sup>2</sup> - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعي، نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 74.

### 4-5-2- نظم المعلومات الوظيفية:

بالإمكان تصنيف نظم المعلومات الإدارية حسب الوظائف الأساسية المشكّلة للمؤسسة وذلك بهدف دعم الأنشطة المختلفة لكل وظيفة، وفي هذا الإطار فإننا نميز بين أربع أنواع من هذه النظم، وذلك بحسب الوظائف المذكورة.

### 4-5-2-1- نظام المعلومات التسويقية:

يمكن تعريف نظام المعلومات التسويقية بأنه " نظام يعمل على توفير معلومات تسمح بالتخطيط للأنشطة التسويقية الأساسية والرقابة عليها.<sup>1</sup>"

كما يعرف كذلك بأنه " هيكل متداخل من الأفراد والأجهزة والإجراءات المصممة لتوليد تدفق المعلومات المجمعة من المصادر الداخلية والخارجية لكي تستخدم كأساس لاتخاذ القرارات في مجالات محددة في ميدان التسويق<sup>2</sup> ". إذن، فنظام المعلومات التسويقية كأى نظام معلومات آخر في المؤسسة، يشتمل على المكونات الأساسية من الأشخاص والآلات والإجراءات، والتي تساعد على توفير المعلومات من مصادرها الداخلية والخارجية بهدف حل المشكلات، واتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفة التسويق في المؤسسة.

### 4-5-2-2- نظام معلومات الإنتاج:

تعد وظيفة الإنتاج من بين الوظائف المهمة لأي مؤسسة، لأنها هي المسؤولة عن تحويل المواد الخام إلى سلع ومنتجات ذات قيمة ومنفعة لتلبية رغبات العملاء والمستهلكين، وتنطوي وظيفة الإنتاج على عدد من الأنشطة الرئيسية، وللقيام هذه الأنشطة لابد من توفّر معلومات سريعة ودقيقة، وذلك عن طريق استخدام الحاسوب للوصول إلى هذه المعلومات وكذا الاستفادة من إمكانياته في إنجاز معظم تلك الأنشطة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب استخدامه كذلك في توجيه ورقابة العملية الإنتاجية، وفي تخطيط الاحتياجات من المواد الأولية وتحديد كمياتها وتوقيتات الحصول عليها، بالإضافة إلى استخدامه في تخطيط وجدولة الإنتاج والرقابة على المخزون وغيرها. يمكن تعريف نظام معلومات الإنتاج بأنه " ذلك النظام الذي يزود إدارة الإنتاج والإدارة العليا وغيرها من الأنظمة المرتبطة ، بالبيانات والمعلومات والحقائق المتنوعة، وذلك من أجل المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة

<sup>1</sup> - Mohamed Louedi, Op.Cit,p259.

<sup>2</sup> -علي فلاح الزعبي، إدارة التسويق(منظور تطبيقي استراتيجي)، داراليازوري العلمية للنشر والتوزيع،عمان،2009،ص183.

بنشاطاتهم المختلفة مثل: تصميم المنتج، تخطيط وتنفيذ العمليات الإنتاجية اللازمة، مراقبة عمليات الإنتاج والجودة<sup>1</sup>.

### 4-5-2-3- نظام معلومات المالي والمحاسبي:

تشكّل المحاسبة، وخاصة المحاسبة العامة، نظامًا هامًا للمعلومات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وذلك من خلال تسجيل ومعالجة الأحداث والمعاملات المالية التي تقوم المؤسسة (مقيمة في شكل نقدي) وإظهارها في شكل وثائق (حسابات، ميزانيات وحسابات النتائج) بهدف استخدامها من قبل أطراف داخل وخارج المؤسسة فالمحاسبة تشكّل أداة إحصائية هامة تزود المستخدمين الداخليين والخارجيين بمعلومات مالية مهيكلّة تساعد على اتخاذ القرارات وممارسة رقابة فعالة.

والمحاسبة تعد أحد الوظائف التي استفادت بشكل كبير من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأعمال، فالحاسوب اليوم قادر على القيام بملايين العمليات الحسابية في وقت قصير جدًا، في حين كان القيام بذلك في السابق يتطلب الوقت والتكلفة المرتفعة.

وبناءً على ذلك فإن نظام المعلومات المالي والمحاسبي يمكن تعريفه على أنه " ذلك النظام الموجود ضمن المجموع المنظم للأنظمة داخل المؤسسة والذي يهدف أساسًا إلى معالجة وتحويل المعطيات الداخلة وإيصالها للمحيط<sup>2</sup> ". كما يعرف كذلك بأنه " أحد مكونات التنظيم الإداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الخارجية (كالجهات الحكومية، الدائنين والمستثمرين) وإدارة المؤسسة<sup>3</sup> "

### 4-5-2-4- نظام معلومات الموارد البشرية:

تكتسي إدارة الموارد البشرية أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية، نظرًا لأنها تقوم بعدد كبير من الوظائف والأنشطة المهمة والحساسة، والتي تضمن للمؤسسة تحقيق أهدافها، ولأنها تتعامل كذلك مع أحد الموارد المهمة وهي " المورد البشري الذي يعد الركيزة الأساسية للنجاح في أي مؤسسة، لذلك تحتاج إدارة الموارد البشرية إلى وجود

<sup>1</sup> - طه حسين نوي، نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص 40 .

<sup>2</sup> - E. Tort, Organisation et Management des Systèmes comptables, Dunod, Paris, 2003, p16.

<sup>3</sup> -ستيفن أ. موسكوف، مارك ج. سيمكن، نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات، مفاهيم وتطبيقات، ترجمة كمال الدين سعيد أحمد، حامد حجاج، سلطان محمد سلطان، الرياض: دار المريخ للنشر، 1989، ص 25 .



نظام معلومات فعال يوفر لها كافة البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بالأفراد وكذلك المجالات الوظيفية الأخرى في المؤسسة.

يعرف نظام معلومات تسيير الموارد البشرية بأنه " ذلك النظام الذي يتم تصميمه للقيام بوظيفة إدارة الموارد البشرية، والسعي بصفة أساسية إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المدراء لاتخاذ القرارات المتعلقة بفعالية كفاءة استخدام العنصر البشري والرفع من مستوى أدائه، ليؤدي دوره في تحقيق الأهداف التنظيمية<sup>1</sup> ".

إذن، فنظام معلومات الموارد البشرية هو نظام يختص بمعالجة وتوفير المعلومات المتعلقة بالأفراد العاملين داخل التنظيم، بما يساعد على ضمان فاعلية القرارات المتخذة، وتحقيق الأهداف التنظيمية المسطرة، وفي ظل التحديات التي توجهها الإدارة بصفة عامة وإدارة الموارد البشرية بصفة خاصة، فلا يمكن تصور استجابة مناسبة لهذه التحديات في ظل غياب نظام معلومات للموارد البشرية فعال وكامل .

### 4-6- مراحل تطوير نظم المعلومات الإدارية:

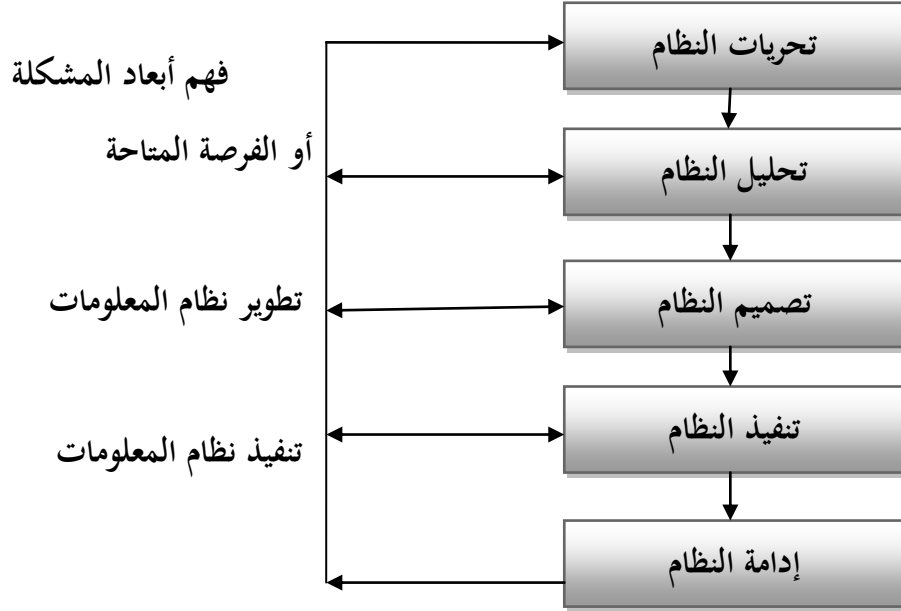
بعد القبول والاعتراف بضرورة تطوير النظم، وظهور إرادة فعالة لإيجاد نظام منهجي متكامل للتطوير على المستوى الكلي والجزئي للمنظمة، تبرز حقيقة مفادها أن أي نظام كان لا يمكن أن يكون ثابتاً وصالحاً إلى الأبد لذلك فهو يحتاج إلى تطوير دائم.

إن الهدف من بناء النظم أو تطوير حياتها هو تحديد المشكلات وإيجاد الحلول البديلة لها، وبالوقت ذاته التأكد من أن الخطوات اللازمة لفهم المشكلات ووضع الحلول لها قد تمت بطريقة عقلانية صحيحة. وتعتبر طريقة تطوير النظم بواسطة المستفيد من أكثر الطرق انتشاراً اليوم، إذ أنها تتيح الفرصة أمام المستفيد النهائي لتطوير النظام بنفسه، وليس بالاعتماد على الاختصاصيين والخبراء فقط.

<sup>1</sup> - محمد إبراهيم المدهون، أمل إبراهيم أبو رحمة، مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 01، العدد 02، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص ص 747-748.

تتكون دورة حياة تطوير النظم من خمس مراحل أساسية يوضحها الشكل التالي<sup>1</sup>:

الشكل رقم(03):دورة حياة تطوير النظم.



المصدر: مجدي عريف، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سورية، 2008، ص66.

ولابد من الإشارة إلى أن دورة حياة النظم وعمليات تطويرها، تتأثر بعدد من المتغيرات، والعوامل التي يجب أن تؤخذ بالحسبان وأهمها<sup>2</sup>:

- التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات.
- تعقد النظم نفسها وتشعبها، مما يستدعي إعادة التبسيط.
- تعدد موارد تطوير وتشغيل النظم، مثل: الأفراد، الوقت، المال، التكنولوجيا.
- التغيرات في الأهداف والحاجات.
- المقارنة بين العائد والتكلفة: تبرير مصادر الاستثمار في تطوير النظم.

<sup>1</sup> - مجدي عريف، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سورية، 2008، ص66 .

<sup>2</sup> - سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية(نما)، مرجع سبق ذكره، ص ص 444-446..

- مستوى أداء النظام.

- مستوى المشاركة: هل يشارك المستفيدون في عمليات تطوير النظام.

ونجد أن مراحل تطوير النظم هي<sup>1</sup> :

### 4-6-1- تحريات النظام:

تبدأ هذه المرحلة بتعريف المشكلة، وتحديد العوامل المسببة لها، وفيما إذا كان نظام المعلومات الجديد أو المطور سيمكن من حلها. وهذا الأمر سيتطلب القيام بدراسة الجدوى التي تشمل على أربعة محاور رئيسية وهي:

**1. الجدوى التنظيمية:** أي هل سيتوافق النظام الجديد أو المطور مع الهيكل التنظيمي للمنظمة.

**2. الجدوى الاقتصادية:** تتعلق بما إذا كانت الادخارات المتوقعة، والربح المتزايد، والتخفيض في الاستثمارات المطلوبة، وأشكال أخرى من الفوائد ستزيد عن تكاليف تطوير وتشغيل النظام المقترح أم لا.

**3. الجدوى العملية:** من حيث قدرة الإدارة، والموظفين، والمتعاملين على تشغيل، واستخدام ودعم النظام المقترح.

**4. الجدوى الفنية:** من حيث القدرة على توفير احتياجات ومتطلبات النظام المقترح من موارد مادية، وبشرية في الوقت المناسب.

وبنتيجة دراسة الجدوى يقدم تقرير مختصر إلى الإدارة عن الخيارات المطروحة لحل المشكلة، أو الاستفادة من الوضع القائم، وذلك من أجل اتخاذ قرار نهائي حول الاستمرار بمراحل التطوير، أو التوقف عند هذه المرحلة وإلغاء مشروع التطوير.

### 4-6-2- تحليل النظام:

يهدف تحليل النظام إلى جمع الحقائق عن أهداف النظام، والعناصر التي يتكون منها، وعن الوظائف والعمليات التي يقوم بها، والعلاقات القائمة بين المكونات، وذلك لأغراض تحليلها وتقديم تقرير إلى الإدارة عن أداء النظام، ويتضمن تحليل النظام دراسة مفصلة عن:

**1. التحليل التنظيمي:** وهو يعتبر خطوة أولية هامة في تحليل النظام، إذ يجب أن يكون فريق التطوير على دراية بالتنظيم، ومكوناتها الإدارية، وأفراده، ونشاطاته الإدارية، والنظام البيئي الذي يعمل ضمنه، إضافة إلى نظام معلوماته الحالي.

<sup>1</sup> - مجدي عريف، مرجع سبق ذكره، ص 67.

2. تحليل النظام الحالي: قبل البدء بتصميم النظام الجديد، فإنه من الضروري دراسة النظام الذي سيتم تطويره أو استبداله (في حال وجود نظام). إذ يجب تحليل كيفية استخدام هذا النظام للمكونات المادية، والبرامج، والموارد البشرية لتحويل البيانات إلى مخرجات على شكل معلومات. بعد ذلك يتم توثيق كيفية تكامل نشاطات نظام المعلومات من مدخلات، معالجة، مخرجات، تخزين، ورقابة.

3. تحليل الحاجات الوظيفية: هذه الخطوة هي من أصعب خطوات تحليل النظام، بسبب الحاجة إلى العمل كفريق مع محلي النظم والمستخدمين لتحديد الحاجات الخاصة من المعلومات. ويقصد بالحاجات الوظيفية: حاجات المستخدم النهائي من المعلومات غير المرتبطة بالمكونات المادية، والبرامج، والموارد البشرية، والتي يستعملها حالياً أو قد يستعملها في النظام الجديد.

### 4-6-3- تصميم النظام:

توضح هذه المرحلة كيفية تحقيق النظام للأهداف المتمثلة بمقابلة احتياجات المستخدم النهائي من المعلومات. وتتكون مرحلة تصميم النظام من ثلاثة أنشطة هي:

1. تصميم بنية المستخدم: يركز هذا النشاط على دعم التفاعلات بين المستخدم النهائي والتطبيقات المعتمدة على الحاسوب، وهو عبارة عن عملية تصميم أولية يتم من خلالها وضع نماذج العمل واختبارها مرات عديدة بالاعتماد على التغذية المرتدة من المستخدم النهائي.

2. تصميم البيانات: أي تصميم قواعد البيانات والملفات التي سوف يتم استخدامها من قبل النظام المقترح.

3. تصميم العمليات: أي تصميم البرامج والإجراءات المطلوبة من قبل النظام المقترح.

ولابد من الإشارة إلى أن تصميم نظام المعلومات يتأثر بعدة عوامل أهمها<sup>1</sup>:

1. متطلبات المنظمة: تعد الموارد المتاحة من أهم العوامل التي يكون على محلل النظام أن يأخذها بالحسبان، فعلى محلل النظام أن يفحص ويراجع الموارد المخصصة لبناء نظام المعلومات الجديد أو تعديل النظام القائم. وتشمل موارد المنظمة عادة: الموارد البشرية، ورأس المال، والتجهيزات، والإجراءات.... إلخ.

2. متطلبات المستفيد: إن الغاية النهائية من تصميم النظام هي خدمة المستفيد. فيكون على مصمم النظام دراسة احتياجات المستفيدين من مختلف الوظائف والمستويات الإدارية، وبيان مدى اعتمادهم على النظام الجديد. من المفروض أن تكون متطلبات المستفيد قد حددت بشكل دقيق وواضح أثناء مرحلة تحليل النظام، لكن

<sup>1</sup> - سليم حسنية، مرجع سبق ذكره، ص 360-361.

على مصمم النظام أن يفحص هذه المتطلبات مرة أخرى وأن يقارنها مع الموارد المتاحة، لأنه قد يصعب تلبية متطلبات جميع المسفيدين المحتملين.

**3. متطلبات الأجهزة والبرمجيات:** يتطلب تصميم النظام الجديد إجراء تقييم لسائر الأجهزة، والبرمجيات، والأساليب المستخدمة في تشغيل البيانات وبخاصة في المنظمات الكبيرة التي تعتمد على الأجهزة الإلكترونية. لأن اختيار الأجهزة الجيدة لا يكفي لأن يعمل النظام بشكل جيد بل يحتاج إلى برامج جديدة، وتدريب الأفراد، والتسهيلات، وخدمات ما بعد البيع.

### 4-6-4- تنفيذ النظام:

تتضمن هذه المرحلة امتلاك المكونات المادية، وتطوير البرامج، واختبار الإجراءات، وتطوير الوثائق، والعديد من النشاطات الأخرى. كما تتضمن تعليم وتدريب المستخدمين المتخصصين الذين سيقومون بتشغيل النظام الجديد. وأخيراً يتضمن التنفيذ عملية التحويل من استخدام النظام الحالي إلى تشغيل النظام الجديد أو المطور. كما تساعد طرق التحويل على التخفيف من أثر إدخال التكنولوجيا الجديدة في المنظمة. وبذلك يتم التحويل بثلاث طرق هي:

1. **التحويل المتوازي:** أي تشغيل كل من النظامين القديم والجديد على التوازي خلال فترة الاختبار.
2. **التحويل التجريبي:** يقصد به تشغيل النظام التجريبي كاختبار أساسي في موقع واحد من المنظمة، وفي حال نجاح هذا النظام يتم تعميمه على باقي أقسام ومواقع المنظمة الأخرى.
3. **التحويل المرحلي:** وهو يعني التدرج بتطبيق النظام الجديد من خلال قسمة مكونات إدخاله إلى مراحل، فبعد أن يعمل جزء من النظام بشكل جيد يدخل الجزء التالي وهكذا.

### 4-6-5- إدامة النظام:

وهي المرحلة الأخيرة من دورة حياة تطوير النظام. وتتكون من الرقابة، والتقييم، وتعديل النظام لإحداث التحسينات المرغوبة الضرورية، وهذا قد يتضمن الصيانة الوقائية للتأكد من أن النظام الجديد المطبق يحقق الحاجات الوظيفية التي وضعت له خلال مرحلة التصميم، ولتصحيح الأخطاء الناجمة عن مرحلة تطوير النظام. كما تنطوي إدامة النظام على تعديله وفقاً للمتغيرات الداخلية والخارجية التي تحدث في بيئة الأعمال.

### 4-7- عوامل نجاح وفشل نظم المعلومات الإدارية:

إن قياس نجاح النظام ليس بالأمر السهل، حيث من الصعب الاتفاق على قيمة فعالية نظام المعلومات إلا أن البحوث في مجال نظم المعلومات قدمت المعايير التالية لنجاح النظام<sup>1</sup>:

- إرتفاع مستوى استخدام النظام.
  - درجة استخدام النظام.
  - الاتجاهات الايجابية اتجاه النظام والعاملين في إدارة نظم المعلومات.
  - المساهمة في تحقيق الأهداف مثل جودة القرارات التي اعتمدت على استخدام النظام.
  - المنافع المالية مثل تخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات.
- ويقصد بفشل النظام ليس فقط توقفه وإنما عدم استخدامه بطريقة فعالة. وترجع مشاكل نظم المعلومات إلى العوامل التالية<sup>2</sup>:

**1. التصميم:** يفشل التصميم الفعلي للنظام في تحقيق الاحتياجات الأساسية للمنظمات، فقد لا يقدم النظام المعلومات بسرعة كافية تمكن من استخدامها أو قد يقدمها في شكل يصعب معه استخدامها أو قد يقدم بيانات خاطئة غير مطلوبة.

وقد يكون النظام معقد بدرجة لا تسمح للمستخدم غير الفني بالتفاعل معه واستخدامه، أو قد لا يشجع على استخدامه كأن يكون تصميم الشاشات غير مناسب للمستخدم بطريقة تسمح له بالتحرك خلال الشاشة مما يؤدي إلى توقف المستخدم عن استخدام النظام. كما يفشل التصميم إذا كان غير متوافق مع القيم والثقافة والأهداف التنظيمية .

**2. البيانات:** إذا كانت البيانات التي يتم الاعتماد عليها لإنتاج المعلومات غير دقيقة، أو غير منسقة، أو غير ملائمة لأهداف وأغراض المنظمة، فإن هذا يؤدي إلى غموض المعلومات الناتجة عن النظام.

**3. التكاليف:** قد يعمل النظام بصورة فعالة إلى أن تكلفته تنفيذه وتشغيله قد تكون مكلفة عن ما هو مقدر له في الموازنة المخصصة للنظام، وبمجرد أن المنافع المتحصل عليها من النظام لا تعادل تلك التكلفة.

**4. التشغيل:** وفي هذه الحالة لا يعمل النظام بصورة جيدة، كأن تصل المعلومات بصورة مؤخرة كنتيجة لتعطل النظام أو لفقدان بعض البيانات.

<sup>1</sup> - إبراهيم سلطان ، مرجع سبق ذكره، ص ص 410-411.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص ص 409-410.

4-8- التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية:

إن لنظم المعلومات الإدارية مجموعة من الخصائص والمميزات التي تحسن من جودة مخرجاتها، وبالتالي تحسن من أدائها وتزيد في فعاليتها مما ينعكس بالإيجاب على جودة وفعالية القرارات التي تبنى عليها؛ لكنها مع ذلك تواجه مجموعة من العقبات والصعوبات الممكن اعتبارها بمثابة تحديات عليها مواجهتها والتأقلم معها، ومن ثم التغلب عليها، وهذا ما يعمل المختصون في حقل تطوير أنظمة المعلومات على الوصول إليه، ومن بين هذه التحديات يذكر بعض المؤلفين<sup>1</sup>:

**1. بعض المعلومات الهامة لا يمكن إدخالها في النظام:** تكون بعض المعلومات الضرورية لعمليات صنع القرارات من طبيعة لا تسمح بعملية الإدخال في نظم المعلومات وذلك لصعوبة التعبير عنها بشكل نظامي؛ ومثال ذلك الأفكار بشأن تقديم منتجات جديدة، بعض آراء المستهلكين حول منتج معين، خطط المنافسين، بعض القرارات السيادية التي تصدرها الدولة.

**2. المعلومات عادة ما تحتاج إلى سياق يمكن تفسيرها من خلاله:** إن قيمة المعلومات تتوقف إلى حد كبير على وجود سياق يتم تفسيرها من خلاله، يتوقف هذا السياق على ما يتوافر لدى مستخدم المعلومات من معرفة أساسية، مثلاً رصيد المخزون عادة ما 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 في المستقبل، إذ أن توقيت ظهور المعلومة يحدد إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات؛ فمثلاً رصيد المنظمة في أحد البنوك يمثل معلومة ذات قيمة في لحظة إصدار شيك معين، ولكن بمجرد صدور الشيك تصبح هذه المعلومة عديمة القيمة.

**4. التغيرات البيئية تؤدي إلى تغيرات في الاحتياجات من المعلومات:** نتيجة لحركة البيئة المحيطة، تواجه المنظمة بعد إنفاقها مبالغ طائلة ومجهودات ضخمة أثناء دراستها لاقتناء نظام معلومات معين يخدم احتياجاتها في ضوء حصتها في السوق، إمكانية اندماجها مع منظمة أخرى أو ظهور تشريعات جديدة مما يؤدي إلى تغير حصتها في السوق؛ ومن ثم يصبح ما بذلته المنظمة من مال وجهد غير ذي جدوى نتيجة للتغيرات التي حدثت.

**5. تكنولوجيا الحاسب الآلي في تغير مستمر:** يعد التغير والتطور السريع والملموس في تكنولوجيا الحاسبات من التحديات التي تواجه نظم المعلومات، حيث أن هذا التطور يؤدي إلى تقادم نظم المعلومات المبنية على الحاسب

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، مرجع سبق ذكره، ص 11.

الآلي بعد فترة قصيرة من اقتنائها مما يؤدي بالمنظمة إما إلى تغيير النظام- وما يترتب عليه من أعباء مالية -أو الإبقاء على النظام الحالي وهو ما تفضله المنظمات توفيراً للتكاليف وهو ما يؤدي إلى استخدام نظم معلومات أقل حداثة ولفترات طويلة نسبياً.

**6. النقص الملحوظ في العمالة الفنية الماهرة:** أدى نقص المبرمجين ومحليي النظم ذوي المهارة العالية إلى زيادة تكاليف عنصر العمل ، كما أدت زيادة الطلب على تطبيقات الحاسب إلى زيادة النقص في العمالة الفنية الماهرة والمتخصصة؛ ترتب على ذلك وجود فجوة في أقسام نظم المعلومات بالمنظمات مداها الزمني يتراوح بين سنتين وأربع سنوات.

**7. المتطلبات من العمالة في تغير مستمر:** إن تعلم الفرد لمهنة مرتبطة بالحاسب الآلي ثم استمرار مزاولته لها مدى الحياة- بنفس المعارف- أمر غير مجدي ؛ فنتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات، والصلة الوثيقة بين تكنولوجيا المعلومات وحياة المنظمات يجد العاملون والإداريون أنفسهم مجبرين على تطوير معارفهم وتدريباتهم بشكل متكرر ومستمر لكي يواكبوا التغيرات السريعة بما لديهم من أدوات.

**8. التوقعات الخاطئة:** يدرك القليل من الأفراد أن هناك مجهوداً كبيراً أو تكلفة ضخمة تبذل من أجل الحصول على نظام فعال للمعلومات في العديد من التطبيقات التي يمكن ملاحظتها، مثل نظم حجز تذاكر الطيران، أو غيرها؛ وقد أدى هذا إلى أن المديرين يتصورون أنه يمكن تصميم نظام معلومات متكامل يربط المنظمة ككل بأقل تكلفة وخلال فترة زمنية وجيزة بغض النظر عن حجم المنظمة.

### المطلب الثاني: المؤسسة الاقتصادية.

#### 1- لمحة تاريخية عن المؤسسة الاقتصادية<sup>1</sup>:

مرت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بعدة مراحل، ظهرت بعد الاستقلال و نحن نعلم أن الجائر خرجت مدمرة الاقتصاد حيث أن العاملين كانوا من المعمرين و الأجانب، فكانت المرحلة الأولى هي مرحلة التسيير الذاتي، التي ظهرت كرد فعل للظروف الاقتصادية، السياسية و الاجتماعية. فقد وصل عدد المؤسسات الصناعية المسيرة ذاتياً في سنة 1964 إلى ما بين 345 و 413 مؤسسة و كانت اغلبها صغيرة الحجم، لكن منهج التسيير الذاتي لم يدم طويلاً حيث تحولت هذه المؤسسات الصغيرة إلى مؤسسات وطنية في سنة 1965 تحت المراقبة المباشرة

<sup>1</sup> - إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة ، ط2، الجزائر، 1999، ص 13.



للدولة و لم يعد التسيير الذاتي يسيطر إلا على القوى العامة مقارنة مع المؤسسات الوطنية و للمؤسسات الخاصة، ففي هذه المحلة تأسست الشركة الوطنية للنفط و الغاز SONATRACH و الشركة الوطنية للحديد و الصلب... SNS في هذه المرحلة كانت تحدد الأهداف العامة للاقتصاد الوطني حسب منطق الخطة الاقتصادية الموضوعية و ليس حسب قانون العرض و الطلب، بهذا أصبحت عملية اتخاذ القرارات تتم خارج المؤسسات الوطنية من طرف الجهاز المركزي للتخطيط.

مع بداية 1971 كانت المؤسسة الوطنية تساهم بإنتاج حوالي 85% من المنتجات الصناعية و توظف حوالي 80% من إجمالي القوى العاملة، تم ضبط نمط جديد لتسيير هذه المؤسسات الوطنية المتمثل في التسيير الاشتراكي للمؤسسات، لكن هذه المرحلة لم تنجح لعدة أسباب منها صعوبة تسيير هذه الشركات الوطنية.

تتميز هذه المرحلة السابقة الذكر ببروز عدة شركات وطنية ذات حجم كبير، مما يجعلها صعبة التسيير و بالتالي اعتقد أن إعادة الهيكلة لهذه الشركات الكبرى إلى مؤسسات عمومية تكون صغيرة الحجم لتمكن المسيرين من التحكم فيها و تحسين مردوديتها المالية و الاقتصادية بهدف التخلص من البيروقراطية... لكن رغم ذلك بقيت المؤسسة العمومية في عجزها و أصبح من المستحيل أن تستمر الدولة في تمويل فشل هذه المؤسسات خاصة بعد انخفاض سعر البترول. فهذه المرحلة الجديدة، مرحلة الاستقلالية في سنة 1988 شجعت القطاع الخاص الوطني و المستثمر الأجنبي. لكن رغم محاولات الحكومة لطمأنة المتعاملين الأجانب بقي دائما تخوفا من طرف المستثمرين الأجانب بالنسبة للوضع الداخلي في الجزائر.

### 2- تعريف المؤسسة الاقتصادية:

لقد قدمت للمؤسسة الاقتصادية العديد من التعاريف من بينها:

يعرف " M.Truchy " المؤسسة على أنها: "الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي"<sup>1</sup>.

يمكن أن تعرف المؤسسة على أنها: "منظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية، والإعلامية، بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني"<sup>2</sup>.

كما يعرف " شومبتر " (Shumpter) المؤسسة بأنها: "مركز للإبداع ومركز للإنتاج"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العاصمة، الجزائر، 1998، ص 9.

<sup>2</sup> - عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 25.

<sup>3</sup> - فرحات غول، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2008، ص 8.

نستنتج في نهاية تعريفنا للمؤسسة بأنه ليس هناك تعريف موحد ومتفق عليه، وبغية تبسيط وتوضيح مفهوم المؤسسة، سوف نعتمد على ثلاث محاور للمقارنة وهي<sup>1</sup>:

**- المؤسسة بصفتها عون اقتصادي:** حسب هذا الاقتراب يمكن تعريف المؤسسة على أنها: المؤسسة تنسق بين عوامل الإنتاج (رأس المال، العمل، الطبيعة) بغية إنتاج سلع أو خدمات موجهة للسوق ومنه الوصول إلى تلبية الاحتياجات". متمثلاً في سلطة الإدارة وقدراتها على التسيير، من حيث تنظيم عملية الإنتاج بحسب إمكانيات المؤسسة ومتغيرات البيئة الخارجية.

**- المؤسسة منظمة اجتماعية:** حسب هذا الاقتراب يمكن تعريف المؤسسة على أنها: "مجموعة من الأفراد يشاركون وينسقون جماعياً في منظمة مهيكلة (داخل تنظيم مهيكلي) لإنتاج السلع أو الخدمات". محور التعريف يركز على منظمة مهيكلة، فالمؤسسة لم يعد ينظر إليها من زاوية ميكانيكية لعملية الإنتاج ولكن كمنظمة اجتماعية، وعليه يتم دراستها من خلال تنظيم السلطات، توزيع المهام، اتخاذ القرار، مواقف وتصرفات الأفراد...

**- المؤسسة كنظام:** حيث تسمح هذه النظرة بإثراء الفهم الحقيقي لسير المؤسسة، يركز مفهوم النظام على تواجد عدة عناصر مترابطة فيما بينها عن طريق عدة ارتباطات، (علاقات)، مع البقاء الكل منظم ومتساند بغية تحقيق هدف موحد. وعليه فإن المؤسسة ما هي إلا مجموعة من الأنظمة الفرعية المترابطة فيما بينها بالعديد من العلاقات التبادلية (نظام الموارد البشرية، نظام الإنتاج، نظام التسويق، النظام المالي، نظام المعلومات...)، فضلاً عن ضرورة الإمام بجزء مهم من النظام الكلي للمؤسسة وهو البيئة الخارجية للمؤسسة التي تعتبر عنصراً مهماً من عناصر النظام.

### 3- خصائص المؤسسة الاقتصادية:

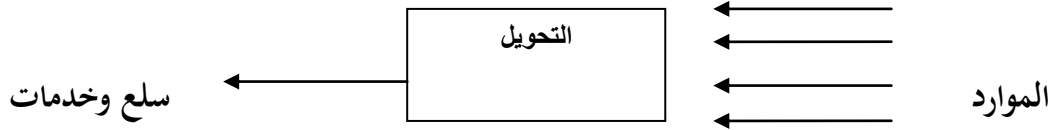
تتميز المؤسسات الاقتصادية بمجموعة من الخصائص من بينها<sup>2</sup>:

**3-1- المؤسسة مركز للتحويل:** إن المؤسسة هي ذلك المكان التي يتم فيها تحويل الموارد (المدخلات) إلى منتجات تامة الصنع (سلع وخدمات)، و تتمثل الموارد في المواد الأولية، رؤوس الأموال، المعلومات، الأفراد.

<sup>1</sup>- المرجع نفسه، ص 9.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه، ص 9-12.

الشكل رقم ( 04 ) : المؤسسة مركز للتحويل.



المصدر: فرحات غول، مرجع سبق ذكره، ص10.

**3-2- المؤسسة مركز للتوزيع:** تعتبر المؤسسة مكان الذي يتم فيه تقسيم الأموال المتأتية من بيع السلع و الخدمات، و ذلك تحت أشكال مختلفة ليستفيد منها مختلف الأعوان الاقتصادية التي ساهمت في العملية الإنتاجية مثل الأجور التي توزع على العمال الأجراء، تسديد الضرائب والاشتراكات في الضمان الاجتماعي، و دفع مستحقات الموردين.

**3-3- المؤسسة مركز للحياة الاجتماعية:** تعتبر المؤسسة مكان يتم فيها العمل جماعيا (رجال و نساء) من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة و ذلك بالتعاون و التنسيق في إطار احترام القواعد و قيم المؤسسة حيث يقضي أغلبية العمال الثلث (3/1) أو أكثر من حياتهم في المؤسسة مما يؤدي إلى ترسيخ العديد من المظاهر بين العمال: صراعات، محبة، خيبة أمل، رضا... و عليه فإن المسير في المؤسسة يحاول التكيف من الاختلافات في اتجاهات العمال و أفكارهم و أيديولوجياتهم و أهداف تواجههم في المؤسسة، و ذلك من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بأكبر فعالية.

**3-4- المؤسسة مركز القرارات الاقتصادية:** تلعب المؤسسة دورا مهما في الاقتصاد باعتبارها مركزا للقرارات الاقتصادية التي تخص نوع المنتجات، كمية المنتجات، الأسعار، التوزيع، التصدير، الاتصال...، تتمثل هذه القرارات في الاختيارات في استعمال الوسائل المحددة للوصول بأكثر فعالية للأهداف المسطرة، ذلك لأن المؤسسة عند قيامها بمختلف نشاطاتها تجد نفسها مجبرة على اتخاذ قرارات متعددة على مختلف المستويات وفي فترات مختلفة (قصيرة، متوسطة، طويلة، و حسب درجة أهميتها (إستراتيجية، تكتيكية، عملية).

إن اتخاذ القرارات من مسؤوليات الإدارة في المؤسسة و يترتب عليها نتائج مختلفة، و عليه لا بد من مراعاة العوامل التي تؤثر على عملية اتخاذ القرار (المؤهلات، الأهداف، الموارد، البيئة، ضغط المنافسين و المستهلكين والأجراء.

**3-5- المؤسسة شبكة المعلومات :** إن اتخاذ القرارات الرشيدة يتطلب معومات من مصادر مختلفة (داخلية و خارجية عن المؤسسة) و بالتالي يتحتم على المؤسسة إعداد أنظمة قادرة على إنتاج المعلومات أو ما يسمى بنظام معلومات و تحويلها إلى المقررين (نظام اتصالات) من اجل انجاز المهام المنوطة بهم على أكمل وجه، و تعتبر الشبكة المعلوماتية و الاتصالية بمثابة العنصر الحيوي للمؤسسة.

**3-6 - المؤسسة مركز المخاطرة:** إن المؤسسة معرضة للخطر باستمرار، حيث يمكن إن تخسر جزء أو كل تسويقاتها المالية و المادية في حالة الفشل، و ترتبط هذه المخاطر بصعوبات التسيير و ضغط المنافسين، و متطلبات الزبائن، ولهذا نجد بان رأسمال المؤسسة يشارك فيه عدة أشخاص أو مؤسسات من اجل جمع مبالغ مالية معتبرة من جهة و من جهة ثانية تقليل المخاطر و الخسائر في حالة الفشل.

### 4- الأهداف الرئيسية للمؤسسة الاقتصادية:

تعتبر الأهداف عن النتائج / الغايات التي ترغب المؤسسة بلوغها، يمكن تعريف الأهداف على أنها: "تمثل المخرجات المحددة التي تضعها المؤسسة و تسعى إلى تحقيقها"<sup>1</sup>، و نلخص أهم هذه الأهداف في العناصر التالية:

**4-1- الأهداف الاقتصادية:** تمثل أهم الأهداف الاقتصادية للمؤسسة فيما يلي<sup>2</sup>:

**4-1-1- تحقيق الربح:** يعتبر الربح من أهم المعايير الدالة على صحة المؤسسة اقتصاديا، نظرا إلى حاجة المؤسسة إلى الأموال من اجل تحقيق الاستمرارية في النشاط و النمو، حيث أن تحقيق الربح يسمح بتوسيع نشاطات المؤسسة، تجديد التكنولوجيا المستعملة و تسديد الديون، و طبعا تختلف درجة الاهتمام بالأرباح بين المؤسسة العمومية و المؤسسة الخاصة.

**4-1-2- تحقيق متطلبات المجتمع:** إن تحقيق المؤسسة للنتائج المسطرة يمر حتما عبر بيع الإنتاج المادي(السع) و تغطية تكاليفها، فهي بذلك تحقق طلبات المجتمع، و عليه يمكن القول بأن المؤسسة الاقتصادية تحقق هدفين في نفس الوقت:

- تحقيق طلبات المجتمع(المستهلكين)

- تحقيق الأرباح.

<sup>1</sup> - ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص 76.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 19-23.

**4-1-3- عقلنة الإنتاج:** يتم ذلك من خلال الاستعمال العقلاني لعوامل الإنتاج، و رفع إنتاجها بواسطة التخطيط الجيد و الدقيق للإنتاج و التوزيع، بالإضافة إلى عملية تنفيذ هذه الخطط والبرامج، وهو ما يسمح بتحقيق رضا المستهلكين و الأرباح و تدنية التكاليف و عكس ذلك يؤدي إلى إفلاس المؤسسة.

**4-2- الأهداف الاجتماعية:** تتمثل الأهداف الاجتماعية في ما يلي:

- ضمان مستوى مقبول من الأجور مقابل مجهوداتهم.
- الدعوة إلى تنظيم و تماسك العمال من خلال علاقات مهنية واجتماعية رغم اختلافاتهم في المستوى العلمي.
- توفير التأمينات والمرافق للعمال (التأمين الصحي، التأمين ضد حوادث العمل، التقاعد....)، فضلا عن المرافق العامة مثل التعاونيات الاستهلاكية و المطاعم...

**4-3- الأهداف الثقافية والرياضية:** تتعلق هذه الأهداف بالجانب التكويني والترفيهي، ومن بينها:

- توفير الوسائل الترفيهية والثقافية، التي تعمل على إفادة العمال وأبنائهم (المسرح، المكتبات، الرحلات..).
- تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى.
- تخصيص أوقات للرياضة.

**4-4- الأهداف التكنولوجية:** من خلال قيام المؤسسة بالبحث والتطوير، وذلك بتوفير إدارة خاصة بعملية تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علميا وترصد لها مبالغ كبيرة.

بينما صنف الكاتب "جرينلي" (G.E.Greenly) أهداف المؤسسة إلى أربع مجموعات رئيسية:

**4-4-1- الأهداف التوجيهية:** وتتمثل في:

- قيادة السوق، وتقاس ب: الوضع التنافسي، درجة الإبداع، التقدم التقني.
- الانتشار السوقي، وتقاس ب: عدد الأسواق، عدد الجماعات، عدد الصناعات، عدد البلدان.
- خدمة المتفاعلين، ب: فائدة المنتج، جودة المنتج، موثوقية المنتج.

**4-4-2- الأهداف الأدائية:** وتتمثل فيما يلي:

- النمو أو التوسع، ويقاس ب: عائدات المبيعات، حجم الإنتاج، هامش الإنتاج.
- الربحية وتقاس ب: العائد على رأس المال، العائد على الموجودات، هامش الربح على عائد البيع، العائد على أموال المساهمين.

### 4-4-3- الأهداف الداخلية: وتمثل في

- الكفاءة، وتقاس ب: المبيعات على مجموع الموجودات، دوران المخزون، فترة الإئتمان، السيولة.
- شؤون العاملين وتقاس ب: علاقات العاملين ومعنوياتهم، معدل راتب العامل، النمو الشخصي.

### 4-4-4- الأهداف الخارجية: وهي:

- المسؤولية الاجتماعية، وتقاس ب: صورة المؤسسة، العلاقة بين السعر والربح، استخدام الموارد، النشاط العام، رفاه المجتمع المحلي.

وفي الأخير يمكن القول بأن هناك تباين بين آراء المفكرين فيما يتعلق بأهداف المنظمة، فمنهم من يرى بأن الهدف الوحيد للمؤسسة هو تعظيم الأرباح، وهذا طبعا باختلاف النظام الاقتصادي السائد في البلد (اشتراكي، ليبرالي)، كما نجد بعض المؤسسات في حالات معينة تفضل البقاء على تحقيق الربح وذلك من أجل ضمان استمرارها، كما أن الوقت الراهن وفي ظل ازدياد الاهتمام بالبيئة وما يسمى بالتنمية المستدامة، فما على المؤسسة إلى وضع أهداف واضحة تبين اهتمامها بالبيئة وحمايتها لها...

### 5- تصنيف المؤسسة الاقتصادية:

هناك عدة أشكال يمكن أن تأخذها المؤسسات الاقتصادية، و من المفيد التمييز بينها بدلالة بعض المعايير، حتى يتضح لنا تنوع المؤسسات من جهة و إظهار متطلبات التسيير المختلفة حسب أنماط المؤسسات، و من المعايير الأكثر استعمالا في تصنيف المؤسسات الاقتصادية، ما يلي<sup>1</sup>:

- المعيار القانوني.

- معيار الحجم.

- المعيار الاقتصادي (نوع النشاط).

### 5-1- تصنيف المؤسسات حسب المعيار القانوني: يتم تصنيف المؤسسات طبقا لهذا المعيار إلى صنفين

رئيسيين هما:

- مؤسسات خاصة.

- مؤسسات عمومية.

<sup>1</sup>- فرحات غول، مرجع سبق ذكره، ص ص 15-19.

**5-1-1-1- المؤسسة الخاصة:** قد تكون المؤسسات الخاصة فردية أو شركات، فالمؤسسات الفردية تنشأ عن شخص واحد هو رب العمل أو صاحب رأس المال، عوامل الإنتاج، بالإضافة إلى عمل الإدارة و التنظيم أحيانا، أما مؤسسات الشركاء فتكون تحت حيازة عدة حاملين لرؤوس الأموال، يجوزتهم شخصية معنوية وذمة خاصة، حيث يتوزع التنظيم و التسيير و رأس المال على أكثر من شخص المؤسسة.

**5-1-1-2- المؤسسة العمومية:** في هذا النوع من المؤسسات يكون رأس المال مملوكا لمجموعة عموميو ممثلة في الدولة أو الجماعات المحلية، كما أن سلطة القرار ترجع إليها، فهي مؤسسات تابعة للقطاع العام (الدولة) و تخضع للتشريعات الخاصة به.

**5-2- تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم:** من أهم المعايير المعتمدة عليها في تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب المعيار، عدد العمال، وهنا تختلف تقسيمات المختصين للمؤسسات، حيث نجد من يميز بين خمسة أنواع من المؤسسات و البعض يميز بين أربعة و الآخر ثلاثة أنواع فقط...

المعتمدين على تصنيف المؤسسات إلى خمسة أنواع يكون النحو التالي:

- من 0 إلى 9 عمال: المؤسسات المصغرة.

- من 10 إلى 49 عامل: المؤسسات الصغيرة.

- من 50 إلى 499 عامل: المؤسسات المتوسطة.

- من 500 إلى 900 عامل: المؤسسات الكبيرة.

- بداية من 1000 عامل: المؤسسات الكبيرة جدا.

أما التصنيف الثاني فيصنفها إلى أربعة أنواع على النحو التالي:

- المؤسسات المصغرة: من 1 إلى 9 عمال.

- المؤسسات الصغيرة: من 10 إلى 199 عامل.

- المؤسسات المتوسطة: من 200 إلى 499.

- المؤسسات الكبيرة: من 500 فما فوق.

### 5-3- تصنيف المؤسسات حسب المعيار الاقتصادي: قسم الاقتصادي COLIN CLARK

النشاطات الاقتصادية إلى ثلاثة قطاعات، وهي:

**5-3-1- القطاع الأول:** يجمع تلك المؤسسات المتخصصة في الزراعة (الفلاحة) بمختلف أنواعها ومنتجاتها، وتربية المواشي بالإضافة إلى أنشطة الصيد البحري...

**5-3-2- القطاع الثانوي:** تتمثل في قطاع الصناعة أي المؤسسات الصناعية، وهي مختلف المؤسسات التي تعمل على تحويل المواد الطبيعية أساسا إلى منتجات قابلة للإستعمال أو الاستهلاك النهائي أو الوسيط، وتشمل بعض الصناعات المرتبطة بتحويل المواد الزراعية إلى منتجات غذائية وصناعية مختلفة، بالإضافة إلى صناعات تحويل وتكرير المواد الطبيعية من معادن وطاقات وغيرها (الصناعات الإستخراجية).

**5-3-3- القطاع الثالث:** يتمثل في المؤسسات الخدمية، أي المؤسسات المنتجة للخدمات (التوزيع، النقل، السياحة، البنوك، التأمين،...)

تجدر الإشارة إلى أن قطاع الخدمات يعرف تطورا مذهلا في العقدين الأخيرين، وعليه هناك من يضيف قطاعا رابعا، الذي يتمثل في تلك المؤسسات التي تمنح الخدمات لمؤسسات أخرى: الإعلام الآلي، الأمن، الاستشارة.

### 6- الوظائف الرئيسية للمؤسسة الاقتصادية:

إن وظيفة الفرد في المؤسسة هي مجموع ما يقوم ويكلف به من مهام وأعمال في إطار مسؤولياته وسلطاته المحددة في الهيكل التنظيمي. ومن جهة أخرى تحدد الوظيفة عند تجميع عدد من المهام والمناصب والأعمال في مجموعة متجانسة ومتكاملة، تؤدي دورا معيناً ومنفصلاً إلى حد ما عن باقي الأدوار في المؤسسة، ويشمل مختلف مراحل النشاط الاستغلالي للمؤسسة، من تمويل (شراء وتخزين)، الإنتاج، التمويل، التسويق، الموارد البشرية...، حيث يكون على رأس كل وظيفة مسؤولاً إدارياً.

ومن بين الوظائف التي تترتب عليها البنية النظامية للمؤسسة الاقتصادية نجد:

### 6-1- وظيفة التسويق:

التسويق هو تحليل وتنظيم وتخطيط ورقابة موارد المؤسسة وأوجه نشاطها المتعلقة بالمستهلك الأخير أو المشتري الصناعي بهدف إرضاء احتياجات ورغبات ومطالب المستهلك الأخير أو المشتري الصناعي كهدف أساسي للمؤسسة والذي عن طريقه تتحقق أرباحها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - محمد صادق بازغة، إدارة التسويق، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2006، ص 23.



- نستنتج بأن التسويق يشكل حلقة وصل بين المؤسسة و السوق أو المستهلك، و عليه يعتمد المفهوم التسويقي الحديث على أصناف رئيسية من النشاطات، وهي:
- دراسة البيئة المتكونة من السوق و المستهلكين، حيث يتعلق الأمر بتشريح جيد للفرض المتاحة للمؤسسة (مختلف المتدخلين في السوق، بما فيهم المستهلكين، المنافسين، الموردين، الموزعين،...).
  - تحضير و وضع قيد التنفيذ الوسائل اللازمة لتلبية الحاجات المشخصة (مزيج تسويقي مناسب).
  - تنظيم النشاطات التسويقية، من حيث الهياكل، التخطيط، المراقبة...

### 6-2- وظيفة الإنتاج:

- تعتبر وظيفة الإنتاج من الوظائف الرئيسية للمؤسسة الاقتصادية، سواء كانت صناعية، زراعية أو خدمية، و النشاط الإنتاجي للمؤسسة يضمن التوفيق بين عوامل الإنتاج (العمل، رأس المال الطبيعية)، من أجل الحصول على سلع و خدمات قادرة على التنافس، و الإنتاج هو العملية التي يتم بمقتضاها إيجاد السلع و الخدمات، أو بعبارة أخرى الإنتاج هو تحويل الموارد التابعة لنظام إنتاجي و التي تقود إلى خلق سلع و خدمات<sup>1</sup>.
- نستنتج بأن وظيفة الإنتاج تتشكل من مجموعة من العمليات المعقدة و التي تتطلب وسائل بشرية، مالية و معلوماتية و تكنولوجية يجب تنظيمها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، و ذلك بإيجاد السلع و الخدمات التي يرغبها المستهلك و بالموصفات و المواعيد المناسبة له و عليه فإن وظيفة الإنتاج تسعى إلى خلق و إيجاد:
- السلع: تتمثل في المنتجات الملموسة (ملابس، سيارة، ثلاجة...).
  - الخدمات: تتمثل في المنتجات غير الملموسة (التعليم، النقل، التوزيع...).
- تجدر الإشارة إلى أن الإنتاج لا بد أن يتم بالشكل و المواصفات التي يرغبها المستهلك حتى تضمن المؤسسة جلب أكبر عدد ممكن من المستهلكين، فضلا عن ضرورة تقديمها في الوقت المناسب.

### 6-3- الوظيفة المالية:

- الوظيفة المالية هي مجموعة من المهام و العمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة، بعد تحديد الحاجات التي تريدها من الأموال من خلال برامجها و خططها الاستثمارية،

<sup>1</sup> - فرحات غول، مرجع سبق ذكره، ص 117-118.

ثم تأتي مرحلة القرار باختيار أحسن الإمكانيات التي تسمح لها بتحقيق خططها و نشاطها، بشكل عادي و الوصول إلى الأهداف المسطرة<sup>1</sup>.

نستنتج من خلال هذه التعاريف بأن الوظيفة المالية ليست مكلفة فقط بجلب الأموال بل تأخذ على عاتقها كل المشاكل في المؤسسة، و التي من بينها:

- تحديد الاحتياجات المالية.
- البحث عن مصادر التمويل المناسبة للمؤسسة أي الحصول على الأموال بأحسن الشروط (الكمية، التكلفة المالية، الوقت...).

- تخصيص و توزيع الأموال على مختلف المخططات و الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة.

بحيث بأن المؤسسة من خلال تسيير مواردها المالية تبحث عن:

- السيولة.
- المردودية.
- اختيار الاستثمارات .

### 6-4- الوظيفة التموين:

يعتبر التموين من الوظائف الرئيسية في المؤسسة، حيث بواسطتها تنطلق مختلف العمليات والأنشطة، وتساهم وظيفة التموين بصفة كبيرة في دورة الاستغلال للمؤسسة، فهي تسبق كل من مرحلة الإنتاج والمتاجرة، وذلك بتوفير كل ما تحتاجه المؤسسة من الآلات، مواد أولية، مركبات، طاقة ومختلف لوازم العمل...، كما تعمل على توفير المناخ المناسب لمخزونات المؤسسة من المواد الأولية والمنتجات التامة الصنع.

التموين هو مجموعة من المهام والعمليات، تعمل على توفير مختلف عناصر المخزون، المحصل عليها من خارج المؤسسة، بكميات وتكاليف ونوعيات طبقا لبرامج وخطط المؤسسة<sup>2</sup>.

ومنه نستنتج أن وظيفة التموين في الواقع العملي تضم مجموعتين مترابطتين من الأعمال، تكمل بعضها البعض، وتمثل أساسا في:

-وظيفة المشتريات: وما يتبعها من مهام ومسؤوليات...

-وظيفة التخزين: وما يتبعها من مهام ومسؤوليات...

<sup>1</sup> - ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص 128-129.

<sup>2</sup> - فرحات غول، مرجع سبق ذكره، ص 138-139.

### 6-5- وظيفة الموارد البشرية:

ترتبط وظيفة المؤسسة في مجال إدارة الموارد البشرية بعمليات توفير القوى العاملة وتأهيلها وتطويرها وتحفيزها لأداء المهام المطلوبة في المؤسسة، إضافة إلى تأمين حقوق العاملين وتحديد واجباتهم ومسؤولياتهم. فإن وظيفة الموارد البشرية هي استقطاب واختيار وإدارة الموارد البشرية التي تحتاجها المؤسسة<sup>1</sup>. و تهدف إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق التشغيل الكفاء للعنصر البشري في المؤسسة و الوصول إلى قواعد الاستخدام الأمثل لهم، و تحقيق رضا العاملين عن العمل و بذلك فإن وظيفة الموارد البشرية في المؤسسة تسعى إلى خلق التوازن بين القدرة على العمل و الرغبة فيه و ذلك من خلال تحديد احتياجات المؤسسة من القوى العاملة و تطويرهم و تأهيلهم للعمل و توظيفهم و تشغيلهم في المكان المناسب و تحفيزهم و تقويم أدائهم من أجل رفع كفاءتهم الإنتاجية و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة من خلالهم.

### المطلب الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والمؤسسة الاقتصادية.

#### 1- نظم المعلومات الإدارية والمستويات الإدارية للمؤسسة الاقتصادية:

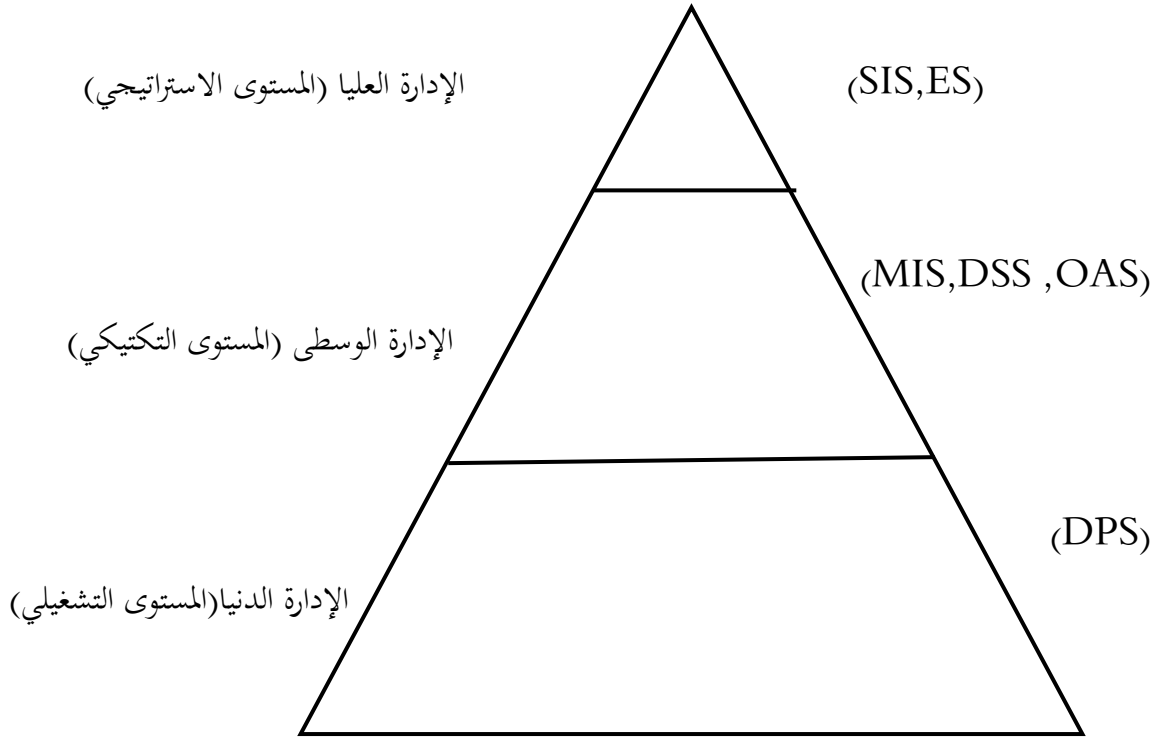
يوجد في المؤسسات ثلاثة مستويات إدارية متعارف عليها، وهي: الإدارة الدنيا، والإدارة الوسطى، والإدارة العليا، لذا تبدأ نظم المعلومات بدعم المؤسسات من خلال علاقة أنظمة المعلومات المختلفة مع المستويات الإدارية التي تناسبها، مثل: علاقة نظم معالجة البيانات (DPS) مع الإدارة الدنيا (التشغيلية)، وعلاقة كل من نظم المعلومات الإدارية (MIS)، ونظم دعم القرارات (DSS)، ونظم أتمتة المكتب (OAS) مع الإدارة الوسطى (التكتيكية)، أما الإدارة العليا (الإستراتيجية) فتعتمد على النظم الخبيرة (ES) و نظم المعلومات الإستراتيجية (SIS)، حيث تقوم على دعم كلٍّ من المدخلات والمخرجات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- المرجع نفسه، ص 146.

<sup>2</sup>- عبد الله إبراهيم، محاضرة مقياس نظم المعلومات الإدارية، جامعة اليرموك، تم الإطلاع عليها في 19/02/2015 (9:21) من الرابط [http://abdallahibrahim.blogspot.com/2012/11/management-information-system-and\\_17.html](http://abdallahibrahim.blogspot.com/2012/11/management-information-system-and_17.html).

والشكل التالي يوضح علاقة نظم المعلومات بالمستويات الإدارية:

الشكل رقم (05):علاقة نظم المعلومات الإدارية بالمستويات الإدارية.



المصدر:اسماعيل مناصرية ،دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية،مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف،المسيلة،2004،ص92.

حيث يمكن تبين العلاقة بين نظم المعلومات والمستويات الإدارية كالآتي<sup>1</sup>:

تقوم نظم معالجة البيانات (DPS) على دعم الإدارة الدنيا من خلال دعم الأعمال الروتينية، والمتكررة مما يساعد الأفراد على اتخاذ القرارات المهيكلية (فهي قرارات تتوفر عنها معلومات كافية، لذا يتم اتخاذ القرار هنا في حالة تأكد بيئي تام) إذ تساعد هذه النظم على: معالجة كميات كبيرة من البيانات، و السرعة الفائقة في المعالجة، جمع ومراقبة البيانات التاريخية المتراكمة، تخزين وتحديث البيانات، معالجة البيانات بصورة منظمة يومياً وأسبوعياً، تقديم معلومات تفصيلية، الدقة والأمان والموثوقية العالية، تكامل البيانات، والقدرة على الاستعلام،لذا فإن نظم معالجة البيانات تعتبر المدخل الأول والأساسي لبقية الأنظمة الأخرى والمستويات الإدارية المتبقية.

<sup>1</sup> - اسماعيل مناصرية ،دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية،مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف،المسيلة،2004،ص92.

وتقوم نظم المعلومات الإدارية (MIS) , ونظم دعم القرارات (DSS) على دعم نشاطات وأعمال الإدارة الوسطى إذ تقوم على اتخاذ القرارات شبه المهيكلية (وهي القرارات التي يتوفر عنها جزء من المعلومات, أما الجزء الأخر فهو يعتمد على الحدس والخبرة والتخمين) لذا نحتاج إلى أنظمة المعلومات من أجل مساعدة متخذ القرار في اتخاذ القرار شبه المهيكل, وكأنه قرار مهيكل ومحسوب إذا فالقرار شبه المهيكل (المعالج بأنظمة المعلومات في الإدارة الوسطى) يرتقي إلى جودة القرار المهيكل, كما ويساعد نظم دعم القرارات أيضاً على دعم القرارات غير المهيكلية (فهي القرارات التي تعتمد اعتماداً كلياً على خبرة وحدس متخذ القرار), لذا نستخدم أنظمة المعلومات من أجل المساعدة في اتخاذ هذا النوع من القرارات الصعبة عبر توفر نماذج معينة مثل: نماذج إستراتيجية خاصة بالإدارة العليا, ونماذج تكتيكية خاصة بالإدارة الوسطى, ونماذج عملياتية خاصة بالإدارة الدنيا, لذا عندها ترتقي جودة القرار غير المهيكل هنا إلى درجة جودة القرار شبه المهيكل.

أما بالنسبة لنظم الخبرة (ES), ونظم المعلومات الإستراتيجية (SIS) فهي تقوم على دعم الإدارة العليا ولكن يكون الدعم على نطاق أوسع من الأنظمة السابقة حيث تستخدم من أجل دعم الميزة التنافسية, ودعم الغطاء الاستراتيجي طويل المدى, ودعم التخطيط ومبادئ الربح والخسارة في المنظمة, وكيف يكون شكل المنظمة بالمستقبل في عالم متغير, لذا فإن هذا النوع من الأنظمة تتعلق بالبيئة الداخلية (عبر توفير البيانات من معالجة الحركات وقواعد البيانات والمعلومات المعالجة من خلال نظم المعلومات الإدارية, ونظم دعم القرارات والمعلومات الواردة في التقارير الروتينية والمجدولة والخاصة والاستثنائية) والبيئة الخارجية للمنظمة (من خلال المجالات والدوريات والمؤتمرات ومعلومات الأسواق العالمية والبورصات والخبراء والمواقع والمؤسسات والمنافسين) .

وبالتالي يلعب كل نوع من أنواع نظم المعلومات دوراً مميزاً وبارزاً في خدمة المستويات الإدارية المختلفة (كل نظام يدعم مستوى إداري محدد), ولكن هنالك علاقة تبادلية وطيدة تقوم على الربط بين هذه النظم وذلك من أجل تحقيق أهداف وخطط المنظمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية, وفي وقت قليل جداً, ولكن في الوقت نفسه نحافظ على جودة المنتج أو الخدمة المقدمة وهذا ما يُسمى بتكامل أنظمة المعلومات, وكأنها تعمل كنظام موحد.

فالمنظمة نسق متكامل من أنظمة المعلومات أينما وجدت في المستويات الإدارية المتباينة لأن مخرجات أي نظام تعتبر مدخلات للنظام الأخر مثل: مخرجات نظم معالجة البيانات تعتبر مدخلات لنظم المعلومات الإدارية ولنظم دعم القرارات, بينما تعتبر مخرجات نظم الإدارة الوسطى مدخلات للنظم الخبرة والإستراتيجية)

تمتلك نظم المعلومات الإدارية قدرات هائلة لها فائدة كبيرة في دورة حياة المنظمة من خلال<sup>1</sup>:

- دعم الإدارة العليا (التخطيط الاستراتيجي, الميزة التنافسية).
- القيام بأعمال الإدارة الوسطى (معالجة البيانات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية).

<sup>1</sup> - عبد الله إبراهيم، محاضرة مقياس نظم المعلومات الإدارية، جامعة اليرموك، تم الإطلاع عليها في 2015/02/19 (9:21) من الرابط <http://abdallahibrahim.blogspot.com/2012/11/role-of-information-sustem-in-html>.

- دعمُ الإدارة الدنيا (من خلالِ دعم الخدماتِ المقدمةِ أو دعم الإنتاجِ وتوقع كميات الإنتاجِ بشكل واقعي والتركيزِ على نوعيّة الخدمةِ المقدمة).

تعملُ كحلقة وصلٍ بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا وهنا تقومُ نظمُ المعلومات الإدارية بدور المنسقِ أو المشرفِ على أداءِ الإدارة الدنيا بناءً على التوجهاتِ والخططِ وسياساتِ الإدارة الإستراتيجية.

### 2-الدور الإستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية:

إن نظم المعلومات الإدارية- كما تم توضيحه في المطالب السابقة -تعمل على جمع وتصنيف وتحليل وتخزين ومعالجة واسترجاع البيانات وإنتاج المعلومات والتقارير والملخصات والوثائق الضرورية لاتخاذ القرارات الفعالة، كما أنّها تعمل على دعم وإسناد وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة، وسيطرة على الأنشطة والعمليات . وإضافة إلى ذلك فهي تقوم بتعزيز دور الإدارة الإستراتيجية والإدارة الدولية، وكل إدارات المنظمة كل حسب عملياتها وأنشطتها، ويتضح دورها الاستراتيجي من خلال تأثيرها الجوهرية في المجالات والأنشطة الرئيسية التالية<sup>1</sup> :

-فهي تشارك في صياغة الرؤية الإستراتيجية للمنظمة من خلال إضفاء خصائص البساطة، الوضوح، العمق والشمول على هذه الرؤية والمساعدة على تحقيق أعلى قدر من المشاركة المتفاعلة في عملية صياغة وإنضاج الرؤية الإستراتيجية.

- كما أنّها تعمل على دعم عملية صياغة رسالة المنظمة، وذلك عن طريق تحديد أنواع أنشطة الأعمال الجوهرية، وتقديم معلومات عن الأسواق المستهدفة وتحليل عناصر الميزة التنافسية الإستراتيجية.

-إضافة إلى عملها على صياغة الأهداف الإستراتيجية للمنظمة من خلال مقارنة عناصر القوة والضعف داخل المنظمة بالفرص والتهديدات الحالية والمتوقعة في البيئة الخارجية .

-تقديم المعلومات الثمينة والموثوقة وذات الجودة الشاملة للمفاضلة بين البدائل الإستراتيجية الممكنة واختيار إستراتيجية الأعمال الشاملة الملائمة للمنظمة، ضمن مبدأ " أقل تكلفة أكبر فعالية"<sup>2</sup>.

-الاندماج البنوي مع الأنشطة الجوهرية للرقابة والتقييم الاستراتيجي الموجه نحو معايرة الأداء الكلي للمنظمة مقارنة بأداء المنظمات المنافسة في نفس قطاع الصناعة.

-تعمل نظم المعلومات الإدارية على تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية المؤكدة.

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين ،مرجع سبق ذكره،ص92.

كما تلعب نظم المعلومات دوراً هاماً في إعادة هندسة العمليات من خلال توفير السرعة والكفاءة في تشغيل البيانات وسهولة الاتصالات ، مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات ، وتسهيل جهود التعاون بين مجموعات العمل. كما يمكن استخدام نظم المعلومات الإدارية لمساندة إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة من خلال مساعدة المنظمة على تجميع البيانات الهامة عن العملاء ، وتحليل هذه البيانات لتقديم خدمة أفضل للعملاء، والربط بين المنظمة وعملائها، ومتابعة أدائهم حول مستوى الخدمة أو السلعة التي توفرها المؤسسة<sup>1</sup>.

كما ويمكن تحديد دور نظام المعلومات في المنظمة من خلال وجهتي نظر مختلفتين : تركز وجهة النظر الأولى على دور تقنية المعلومات للحواسيب والاتصالات وإمكاناتها المتطورة كسرعة المعالجة وطاقات التخزين العالية وتوفير وسائل الاتصال المتطورة وغير ذلك من الإمكانيات الفنية الكبيرة التي توفرها هذه التقنية الكبيرة، وتبحث عن الوسائل المناسبة للاستفادة من هذه الإمكانيات وتوظيفها لتحسين كفاءة عمل الإدارة في المنظمات. أما وجهة النظر الثانية تركز على نقاط القوة والإمكانيات الموجودة في المنظمة وعلى الفرص التي يمكن الاستفادة منها ومن ثم تقييم كيفية استخدام تقنية المعلومات للاستفادة من هذه الفرص والإمكانيات ونقاط القوة.

### 3- دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي.

تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في قدرتها على تحقيق الكثير من الفوائد للمنظمة مثل المرونة والسرعة وضبط المخزون ومراقبة الإنتاج وبحوث السوق وكذلك تساعد في تحسين الأداء من خلال زيادة سرعة إنجاز المعاملات ودقته، وتقديم خدمات الزبائن بما يتلاءم مع حاجاتهم ورغباتهم كما تساعد من خلال التقارير التي توفرها في دعم عملية اتخاذ القرارات وبالتالي تحسين نوعية القرارات وزيادة قيمتها وإنتاجيتها المعتمدة على المعلومات المقدمة والمقترنة بإنتاجية المنظمة.

ولا يقتصر استخدام هذه الأنظمة على مجال دون آخر ، بل تستخدم في المنظمات على مستوى الإدارة العليا آخذة البعد الاستراتيجي والتنافسي، وتستخدم على مستوى الإدارة الوسطى حيث تفيد في عمليات التنفيذ وتوصف المعلومات هنا بأنها تكتيكية يغلب عليها طابع التكرار ، كما تستخدم على مستوى الإدارة الدنيا بما يعزز من عملية المراقبة والإشراف المباشر على سير العمليات المتكررة<sup>2</sup>.

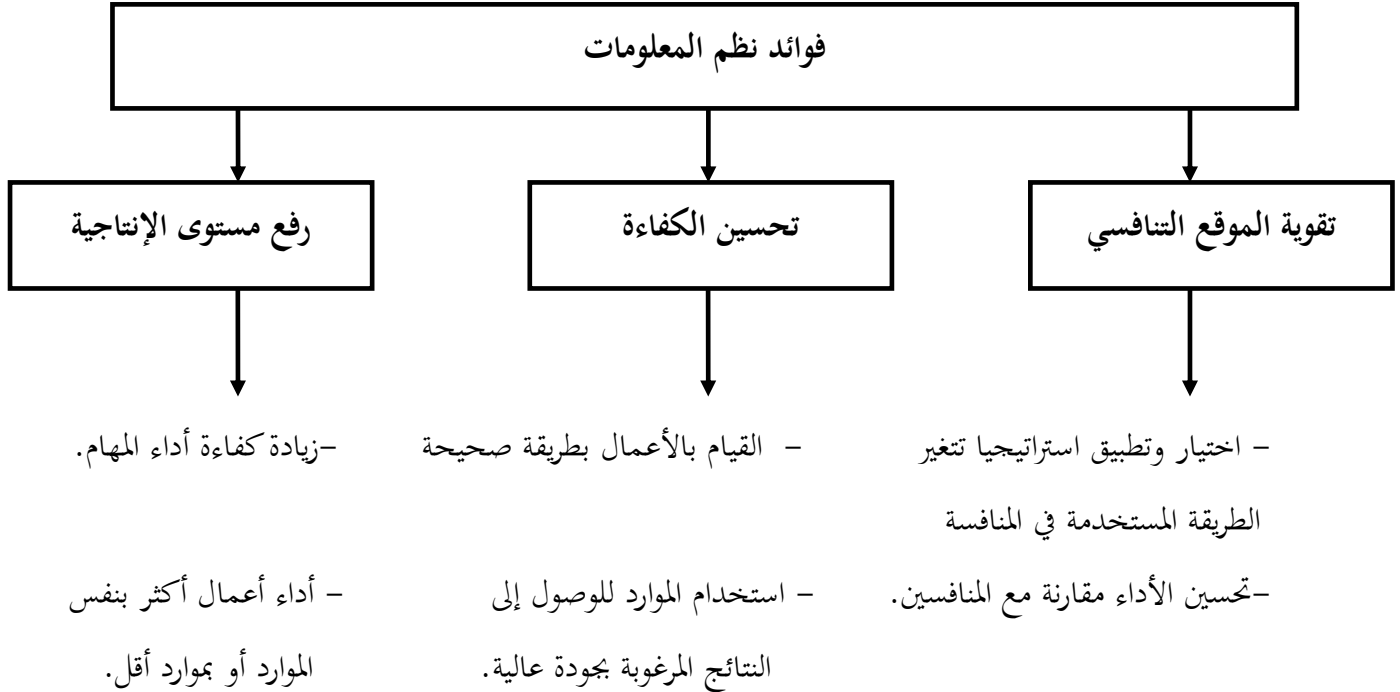
وقد اتفق الباحثون في هذا العالم على أن الجهود يجب أن تنصب لتحسين جودة نظم المعلومات

<sup>1</sup> - منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص ص 102-110.

<sup>2</sup> - مؤيد سعيد سالم، نازم محمود مكاي، أثر الخصائص الهيكلية في فعالية نظم المعلومات (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد 07، المجلد 2004، 01.

الإدارية الذي يؤدي بدوره لتحسين الأداء الوظيفي.<sup>1</sup>

الشكل رقم ( 06 ): الأدوار الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية.



**المصدر:** أيمن أحمد إبراهيم العمري، أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 47.

فرع مستوى الإنتاجية يتحقق من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية التي تمكن العاملين من تداول أعداد كبيرة من السجلات ، ومعالجتها بجودة أفضل ، وبدقة أكبر ، والوصول للنتائج النهائية في زمن قصير جداً. وتحسين الكفاءة هو قدرة الفرد أو المنظمة على القيام بالأعمال المطلوب تنفيذه ا، وهذا يعني أن الكفاءة ترتبط بأداء الأعمال للوصول للأهداف المقررة. وتقوية الموقع التنافسي حيث يساعد النظام المنظمة في تطوير استراتيجيات فعالة تؤثر في تغير طريقة المنافسة التي تستخدمها المنظمة.

<sup>1</sup> - سامر البشاشة، أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع المستوى الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة و الإدارة والتأمين، عمان، العدد 01، المجلد 2005، 10.



- ومما سبق ذكره حصر الباحث دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في عدة نقاط أهمها<sup>1</sup>:
- 1-تساعد على سرعة اتخاذ القرارات على أساس سليم بتوفيرها المعلومات الحقيقية والكافية وفي الوقت المناسب.
  - 2-تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة ومساعدة الإدارات في عمليات التخطيط والرقابة والتنظيم.
  - 3-تسهيل الاتصال الإداري بين كافة المستويات الإدارية.
  - 4-تساعد المنظمة في التخطيط الاستراتيجي وفتح أسواق جديدة.
  - 5-زيادة كفاءة أداء الموظفين بتطوير وتنمية الأساليب الإدارية، وتحقيق أفضل استثمار للبيانات المتاحة، وسرعة إنجاز المعاملات ودقتها.
  - 6-تخفيض التكلفة، وتحسين مستوى الخدمة.
  - 7-الاستفادة من الأجهزة الالكترونية في تحليل وعرض وحفظ المعلومات.

<sup>1</sup> - أيمن أحمد إبراهيم العمري، أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص47

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

#### المطلب الأول: الدراسات الوطنية.

1-دراسة مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة لتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية دراسة حالة-شركة **Chiali Profiplast** بسطيف، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/2009. حيث لخصت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما مدى أهمية اعتماد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر على نظم المعلومات الإدارية كأداة لتحليل البيئة التي تعمل في إطارها، وما هي سبل تحسين هذه النظم؟  
كما اعتمد الباحث في إجابته على الإشكالية المطروحة ثلاث فصول، تناول في الفصل الأول أهم الجوانب النظرية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع الإشارة إلى أهم خصوصيات نظم المعلومات الإدارية المطبقة في هذا النوع من المؤسسات، أما الفصل الثاني فتضمن تحليل عوامل ومتغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع إبراز أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية كأداة إستراتيجية، وتطرق في الفصل الثالث التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في شركة بسطيف وكذا التعرف على مدى استخدام هذه النظم كأداة في عملية تحليل بيئة الداخلية والخارجية للشركة.

كما قدمت الدراسة توصيات والتي من شأنها ضرورة وعي مسؤولي بالأهمية التي تكتسيها نظم المعلومات الإستراتيجية بالنسبة للمؤسسات خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وكذا تخصيص برامج تكوينية للأفراد العاملين في نظم المعلومات لدى المؤسسة ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة المعلومات الحاصلة والعمل على تدريب العاملين في نظام المعلومات، بالإضافة إلى ضرورة تقديم الدعم المعلوماتي من طرف الدولة الجزائرية لمؤسسات الوطنية خاصة منها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك بتشجيع هذه المؤسسات على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة...

كل من هذه الدراسة والدراسة الحالية تصب في موضوع نظم المعلومات الإدارية وخصصت دراستها الميدانية على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، بحيث جاءت هذه الدراسة للتعرف على مدى أهمية الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية كأداة لتحليل البيئي لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وخصصت دراستها الميدانية بمؤسسة **Chiali Profiplast** بسطيف إلا أن دراستنا جاءت للتعرف على مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وخصصت الدراسة مؤسسة LTPS بغارداية .

2-دراسة إسماعيل مناصرة، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية(دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم ALGAL)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004. حيث تم طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا ونظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية القرارات الإدارية المتخذة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

وللإجابة على التساؤل المطروح قسم الباحث الدراسة إلى أربع فصول حيث تطرق في الفصل الأول إلى مفهوم عملية اتخاذ القرارات ودور البيانات والمعلومات في زيادة فعاليتها، وفي الفصل الثاني مدخل إلى أنظمة المعلومات الإدارية، أما الفصل الثالث فتطرق إلى نظم المعلومات في المنظمة والرقابة عليها وخصص الفصل الرابع لإبراز واقع علاقة نظم المعلومات الإدارية باتخاذ القرارات في الشركة الجزائرية للألمنيوم.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: أن أنظمة المعلومات الإدارية المعتمدة تساهم بقدر كبير في زيادة دقة المعلومات وتوفر معلومات في وقت سريع نسبيا، كما أن نظام معلومات يساهم بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها، وبالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل.

كما قدمت الدراسة توصيات هامة نذكر منها:

ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية المتطورة، تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية، وجعلها بصفة دورية لزيادة كفاءة مستخدمي النظام في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات.

ركزت الدراسة الحالية على إبراز مفهوم نظم المعلومات الإدارية ودورها في الزيادة من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية في شركة الألمنيوم إلا أن دراستنا ركزت على معرفة مستوى استخدام مؤسسة LTPS لنظم المعلومات الإدارية وإبراز علاقتها بالمؤسسة من خلال التعرف على أهمية ودور نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

3-دراسة نبال يونس آل مراد، خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه دراسة استطلاعية لأراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية، مجلة الإدارة والاقتصاد، المعهد التقني، العراق، المجلد 34، العدد 90، سنة 2012، حيث تمحورت إشكالية الدراسة في الشكل التالي:

هل هناك علاقة ارتباط و أثر لخصائص نظام المعلومات الإدارية في مؤشرات نجاحه؟

واعتمد الباحث في إجابته على الإشكالية المطروحة على ثلاث محاور، تمثل المحور الأول في المفاهيم والأساسيات نظم المعلومات الإدارية، أما المحور الثاني فتضمن نجاح نظم المعلومات الإدارية، والمحور الثالث تضمن وصف وتحليل متغيرات البحث الميدانية.

ومن أهم نتائج التي توصلت لها الدراسة، أن نظام المعلومات الإدارية المعتمد في المنظمات المبحوثة يعمل وفقاً لمؤشرات النجاح إذ بينت هذه النتائج أن هذا النظام يسهم في تحقيق أهداف المنظمة ويتميز بسهولة الاستخدام، فضلاً عن قناعة المستفيد في هذا النظام من حيث امتلاكهم مواقف إيجابية تجاه هذا النظام وكذلك اعتماد المستفيدين على مخرجات هذا النظام في أدائه الوظائف المختلفة داخل النظام .

وأن نجاح نظام المعلومات الإدارية ارتبط بطبيعة الخصائص المتوفرة فيه ، إذ أن التوقيت المناسب للمعلومة ودقتها وشموليتها وإمكانيتها الاعتمادية عليهما في اتخاذ القرار كلها تجعل منه نظاماً ناجحاً.

كما قدمت الدراسة اقتراحاً وهو ضرورة قيام المنظمات المبحوثة بتقييم مدى نجاح أنظمتها وبشكل متواصل وذلك لكونها إحدى الروافد المهمة والتي تزود المنظمة بالمعلومات اللازمة لتأدية أنشطتها المختلفة.

تعتبر هذه الدراسة مجلة أردنية في الإدارة والاقتصاد أما الدراسة الحالية هي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، حيث ركزت هذه الدراسة على إبراز خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاح النظام وكانت دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية، أما الدراسة الحالية فركزت على التعرف إلى مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية . بحيث تضمنت هذه الدراسة مرحلة استخدام النظام لتفوقها إلى تقييم نجاحه.

4- دراسة كفى حمود عبد الله النوايسة، أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 36 ، العدد 2، كلية العلوم الإدارية، جامعة البلقاء، الأردن، سنة 2009، بحيث تمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

ما أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية؟  
ولإجابة على مشكلة الدراسة تطرق الباحث إلى مفهوم جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية وكيفية قياسها ومفهوم السلوك الإبداعي وتوصلت الدراسة إلى النتائج :

جاء مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة وأبعاد السلوك الإبداعي مرتفعاً. وهذا يدل على أن نظم المعلومات الإدارية قد أدت إلى فوائد عديدة متعلقة بالعمل من وجهة نظر المبحوثين مثل: تحسين مستوى الأداء، وتقليل وقت إنجاز العمل، وتقليل عبء العمل، وتوفير المعلومات.

إنه ثمة أثر مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد متغير جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى المبحوثين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.

كما توصي الدراسة بضرورة قيام جامعة البلقاء التطبيقية بأخذ دورها في الاهتمام بتعزيز وجود بعد الاستجابة في جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في الجامعة وذلك لعدم وضوح أثره في أبعاد السلوك الإبداعي.

وكذلك إعداد برامج تدريبية للموظفين من مختلف المستويات الإدارية لتدريبهم على التعامل الفعال مع التكنولوجيا والتقنيات المتطورة في الجامعة والكليات التابعة لها، وزيادة وعي مستخدمي تلك التكنولوجيا بكيفية استخدامها واستغلالها بالشكل الصحيح وجعلها ميزة تنافسية تستفيد منها في تعزيز وضعها الحالي.

تمثلت هذه الدراسة في أنه دراسات في العلوم الإدارية، أما الدراسة الحالية فهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، وركزت هذه الدراسة على معرفة واقع أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي النظام بجامعة البلقاء بالأردن، وبحيث ركزت الدراسة الحالية على معرفة مدى استخدام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لنظم المعلومات الإدارية. كما أن كل من هذه الدراسات تتفق في ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل وذلك في ظل تعزيز الوضع الحالي للمؤسسة.

**5- دراسة مجدي عريف، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل المشكلات العامة (دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تشرين، سورية، سنة 2008، بحيث تم صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي :**

فيما يتمثل دور نظم المعلومات الإدارية في حل مشكلات الإدارة العامة في المنظمات الخدمية في سوريا المماثلة بالمديرية المالية لللاذقية؟

وقد قسم الباحث موضوع دراسته إلى ثلاث فصول، تضمن الفصل الأول نظم المعلومات الإدارية في ظل الإدارة العامة، أما الفصل الثاني تضمن واقع مشكلات الإدارة العامة ومتطلبات بناء نظم المعلومات الإدارية، والفصل الثالث خصصه للدراسة الميدانية لموضوع الدراسة في المديرية المالية لللاذقية.

ومن أهم توصيات الدراسة، عقد الدورات التدريبية لموظفي مديرية المالية باللاذقية في مجال نظم المعلومات الإدارية من خلال تعيين خبراء ومتخصصين في مجال النظم. وكذا زيادة وعي الإدارة لدور نظم المعلومات الإدارية في العمل الإداري لما توفره من ميزات السرعة، والدقة وتوفير الجهد والوقت مقارنة مع الطريقة اليدوية لإنجاز المعاملات، تعزيز عملية الرقابة على الالتزام بقواعد وقوانين العمل من خلال توفير الكاميرات الفيديوية في كافة المكاتب، وتزويد الموظفين بالبطاقات الدوام الإلكترونية وزيادة الزيارات الميدانية للمدراء، كما تقترح الدراسة التحول من التنظيم الهرمي إلى الشبكي المسطح الذي ينطوي على مستويات أقل ويسمح بتعزيز اللامركزية والعمل الجماعي.

من خلال هذه الدراسة فقد تطرق الباحث إلى موضوع نظم المعلومات الإدارية في ظل الإدارة العامة ذلك في المنظمات الخدمية بسورية وخصت دراستها الميدانية على مديرية المالية، خلافا لما تتميز به دراستنا الحالية التي تطرقت إلى موضوع نظم المعلومات الإدارية ومعرفة مدى استخدامها في مؤسسة الاقتصادية الجزائرية LTPS . كما ركزت هذه الدراسة على إبراز دور نظم المعلومات الإدارية في حل المشكلات الإدارية العامة، أما الدراسة الحالية فركزت على إبراز العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والمؤسسة الاقتصادية.

### خلاصة الفصل:

ومن خلال ما سبق في هذا الفصل قمنا بدراسة مدخل نظري لمفهوم نظم المعلومات الإدارية وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم نظام المعلومات وكذا مكوناته، وأنواع و مراحل تطوير نظام المعلومات الإدارية، كما تم التطرق إلى مفهوم المؤسسة الاقتصادية، أهميته، أهدافها، وتصنيفاتها. وقد تم إبراز العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و المؤسسة الاقتصادية من خلال تبين دور وأهمية نظم المعلومات الإدارية في تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية. وكما ذكرنا دراسات سابقة في مجال نظم المعلومات الإدارية إلا أنها اقتصرت على التطرق إلى أهمية ودور، وخصائص نظم المعلومات الإدارية دون تحديد مدى الاستخدام لهذه النظم في المؤسسة الاقتصادية.

# الفصل الثاني

دراسة حالة لمخبر الأشغال

العمومية للجنوب LTPS بولاية

تارداية



## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

تمهيد:

يعتمد الباحثون والخبراء الاقتصاديون على الدراسات المعمقة في كل المجالات وذلك من أجل تطوير اقتصاد المؤسسات عامة والاقتصادية خاصة والنهوض بها نحو التطور والرقى. وتمثلت دراستنا حول ركيزة من أهم الركائز المبنية عليها أي مؤسسة في عالمنا الحاضر.

يلتزم مخبر الأشغال العمومية بخدمات تلبي حاجيات زبائنه بالدرجة الأولى، وكذا محاولة التميز وذلك باكتساب لميزة تنافسية كهدف إستراتيجي لكل مؤسسة اقتصادية بحيث تسعى إلى سير الأنشطة العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه رقابة بفعالية وكفاءة عالية وذلك بتبني نظم للمعلومات الإدارية. وبغية معرفة مدى استخدام المؤسسة الاقتصادية LTPS لنظم المعلومات الإدارية، قمنا باختيار عينة ممثلة للمخبر اقتصرت الدراسة عليها. وتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم عام لمخبر الأشغال العمومية للجنوب LTPS.

المبحث الثاني: تحليل محاور الاستبيان.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

المبحث الأول: تقديم عام لمخبر الأشغال العمومية للجنوب LTPS :

يعتبر قطاع الأشغال العمومية من أهم القطاعات الإستراتيجية التي تعتمد عليها الجزائر في دفع مسار التنمية من خلال كون نشاطه محور للعديد من القطاعات الأخرى، من بينها مخبر الأشغال العمومية للجنوب بغارداية، والتي تسعى جاهدة لتطبيق معايير الجودة العالية 9001 بالإضافة إلى شهادة الاعتماد 17025.

المطلب الأول: تعريف مخبر الأشغال العمومية للجنوب LTPS:

### 1- لمحة تاريخية حول المؤسسة:

استخرجت مؤسسة مخبر الأشغال العمومية بجنوب البلاد من أحادية هيكلية المخبر الوطني للأشغال العمومية والبناء وطبقا لمرسوم 86/83 المؤرخ في 1983/03/12، في إطار التحول إلى الاستقلالية صنف مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS من الدرجة الأولى تابعا للشركة القابضة العمومية للانجاز والأشغال الكبرى، وفي سنة 1998 تحول المخبر إلى شركة فرعية تابعة للمخبر المركزي للأشغال العمومية LCTP وهو المساهم الوحيد المالك لأسهم الشركة.

### 2- رأس مال المؤسسة:

يقدر رأس مال مخبر الأشغال العمومية في جنوب البلاد بـ 303000000 دج، مقسم على 303000 دج سهم قيمة السهم 1000 دج.

### 3- المقر الرئيسي للمؤسسة:

يقع مقر مخبر الأشغال العمومية بمنطقة النشاطات الكائنة ببوهاوة zone industrielle (الطريق الرئيسي: بريان رقم واحد) غارداية، إضافة إلى المفوضات التابعة لها الموجودة في مختلف ولايات الجنوب.

### 4- التعريف بالمؤسسة:

مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد هو مؤسسة اقتصادية يتمثل نشاطها أساسا في الدراسات الجيوتقنية في مجال الأشغال العمومية والبناء.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

5- نشاط المؤسسة: يتمثل نشاط مؤسسة LTPS في النشاط التقني بالإضافة إلى النشاط الإداري :

5-1- النشاطات التقنية: ويشمل مايلي:

➤ هندسة التربة:

- الهندسة الجيولوجية والتقنية (جيو تقني).

- السدود الترابية.

➤ دراسات الطرق،المطارات والبنيات:

- الطرق وشبكاتها.

- البحث عن المواد.

- الدراسات التقنية لمتانة الطرقات.

➤ الدراسات الجيوفيزيائية:

- التنقيب الكهربائي والزلائي.

- تجارب لتحديد الخواص الديناميكية.

- كروس هول ،داون هول وآب هول " cross hole,down and up hole " .

➤ الخبرات،المتابعة والمراقبة:

- الطرق ومدارج الطيران.

- الخرسانة،الترميل.

- دروب بالتراب.

- المنشآت المائية.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

### ➤ البحوث التطبيقية:

- الطرق.

- رمل مثبت بالروابط الهيدروكربونية.

- استعمال الحجر الكلسي والرمال الجبسية.

**5-2- النشاطات الإدارية:** تقوم المؤسسة بالتسيير الإداري للمستخدمين والتسيير المالي والمحاسبي للمصالح التقنية والإدارية.

**6- وسائل مؤسسة LTPS:** وتتمثل في الوسائل البشرية والمادية.

**6-1- الوسائل البشرية:** وتتمثل الموارد البشرية لمؤسسة LTPS في المهندسين والتقنيين في مختلف التخصصات التي تحتاجها المؤسسة، كالأشغال العمومية والهندسة المدنية، والأرضيات والجيولوجيا، والفيزياء الكيميائية... إلخ، بالإضافة إلى مساعدين.

**6-2- الوسائل المادية:** تستعمل مؤسسة LTPS العديد من الوسائل المادية كمخابر التجارب الجيوتقنية، والمخابر الجيوفيزيائية، ومخبر المواد... إلخ، بالإضافة إلى آلات الحفر، وعتاد القياس، وأجهزة الإعلام الآلي... إلخ.

**المطلب الثاني: أهمية المخبر وأهدافه.**

### **1- أهمية المخبر:**

لمخبر الأشغال العمومية بجنوب البلاد أهمية كبيرة وذلك لما يساهم به في الرفع من مستوى التنمية في الجنوب خاصة والجزائر عامة. كون نشاطه يتعلق بالبنى التحتية ولما يقدمه من دراسات دقيقة ومراقبة انجاز المشاريع الاقتصادية فيما يخص الأشغال العمومية، إضافة إلى ذلك تعتبر المؤسسة رائدة لغياب المنافسة، كما أنها تحصلت على شهادة ISO 9001 اصدار 2000 للمواصفات العالمية والتي هي مقياس عالمي لمراقبة الجودة والسير الحسن للمؤسسات ذات الخدمات والانتاج.

وتتعامل مع شركات عالمية كشركة Bechtel الأمريكية، و British Petroleum البريطانية وشركة سونا طراك والمقاولات الخاصة والعامة، كما تعمل المؤسسة على تقديم أعلى مستويات الخدمة لربائنها وبأسعار منافسة

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

**2-أهداف المخبر:** من بين أهداف مؤسسة LTPS مايلي:

-العمل على تحسين القدرة التنافسية الوطنية والأجنبية.

-توسيع الحصة السوقية وتعظيم الربح.

-توفير مناصب شغل للمؤهلين.

-العمل على تخفيض التكاليف.

-تطبيق المقاييس العالمية للجودة.

-اكتساب أفراد ذوي خبرة وكفاءات العالية .

-تلبية طلبات الزبائن.

**المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة.**

يضم مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS مجموعة من المديرات والمصالح :

### **1-المديرية العامة: Direction Générale**

يشرف عليها المدير العام، إضافة إلى عونين إداريين، كاتب رئيس وكتابة مساعدة ويقوم بالمهام التالية:

- تسيير المؤسسة.

- الإشراف والتنسيق بين مختلف الوحدات والمصالح.

- يقوم بالتوقيع على ميزانية نشاط المؤسسة.

- إعطاء أوامر التنفيذ.

### **2-مديرية الإدارة والمالية: Direction D'administration et de Finance**

يشرف عليها مدير الإدارة والمالية. إضافة إلى عون مكتب وتمثل مهامها في :

- التسيير المالي والمحاسبي والإداري لكافة المصالح التابعة لها.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

- القيام الشهري بالتوقيع على الوثائق منها الأجور، تصريجات الضرائب، صندوق الضمان الاجتماعي والأوامر بالمهمات.

- التنسيق بين مختلف المصالح التابعة لها.

وتضم مديرية الإدارة والمالية المصالح التالية :

### 2-1- مصلحة المالية: Service de Finance

تقوم بالتسيير المالي لمختلف المصالح الإدارية والتقنية وتمثل أهم مهامها:

- متابعة مستحقات المؤسسة مع مختلف الزبائن.

### 2-2- مصلحة المحاسبة: Service de Comptabilité

وتتضمن كل من رئيس المصلحة ومحاسب الرئيسي وعون المحاسب وتمثل مهامها في :

- إعداد محاسبة المخبر والنجاز الميزانية.

- تسجيل مختلف العمليات.

- ترتيب الوثائق المحاسبية والتأكد من مضايمينها (الفواتير والسندات).

- حساب الضرائب على الأرباح التجارية والصناعية.

- حساب نتيجة الميزانية سنويا وحساب جدول حسابات النتائج وإعداد الميزانية الختامية.

### 2-3- مصلحة تسيير المخازن:

- جرد المخازن.

- تسهر على سير كل ما تشتريه المؤسسة من مواد ولوازم.

### 2-4- مصلحة المستخدمين: يقوم بتنفيذ مهامها كل من رئيس المصلحة وعون إداري وعامل وملحق إداري

وتتمثل المهام في :

- تسيير وإدارة المستخدمين.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

- تقوم بدراسة الأجور.

- إنجاز تقرير النشاط.

- إعداد الميزانية سنويا.

### 2-5- مصالحة الوسائل العامة:

- مكلفة بالصيانة.

- خدمات الشركة.

2-6- مصالحة الأجر الاجتماعي: وتختص بأجور العاملين والمنح المقررة لهم.

### 4- المديرية التقنية:

ويشرف عليها المدير التقني ويقوم بـ :

- تسيير كافة النشاطات التقنية لمؤسسة LTPS .

- التوقيع على كافة الأوامر والمهمات ورخص العطل للعمال التابعين لها.

- الإشراف والتنسيق بين كافة المصالح.

وتضم المديرية التقنية عدة مصالح منها: مصالحة التسيير والتجارب الميدانية، مصالحة الصيانة، مصالحة المعلومات التوثيق والأمانة.

### 5- الدائرة التقنوتجارية: Département Technico-Commercial

تعتبر من أهم مصالح المؤسسة LTPS حيث تقوم بـ:

- استقبال طلبات الزبائن وكافة رسائل الدراسات المنجزة.

- تسجيل الإتفاقيات المبرمة بين المخبر والزبائن.

- فتح ملفات الزبائن.

- متابعة الحالة المالية للزبائن.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

- إعداد فواتير وإرسالها للزبائن.

- التحصيل من الزبائن.

### 6- مصلحة تسيير الجودة: Service de Management de Qualité

ويقوم المكلف بهذه المصلحة بـ:

- السهر على تطبيق نظام الجودة (توعية الموظفين وتدريبهم على نظام الجودة).

- العمل على نشر ثقافة الجودة في المؤسسة والحث على العمل الجماعي.

- القيام بكل الترتيبات اللازمة من أجل الحصول على شهادة المواصفات القياسية (ISO).

7- مصلحة المنازعات: وتختص بالجانب القانوني للمخبر، كحل النزاعات الواقعة بين المخبر وزبائنه أو مموليه.

الوحدات: وتضم مؤسسة LTPS وحدتين:

وحدة غارداية، ووحدة ورقلة، حيث تقوم كل منها بالإشراف على سير المفاوضات والتمثيلات التابعة لها

- المفاوضات: وتضم ثلاث مفاوضات متواجدة في كل من: الأغواط، الوادي والبيض، وتتميز بأن لها مقر دائم

- التمثيلات: وتضم خمس تمثيلات وهي بوسعادة، أدرار، إليزي، عين صالح وتمنراست وتتميز بأنها مؤقتة وينتهي عملها بانتهاء المهام المكلفة بها. وتتمثل مصالح ومهام كل من هذه الوحدات فيما يلي:

1. وحدة غارداية: يشرف عليها مدير الوحدة وتضم المصالح التالية:

دائرة المخبر والمخزن، الأجور ومصلحة الفوترة والحظيرة ومطعم الرقابة. وتتمثل مهامه في:

- تسيير مختلف مهام الوحدة

- القيام بالتحليل الفيزيائي والكيميائي ومراقبة الانجازات.

- تسيير التمثيلات التابعة لها.

- التسيير المالي.

- مراقبة متابعة الدراسات الجيوتقنية كدراسة الأرضيات والتحليلات الكيميائية.



## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

وتتضمن وحدة غارداية مفوضيتين: الأغواط والبيض، وثلاث تمثيلات: تمنراست وعين صالح وأدرار.

**2. وحدة ورقلة:** تقوم بنفس النشاطات التي تقوم بها وحدة غارداية، وتتضمن المصالح التالية:

-مصلحة الفوترة.

-الدائرة التقنية.

-الأمانة والمخزن.

-مصلحة المستخدمين.

-دائرة المخبر.

-الحظيرة.

-مصلحة المحاسبة.

وتشرف على مفوضية واحدة وهي الوادي، وتمثيليتين هما: إليزي وبوسعادة.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

المبحث الثاني: تحليل محاور الإستبيان.

المطلب الأول: إجراءات الدراسة.

سنتطرق في هذا المطلب إلى تحليل مختلف محاور التي تناولناها في الاستبيان الموجه إلى الموظفين محل الدراسة، وذلك من أجل إبراز مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة.

### 1- أدوات الدراسة:

**1-1** - بعد دراستنا للأدبيات النظرية محل الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث وجدنا أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الإستبيان، وقد تم تصميمها بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:

- إعداد استبيان أولية من أجل جمع البيانات والمعلومات.

- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.

- تعديل الإستبيان بشكل أولي حسب ملاحظات المشرف.

- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

ويتكون الاستبيان من خمس أقسام رئيسية وهي:

**القسم الأول:** يضم البيانات الشخصية لأفراد العينة (الموظفين).

**القسم الثاني:** مدى إدراك وفهم نظم المعلومات الإدارية.

**القسم الثالث:** المتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.

**القسم الرابع:** إيجابيات استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.

**القسم الخامس:** معوقات نظم المعلومات الإدارية.

**1-2** - **المقابلة:** لقد اعتمدنا في بحثنا على إجراء مقابلات مع بعض إطارات مصلحة المستخدمين بمؤسسة LTPS ليتم حصولنا على المعلومات الضرورية لموضوع البحث وكذا معرفة وطرح المحاور والعبارات اللازمة للاستبيان.

**1-3** - **الوثائق:** حيث اعتمدنا في بحثنا على بعض الوثائق الداخلية في مؤسسة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة.

### 2- مجتمع الدراسة وعينتها.

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين لدى مديرية المستخدمين، والإداريين وغيرهم من المسؤولين في مؤسسة LTPS، أما عينة الدراسة فتمثلت باختيار عينة عشوائية تكونت من 13 إطار سامي، و30 إطار و08 عون تنفيذي، و08 عون تحكم في مؤسسة LTPS.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

الجدول رقم (01): عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة والصالحة للتحليل.

البيان	العدد	النسبة %
الاستثمارات الموزعة	60	100
الاستثمارات المستلمة	56	93
الاستثمارات التي لم تسترد	04	07
الاستثمارات الملغاة	04	07
الاستثمارات الصالحة للتحليل	52	86

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على استثمارات الاستبيان.

اعتمادا على مقياس ليكارت المكون من 05 درجات لتحديد درجة أهمية كل بند من بنود الاستبانة وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): درجة أهمية بنود الاستثمارة.

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

كما تم وضع مقياس لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي.

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من 1-1.79	من 1.80-2.59	من 2.60-3.39	من 3.4-4.19	من 4.20-5

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

### المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية

حيث قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتم الاعتماد على برنامج " EXEL " من أجل تمثيل الجداول و باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات. و المتوسطات الحسابية التي كلما ارتفعت زادت نسبة الموافقة
- 2- الانحراف المعياري: القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التبعثر الإحصائي، أي أنه يدل على مدى امتداد مجالات القيم ضمن مجموعة نتائج الاستبيان.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

3- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

أولاً: جدول شامل لكل أقسام الاستبيان

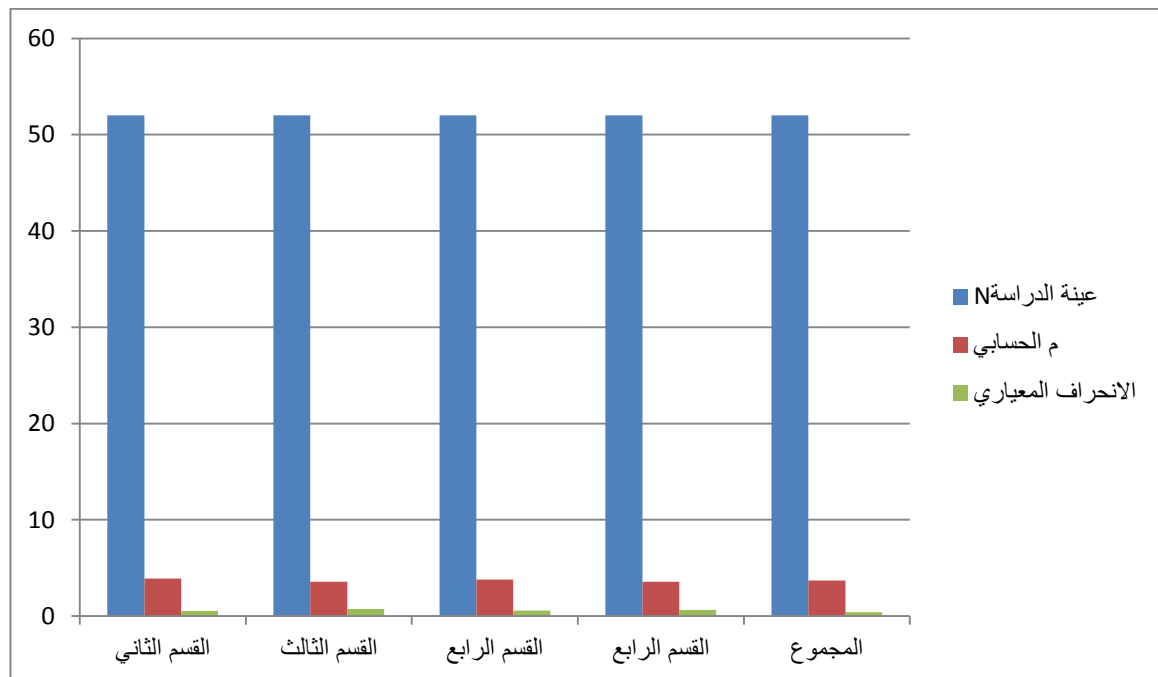
الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأقسام الدراسة

البيان	عدد العبارات	N عينة الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدى إدراك مفهوم نظم المعلومات الإدارية	04	52	3,91	0,53
المتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.	08	52	3,56	0,75
إيجابيات استخدام نظم المعلومات الإدارية.	06	52	3,81	0,58
معوقات نظم المعلومات الإدارية	08	52	3,55	0,62
المجموع	26	52	3,71	0,40

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

الشكل رقم (07): يوضح الأعمدة التكرارية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأقسام

الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من الجدول والشكل أعلاه ينتج لنا المتوسط الحسابي لكل قسم من أقسام الدراسة، بحيث أن القسم الثاني للدراسة هو مدى إدراك مفهوم نظم المعلومات الإدارية كان متوسطه الحسابي 3.91 وانحرافه المعياري يقدر

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

بـ0.53 في حين نجد أن متوسط القسم الثالث وهو المتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بلغ متوسطه الحسابي 3.56 وانحرافه المعياري قدر بـ 0.75، ونجد القسم الرابع والذي يعني إيجابيات استخدام نظم المعلومات الإدارية كان متوسطه الحسابي 3.81 وانحرافه المعياري يقدر بـ 0.58، أما القسم الخامس فهو معوقات نظم المعلومات الإدارية كان متوسطه الحسابي 3.55 و قدر انحرافه المعياري بـ 0.62. أما المتوسط الحسابي الإجمالي لأقسام الدراسة فقد بلغ 3.71 وقد مجموع الانحراف المعياري لأقسام الدراسة 0.40.

ثانيا: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

1- الجنس:

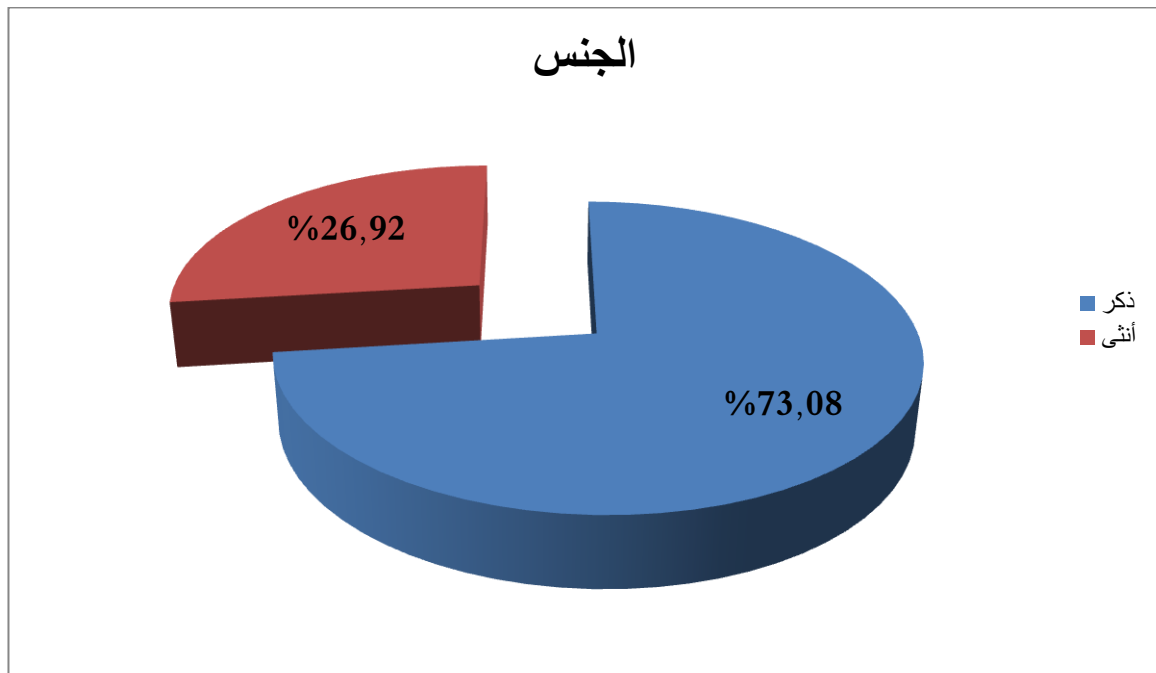
الجدول رقم ( 05 ): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

البيان	التكرار	النسبة %
ذكر	38	73.08
أنثى	14	26.92
المجموع	52	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

الشكل رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال نتائج تحليل الاستبيان نجد بالنسبة للجنس (ذكر-أنثى) في مجتمع الدراسة والمتكون من 52 مفردة حيث أن: مفردة الذكور 38 أي بنسبة 73.08% ومفردة إناث 14 وبنسبة 26.92%. إذن الفئة الغالبة عينة الدراسة هي عينة الذكور بنسبة تفوق النصف.

2- العمر:

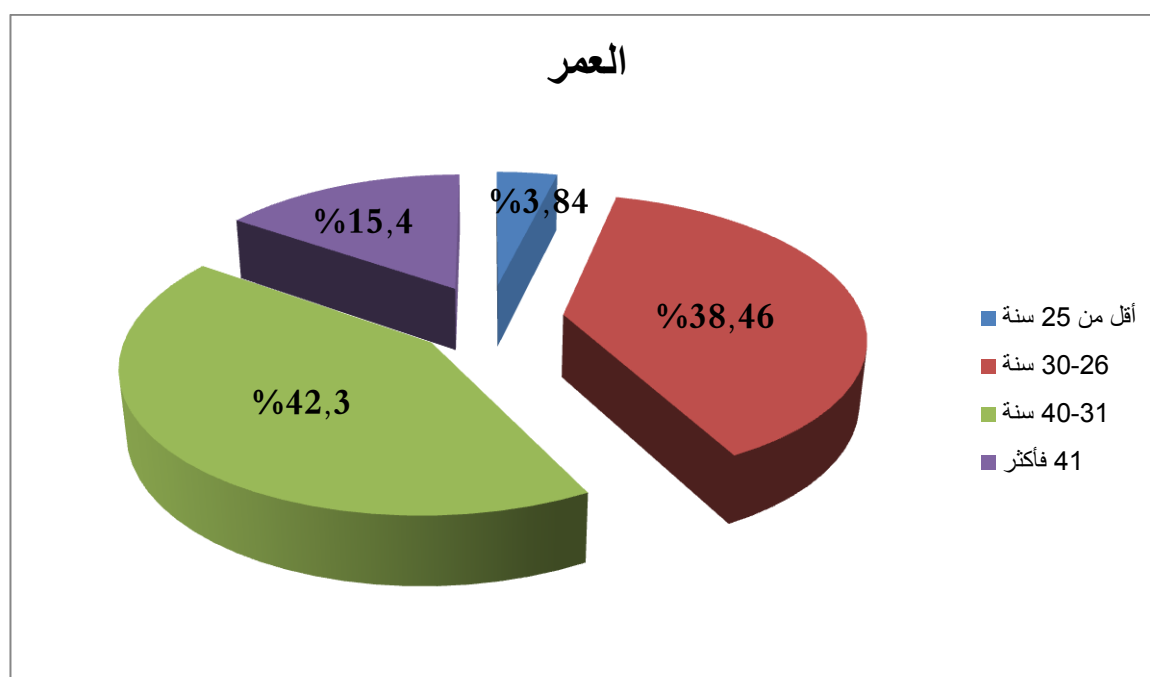
الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	البيان
3.84	02	أقل من 25 سنة
38.46	20	26-30 سنة
42.30	22	31-40 سنة
15.40	08	41 سنة فأكثر
100.0	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

الشكل رقم(09) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن الفئة بين 31-40 سنة كررت 22 مرة وبنسبة 42.30% في حين أن فئة من 30-26 سنة كررت 20 مرة وقدرت نسبتها 38.46% بينما فئة أكثر من 40 سنة فكررت 08 مرات بنسبة 15.40%، أما فئة أقل من 25 سنة فكانت مكررة مرتين وبنسبة 3.84%. إذن الأغلبية من فئة الشباب فهذه ميزة جيدة للعمل.

### 3- المستوى التعليمي:

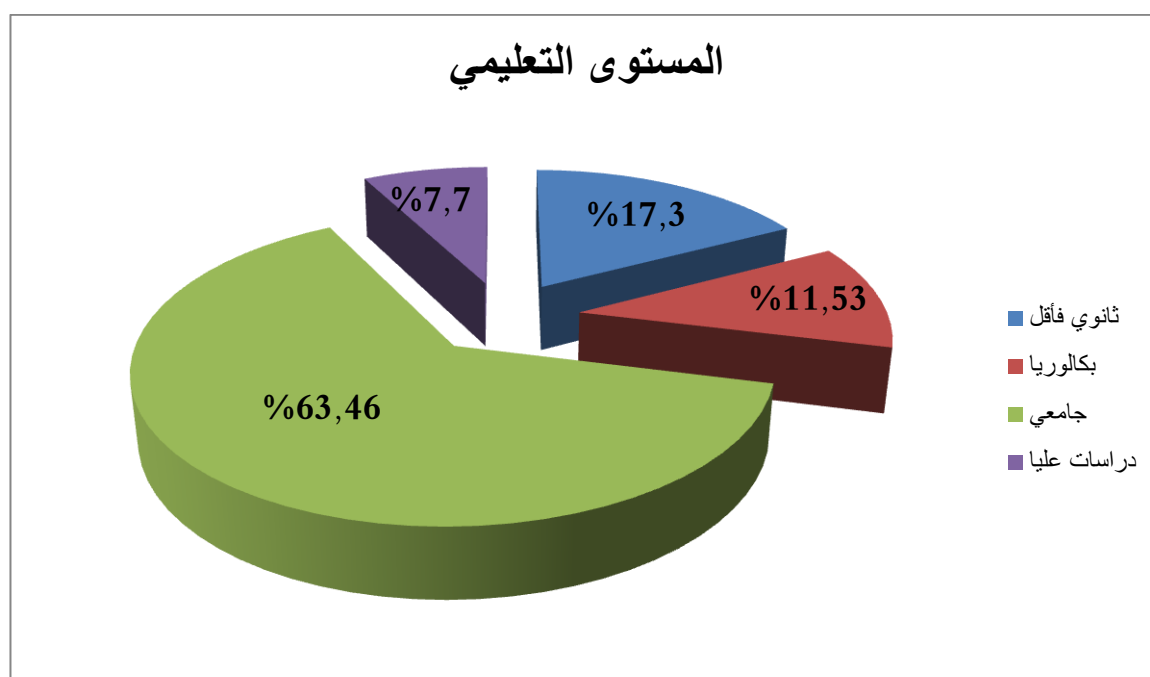
الجدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

البيان	التكرار	النسبة %
ثانوي فأقل	09	17.30
بكالوريا	06	11.53
جامعي	33	63.46
دراسات عليا	4	7.70
المجموع	52	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

الشكل رقم(10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

كما نجد من حيث المستوى التعليمي أن هناك 33 فرد ذو مستوى جامعي وبنسبة 63.46%، و09 بمستوى ثانوي فأقل وبنسبة 17.30%، أما مستوى البكالوريا فهناك 06 أفراد بنسبة 11.54%، وهناك 04 أفراد بمستوى دراسات عليا وبنسبة 7.70%. وبالتالي يغلب المستوى الجامعي على أفراد عينة الدراسة.

**4- سنوات الخبرة:**

الجدول رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

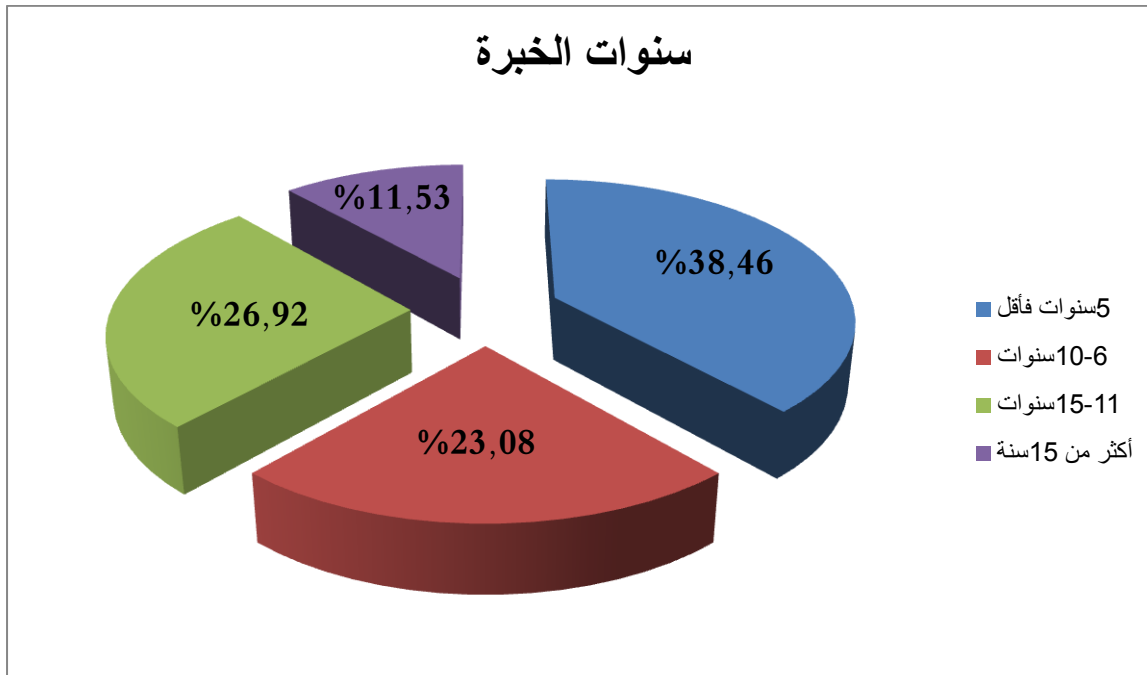
النسبة %	التكرار	البيان
38.46	20	5 سنوات فأقل
23.08	12	9-10 سنوات
26.92	14	11-15 سنة
11.54	06	أكثر من 15 سنة
100.0	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS



## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

الشكل رقم(11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

أما فيما يخص سنوات الخبرة 20 حالة تضم 5 سنوات فأقل بنسبة 38.46%، أما من 11-15 سنة فكانت 14 حالة بنسبة 26.92%، و12 حالة كانت سنوات خبرتهم من 6-10 سنوات بنسبة 23.08%، و06 حالات أكثر من 15 سنة خبرة بنسبة 11.53%.

وبالتالي نجد أن أفراد العينة تضم 32 حالة وبنسبة أكثر من 60% لديها خبرة من 6-15 سنة فأكثر وهذا أمر مستحسن وجيد في العمل.

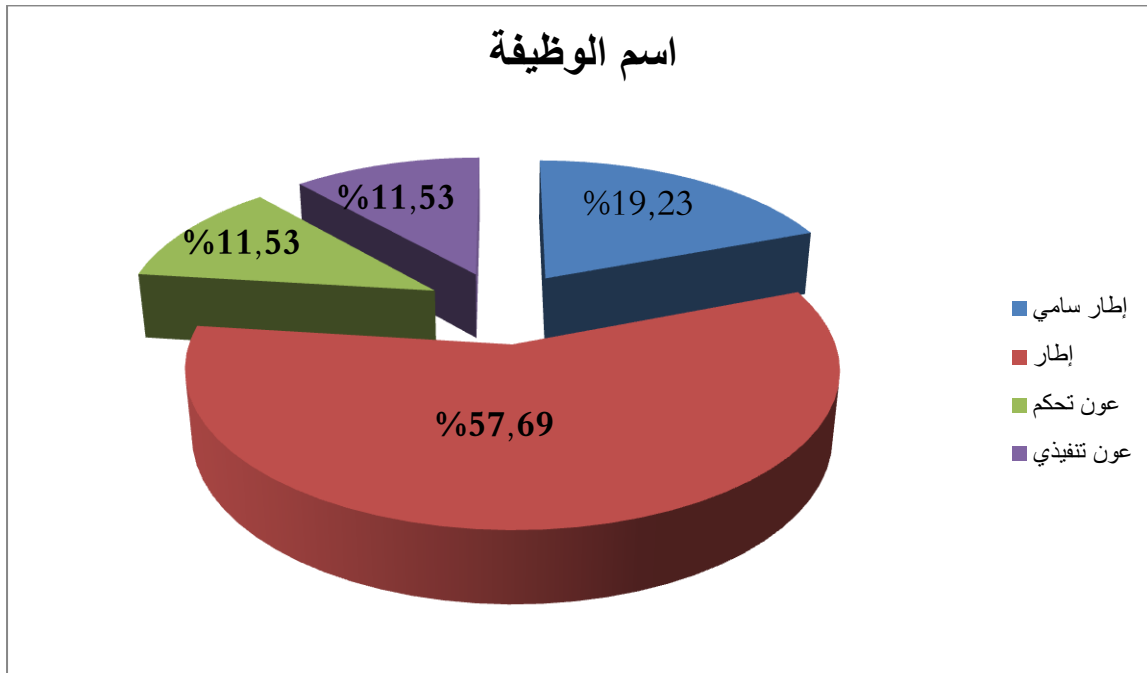
**5- اسم الوظيفة:**

الجدول رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب اسم الوظيفة.

البيان	التكرار	النسبة %
إطار سامي	10	19.23
إطار	30	57.69
عون تحكم	06	11.53
عون تنفيذي	06	11.53
المجموع	52	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

الشكل رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب اسم الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

ومن حيث اسم الوظيفة فنجد في حالة إطار 30 فرد وبنسبة 57.69%، و10 أفراد إطار سامي وبنسبة 19.23% في حين هناك تساوي بين وظيفتي وعون التحكم وعون التنفيذ ب 06 مرات وذلك بنسبة 11.53%. وبالتالي نجد أن أكثر من نسبة 50% من أفراد العينة من وظيفة إطار.

**المطلب الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان.**

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض نتائج أقسام الاستبيان وتحليل آراء أفراد العينة انطلاقاً من النتائج المستخرجة حسب برنامج SPSS، لنفي أو لتأكيد فرضيات الدراسة الميدانية وهذا بعد اختبار صدق وثبات عبارات الاستبيان.

**أولاً: اختبار صدق وثبات أسئلة الاستبيان**

لتقدير ثبات الدراسة سنعمد على "معامل كرونباخ" الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، حيث أن ألفا كرونباخ يأخذ قيمة بين الصفر والواحد. فإذا كانت قيمة المعامل تساوي الصفر هذا يعني عدم الثبات في أسئلة الاستبيان، وعلى العكس إذا كانت قيمة المعامل تساوي الواحد فإن هناك ثبات في

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

أسئلة الاستبيان، أي أنه كلما كانت قيمة المعامل قريبة من ألفا كرونباخ الواحد كلما زادت مصداقية أسئلة الاستبيان وتعكس نتائج عينة مجتمع الدراسة.

1- صدق أداة الدراسة:

وذلك بتحكيم الاستبيان من طرف الأستاذ المشرف والأساتذة المحكمين.

2- ثبات أداة الاستبيان:

تم استعمال معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح قيمته:

الجدول رقم (10): يوضح مستوى الثبات والصدق - ألفا كرونباخ

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,835	26

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

ويظهر من خلال الجدول أعلاه أنه قدرت قيمة المعامل ألفا كرونباخ بـ 0.835 وهذا يدل على أن أسئلة

الاستبيان ثابتة مع العلم أن عدد عبارات الأداة هو 26 عبارة.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

ثانيا: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأقسام الاستبانة.

1- مدى إدراك مفهوم نظم المعلومات الإدارية.

الجدول رقم(11):مدى إدراك مفهوم نظم المعلومات الإدارية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	نظام المعلومات الإدارية هو مجموعة الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة (حواسيب، برمجيات، الإنترنت).	3.86	1.08
02	نظام المعلومات الإدارية هو مجموعة الأفراد المستخدمين للمعلومات داخل المؤسسة.	3.57	0.95
03	يتمثل نظام المعلومات الإدارية في كل المعلومات التي تخص المؤسسة سواء كانت داخلية أو خارجية.	3.98	0.72
04	نظام المعلومات الإدارية هو نظام يزود المؤسسة بالمعلومات اللازمة للعملية الإدارية	4.23	0.80
	المجموع	3.91	0.89

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

تشير النتائج الموجودة في الجدول أعلاه والمتعلقة بالقسم الثاني من أقسام الاستبيان إلى :  
 موافقة أفراد العينة على عبارة "نظام المعلومات الإدارية هو نظام يزود المؤسسة بالمعلومات اللازمة للعملية الإدارية"  
 بمتوسط حسابي مقدر بـ 4.23 مما يدل على أن درجة الاستجابة لهذه العبارة عالية بنسبة. كما جاءت العبارة "  
 نظام المعلومات الإدارية هو مجموعة الأفراد المستخدمين للمعلومات داخل المؤسسة." بمتوسط حسابي 3.57  
 وانحراف معياري قدر بـ 0.95 مما يدل على أن درجة الاستجابة لهذه العبارة كانت متدنية. وعليه فإن المتوسط الحسابي  
 للقسم الأول وهو مدى إدراك مفهوم نظم المعلومات الإدارية من قبل العاملين في مؤسسة LTPS يقدر  
 بـ 3.91 وهو ما يدل على درجة موافقة متوسطة.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

2- المتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.

الجدول رقم (12): المتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تتم الإدارة العليا باستخدام و تطوير نظم المعلومات الإدارية.	3,86	0,86
02	تقدم الإدارة العليا الدعم المالي لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.	3,80	0,95
03	يوجد هيكل تنظيمي لإدارة نظم المعلومات الإدارية و وصف وظيفي لكل العاملين في النظام.	3,44	1,03
04	توفر المؤسسة الوسائل والأجهزة المتطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات.	3,71	1,09
05	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات الحديثة	3,63	1,10
06	العاملون في نظام المعلومات يتمتعون بمستوى مهارة مقبول وكاف مع المهام المطلوبة منهم	3,55	0,97
07	مؤهلات العاملين في نظام المعلومات تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم	3,44	1,10
08	يتم تدريب العاملين في نظام المعلومات بشكل دوري ومستمر	3,03	1,26
	<b>المجموع</b>	<b>3.55</b>	<b>0.92</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من الجدول أعلاه تبين لنا أن عبارة " تتم الإدارة العليا باستخدام و تطوير نظم المعلومات الإدارية." كان متوسطها الحسابي يقدر بـ 3.86 وانحرافها المعياري بـ 0.86 وهذا ما يدل على موافقة أفراد العينة على هذه العبارة بشدة. في حين كان التردد من قبل أفراد العينة بالموافقة على أنه " يتم تدريب العاملين في نظام المعلومات بشكل دوري ومستمر" بمتوسط حسابي 3.03 وانحراف معياري 1.26. وحيث وهذا ما يدل على قلة قيام المؤسسة بتدريب عاملها في نظم المعلومات بشكل دوري ومستمر. ونجد أن المتوسط الحسابي للقسم الثالث قيد بـ 3.55 وانحرافه المعياري 0.92، مما يدل على أن موافقة أفراد العينة على أن المؤسسة توفر المتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وذلك بمستوى متوسط.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

### 2- إيجابيات استخدام نظم المعلومات الإدارية

الجدول رقم(13): إيجابيات استخدام نظم المعلومات الإدارية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	توفر نظم المعلومات الإدارية حصيلة معلوماتية كافية عن العمل	3,82	0,67
02	تخلق المنافسة الإيجابية بين العاملين في نظم المعلومات	3,42	0,84
03	تساهم نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية	3,71	1,05
04	تعمل نظم المعلومات الإدارية على تعزيز الموقع التنافسي للمؤسسة	3,96	0,81
05	تمكن نظم المعلومات من زيادة فاعلية العملية الرقابية	3,80	0,86
06	تساهم نظم المعلومات الإدارية في الرفع من كفاءة أداء المؤسسة بشكل عام	4,17	0,78
	المجموع	3.81	0.83

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك موافقة مرتفعة على عبارة " تساهم نظم المعلومات الإدارية في الرفع من كفاءة أداء المؤسسة بشكل عام" بمتوسط حسابي قدره 4.17 وانحراف معياري قدره 0.78 ،وهناك موافقة منخفضة على عبارة " تخلق المنافسة الإيجابية بين العاملين في نظم المعلومات" بمتوسط حسابي قدره 3.42 وانحراف معياري قدره 0.84

حيث أن المتوسط الحسابي للقسم الرابع هو 3.81 وانحرافه المعياري هو 0.83 ،وبالتالي وجود موافقة متوسطة نسبيا على وجود إيجابيات لنظم المعلومات الإدارية .

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

4- معوقات نظم المعلومات الإدارية.

الجدول رقم(14): معوقات نظم المعلومات الإدارية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	التطور التكنولوجي المستمر في مجال الحاسب الآلي	3,30	1,18
02	نقص العمالة الفنية الماهرة	3,71	0,95
03	الفشل المحتمل في تصميم النظام بما يوافق احتياجات المؤسسة	3,53	1,01
04	عدم توافق تكاليف تنفيذ وتشغيل النظام مع المنافع التي يقدمها	3,50	1,03
05	مدى اهتمام ودعم المؤسسة لنظم المعلومات الإدارية	3,71	1,14
06	مشاكل تنظيمية (الهيكلة التنظيمية)	3,65	0,96
07	صعوبة تحقيق أمن وسرية المعلومات بمستوى عال	3,48	1,09
08	عوامل ومتغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة	3,55	0,87
	المجموع	3.55	1.02

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن عبارة " نقص العمالة الفنية الماهرة" وذلك بنسبة 3.71 وانحراف معياري قدره 095 ، أما عبارة " التطور التكنولوجي المستمر في مجال الحاسب الآلي" كان متوسطها الحسابي 3.30 و انحرافها المعياري 1.18 .

كما قدر المتوسط الحسابي الإجمالي للقسم الخامس بـ3.55 وانحرافه المعياري 1.02، وبالتالي هناك موافقة متوسطة من طرف أفراد العينة على عبارات القسم الخامس.

### الاستنتاجات:

- قلة الطابع النسوي على المناصب المشغولة في مؤسسة LTPS .
- غلبة فئة الشباب على إجمال العاملين في مؤسسة LTPS .
- معظم العاملين في مؤسسة LTPS هم من فئة الجامعيين.
- هناك مستوى إدراك مقبول لمفهوم نظام المعلومات الإدارية لدى العاملين في مؤسسة LTPS. وذلك أن نظام المعلومات الإدارية هو نظام يزود المؤسسة بالمعلومات اللازمة للعملية الإدارية.

## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

- هناك اهتمام من قبل الإدارة العليا لمؤسسة LTPS باستخدام نظم المعلومات الإدارية، كما تقدم المؤسسة الدعم المالي والمادي لنظم المعلومات الإدارية. إلا أن هناك قلة في قيام المؤسسة بالدورات التدريبية بشكل دوري ومستمر.
- وجود إيجابيات لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة LTPS. و من أهمها وأشملها أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في الرفع من كفاءة أداء المؤسسة بشكل عام.
- وجود معوقات تحول دون استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية، أهمها نقص العمالة الفنية الماهرة في مجال نظم المعلومات.



## الفصل الثاني دراسة حالة لمخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS

### خلاصة الفصل:

يعتبر مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد مؤسسة اقتصادية تعمل على الرفع من مستوى التنمية الاقتصادية الجزائرية، وتعزيز موقعها التنافسي وطنيا وعالميا .

ومن خلال هذا الفصل تعرفنا على مدى إدراك العاملين في المؤسسة لمفهوم نظم المعلومات الإدارية، ومدى توفير المؤسسة للمتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظام المعلومات إضافة إلى التعرف على أهم إيجابيات ومعوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية . وذلك لمعرفة وتحديد مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة LTPS.

الختامة

### الخاتمة:

للتكيف مع التحولات التي تفرضها الظروف السائدة في العالم من اشتداد المنافسة الناتجة عن انفتاح السوق وتحرير التجارة ينبغي على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الاهتمام بنظام المعلومات الإدارية والعمل على تفعيله نظرا للدور الذي يلعبه هذا الأخير في القيام بمختلف الوظائف الإدارية .

فيظهر مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة بتحديد مستوى توفيرها للمتطلبات التنظيمية الضرورية اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية، وكذا استفادتها من المعلومات الصحيحة والدقيقة التي تتدفق من نظم معلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وكفاءة أداء المؤسسة، تعزيز الموقع التنافسي للمؤسسة، وترشيد القرارات الإدارية...

فمن خلال دراستنا النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع كيف أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورا مهما في بيئة عمل المؤسسات، حيث تمت دراستنا التطبيقية على واحدة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهي مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد LTPS بولاية غارداية.

### نتائج الدراسة:

- قلة الطابع النسوي على المناصب المشغولة في مؤسسة LTPS .
  - غلبة فئة الشباب على إجمال العاملين في مؤسسة LTPS .
  - معظم العاملين في مؤسسة LTPS هم من فئة الجامعيين.
  - هناك مستوى إدراك ووعي مقبول لمفهوم نظام المعلومات الإدارية لدى العاملين في مؤسسة LTPS.
  - توفر المؤسسة متطلبات تنظيمية اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بمستوى متوسط .
  - وجود إيجابيات لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة LTPS.
  - وجود معوقات تحول دون استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية .
- ومن هذا المنطلق تطرقنا إلى معرفة مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة LTPS وهو مستوى متوسط .

### التوصيات:

- ضرورة تفعيل نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة.
- ضرورة الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تطوير وتنمية المؤسسة.
- تخصيص برامج تكوينية للأفراد العاملين بالمؤسسة خاصة العاملين في مجالات التي لها علاقة بنظم وتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في التسيير.

- توفير العمالة الفنية الماهرة والمؤهلة في مجال نظم المعلومات .
- ضرورة التوعية بأهمية ودور نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية.
- السعي بصفة دائمة من طرف العاملين في نظم المعلومات لاكتساب المهارات جديدة وتساعد على أداء العمل بأساليب مبتكرة وسريعة.
- اعتماد المؤسسة على هيكل تنظيمي وصفي لنظام المعلومات .
- ضرورة توفير الأمن والحماية، وبشكل دائم للمعلومات وقواعد البيانات من كل الأخطار والتهديدات.

### أفاق الدراسة:

- دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية.
- أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الاقتصادية.

المراجع

## المراجع:

### الكتب باللغة العربية:

- 1- إبراهيم سلطان ،نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2000.
- 2- إسماعيل عرباجي،اقتصاد المؤسسة ،ط2،الجزائر،1999.
- 3- اسماعيل محمد السيد،نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية،المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1998 .
- 4- إيمان فاضل السامرائي،هيثم محمد الزعبي،نظم المعلومات الإدارية،دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان،2005.
- 5- أمل مصطفى عصفور،نظم المعلومات الإدارية،جامعة قناة السويس،مصر.
- 6- ثابت عبد الرحمن إدريس،نظم المعلومات الإدارية،الدار الجامعية،الإسكندرية،مصر،2005 .
- 7- حسين حريم،مبادئ الإدارة الحديثة،دار حامد للنشر والتوزيع، عمان،2006.
- 8- ربحي مصطفى عليان،إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع،ط1،عمان،2008.
- 9- ستيفن أ. موسكوف، مارك ج. سيمكن، نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات، مفاهيم وتطبيقات، ترجمة
- 10- كمال الدين سعيد أحمد، حامد حجاج، سلطان محمد سلطان، الرياض :دار المريخ للنشر، 1989 .
- 11- سعد غالب ياسين،نظم المعلومات الإدارية،دار اليازوري العلمية،عمان،الأردن،1998.
- 12- سليم الحسينية ،مبادئ نظم المعلومات الإدارية،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،ط1،عمان ،الأردن،1998.
- 13- عاشور يوسف حسين،مذكرات في نظم المعلومات الإدارية،الجامعة الإسلامية،كلية التجارة،قسم إدارة الأعمال،ط1،فلسطين،1995.
- 14- عبد الحميد المغربي ، نظم المعلومات الإدارية(الأسس و المبادئ)، المكتبة العصرية،المنصورة، 2002.
- 15- عبد الرزاق بن حبيب،اقتصاد وتسيير المؤسسة،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2000.
- 16- عبود صمويل،اقتصاد المؤسسة،ديوان المطبوعات الجامعية،حيدرة،الجزائر،1982.
- 17- علي فلاح الزعبي،إدارة التسويق(منظور تطبيقي استراتيجي)،داراليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 18- فرحات غول ، الوجيز في اقتصاد المؤسسة،دار الخلدونية للنشر والتوزيع،ط1،الجزائر،2008.
- 19- كمال الدين مصطفى الدهراوي وآخرون،نظم معلومات المحاسبة،الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2000،ص16.
- 20- محمد الحسين،نظم المعلومات الإدارية( الجزء النظري)،جامعة الإسراء،عمان،الأردن،1997. محمد صادق بازعة،إدارة التسويق،كلية التجارة،جامعة القاهرة،2006.

- 21- منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (النظرية، الأدوات، التطبيقات)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 22- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العاصمة، الجزائر، 1998.

### الرسائل الجامعية:

- 23- اسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004.
- 24- أيمن أحمد إبراهيم العمري، أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- 25- طه حسين نوي، نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001.
- 26- مجدي عريف، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سورية، 2008.
- 27- مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2010.

### المجلات:

- 28- سامر البشابشة، أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع المستوى الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة و الإدارة والتأمين، عمان، العدد 01، المجلد 10، 2005.
- 28- مؤيد سعيد سالم، نازم محمود مكاوي، أثر الخصائص الهيكلية في فعالية نظم المعلومات (دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد 07، المجلد 2004، 01.
- 29- محمد إبراهيم المدهون، أمل إبراهيم أبو رحمة، مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 01، العدد 02، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- 30- نبال يونس آل مراد، خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه دراسة استطلاعية لأراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 34، العدد 90، العراق، 2012.

## المواقع الإلكترونية:

34- عبد الله إبراهيم، محاضرة مقياس نظم المعلومات الإدارية، جامعة اليرموك، تم الإطلاع عليها في 2015/02/19 (9:21) من الرابط

[http ;//abdallahibrahim.blogspot.com/2012/11/role-of-information-sustem-in-html](http://abdallahibrahim.blogspot.com/2012/11/role-of-information-sustem-in-html).

35- عبد الله إبراهيم، محاضرة مقياس نظم المعلومات الإدارية، جامعة اليرموك، تم الإطلاع عليها في 2015/02/19 (9:21) من الرابط

[http ;//abdallahibrahim.blogspot.com/2012/11/management-information-system-and\\_17.html](http://abdallahibrahim.blogspot.com/2012/11/management-information-system-and_17.html).

## المراجع باللغة الفرنسية:

31-E. Tort, Organisation et Management des Systèmes comptables, Dunod, Paris, 2003, p16.

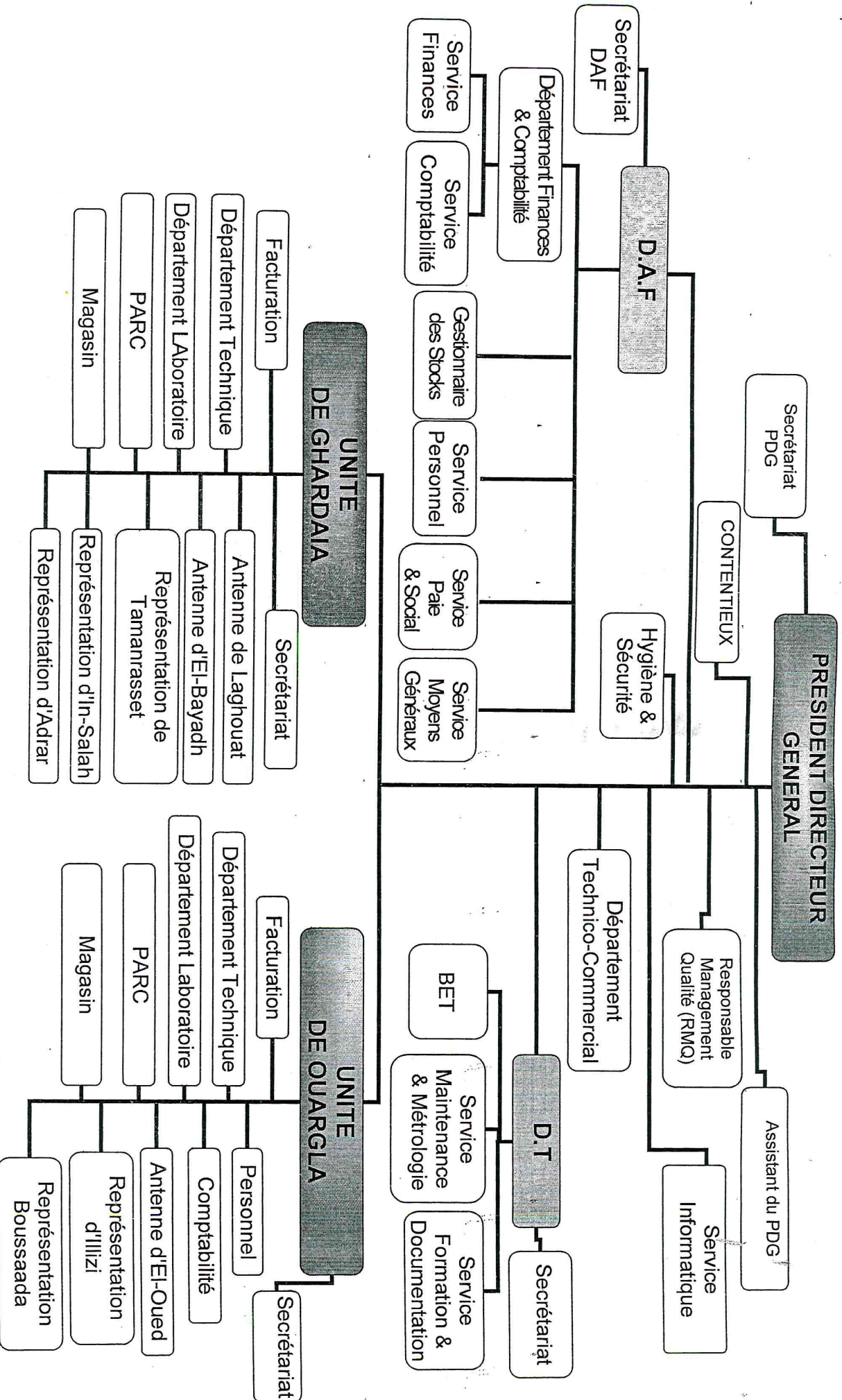
32-Jean Gerbier, Organisation & Fonctionnement de l'Entreprise, Edition Tec Doc-Lavoisier, Paris, 1993, P 49.

33-Mohamed Louadi, Systèmes d'information organisationnels, tome1, Centre de publication universitaire, Tunis, 2006.p189.



الملاحق

# ORGANIGRAMME DU LTP-SUD



## استبيان (استهارة)

الأخ الكريم، الأخت الكريمة...

تحية طيبة وبعد.....

نقوم بإعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير حول "مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية في مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد" يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع الإشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيك كمساعدة منكم على إنجاح الدراسة. و أحيطكم علما أن إجاباتكم سوف تحاط بالسرية التامة و أن نتائج هذا الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، و ليس المطلوب منك ذكر اسمك أو عنوانك، شاكرين لكم سلفا جهودكم المباركة و حسن تعاونكم.

اسم الطالبة: مشطن فايزة.

اسم المشرف: د/عجيلة محمد.

جامعة غرداية.

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

القسم الأول: المعلومات الشخصية.

- |                          |                |                          |               |                      |
|--------------------------|----------------|--------------------------|---------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | أنثى           | <input type="checkbox"/> | ذكر           | 1- الجنس:            |
| <input type="checkbox"/> | 26-30 سنة      | <input type="checkbox"/> | أقل من 25 سنة | 2- العمر:            |
| <input type="checkbox"/> | أكثر من 40 سنة | <input type="checkbox"/> | 31-40 سنة     |                      |
| <input type="checkbox"/> | بكالوريا       | <input type="checkbox"/> | ثانوي فأقل    | 3- المستوى التعليمي: |
| <input type="checkbox"/> | دراسات عليا    | <input type="checkbox"/> | جامعي         |                      |
| <input type="checkbox"/> | 6-10 سنوات     | <input type="checkbox"/> | 5 سنوات فأقل  | 4- سنوات الخبرة:     |
| <input type="checkbox"/> | أكثر من 15 سنة | <input type="checkbox"/> | 11-15 سنة     |                      |
| <input type="checkbox"/> | إطار           | <input type="checkbox"/> | إطار سامي     | 6- اسم الوظيفة:      |
| <input type="checkbox"/> | عون تنفيذي     | <input type="checkbox"/> | عون تحكم      |                      |

القسم الثاني: مدى إدراك مفهوم نظم المعلومات الإدارية.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					نظام المعلومات الإدارية هو مجموعة الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة (حواسيب، برمجيات، الإنترنت).	01
					نظام المعلومات الإدارية هو مجموعة الأفراد المستخدمين للمعلومات داخل المؤسسة.	02
					يتمثل نظام المعلومات الإدارية في كل المعلومات التي تخص المؤسسة سواء كانت داخلية أو خارجية.	03
					نظام المعلومات الإدارية هو نظام يزود المؤسسة بالمعلومات اللازمة للعملية الإدارية	04

القسم الثالث: المتطلبات التنظيمية الضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					تتم الإدارة العليا باستخدام و تطوير نظم المعلومات الإدارية.	01
					تقدم الإدارة العليا الدعم المالي لاستخدام نظم المعلومات الإدارية.	02
					يوجد هيكل تنظيمي لإدارة نظم المعلومات الإدارية و وصف وظيفي لكل العاملين في النظام.	03
					توفر المؤسسة الوسائل والأجهزة المتطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات.	04
					تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات الحديثة	05
					العاملون في نظام المعلومات يتمتعون بمستوى مهارة مقبول وكاف مع المهام المطلوبة منهم	06
					مؤهلات العاملين في نظام المعلومات تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم	07
					يتم تدريب العاملين في نظام المعلومات بشكل دوري ومستمر	08

القسم الرابع: إيجابيات استخدام نظم المعلومات الإدارية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	توفر نظم المعلومات الإدارية حصيلة معلوماتية كافية عن العمل					
02	تخلق المنافسة الإيجابية بين العاملين في نظم المعلومات					
03	تساهم نظم المعلومات الإدارية في ترشيد القرارات الإدارية					
04	تعمل نظم المعلومات الإدارية على تعزيز الموقع التنافسي للمؤسسة					
05	تمكن نظم المعلومات من زيادة فاعلية العملية الرقابية					
06	تساهم نظم المعلومات الإدارية في الرفع من كفاءة أداء المؤسسة بشكل عام					

القسم الخامس: معوقات نظم المعلومات الإدارية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	التطور التكنولوجي المستمر في مجال الحاسب الآلي					
02	نقص العمالة الفنية الماهرة					
03	الفشل المحتمل في تصميم النظام بما يوافق احتياجات المؤسسة					
04	عدم توافق تكاليف تنفيذ وتشغيل النظام مع المنافع التي يقدمها					
05	مدى اهتمام ودعم المؤسسة لنظم المعلومات الإدارية					
06	مشاكل تنظيمية (الهيكل التنظيمي)					
07	صعوبة تحقيق أمن وسرية المعلومات بمستوى عال					
08	عوامل ومتغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة					

الملحق رقم (04): الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

الجنس

Statistiques

	Effectifs	Pourcentage
ذكر	38	73.08
أنثى	14	26.92
TOTAL VALIDE	52	100.0

العمر

Statistiques

	Effectifs	Pourcentage
أقل من 25 سنة	02	3.84
30-26 سنة	20	38.46
40-31 سنة	22	42.30
41 سنة فأكثر	08	15.40
TOTAL VALIDE	52	100.0

المستوى التعليمي

Statistiques

	Effectifs	Pourcentage
ثانوي فأقل	09	17.30
بكالوريا	06	11.53
جامعي	33	63.46
دراسات عليا	4	7.70
TOTAL VALIDE	52	100.0

## سنوات الخبرة

## Statistiques

	Effectifs	Pourcentage
5 سنوات فأقل	20	38.46
9-10 سنوات	12	23.08
11-15 سنة	14	26.92
أكثر من 15 سنة	06	11.54
TOTAL	52	100.0
VALIDE		

## اسم الوظيفة

## Statistiques

	Effectifs	Pourcentage
إطار سامي	10	19.23
إطار	30	57.69
عون تحكم	06	11.53
عون تنفيذي	06	11.53
TOTAL	52	100.0
VALIDE		

الملحق رقم (05): يوضح مستوى الثبات والصدق - ألفا كرونباخ

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,835	26



الملحق رقم(06): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أقسام الاستبيان

Statistiques

	N		Moyenn e	Ecart- type
	Valide	Manquan te		
س1	52	0	3,8654	1,08517
س2	52	0	3,5769	,95684
س3	52	0	3,9808	,72735
س4	52	0	4,2308	,80721
س5	52	0	3,8654	,86385
س6	52	0	3,8077	,95051
س7	52	0	3,4423	1,03684
س8	52	0	3,7115	1,09072
س9	52	0	3,6346	1,10309
س10	52	0	3,5577	,97846
س11	52	0	3,4423	1,10991
س12	52	0	3,0385	1,26741
س13	52	0	3,8269	,67798
س14	52	0	3,4231	,84821
س15	52	0	3,7115	1,05415
س16	52	0	3,9615	,81557
س17	52	0	3,8077	,86406
س18	52	0	4,1731	,78519
س19	52	0	3,3077	1,18054
س20	52	0	3,7115	,95664
س21	52	0	3,5385	1,01868
س22	52	0	3,5000	1,03848
س23	52	0	3,7115	1,14338
س24	52	0	3,6538	,96781
س25	52	0	3,4808	1,09348
س26	52	0	3,5577	,87253
مج1	52	0	3,9135	,53295
مج2	52	0	3,5625	,75346
مج3	52	0	3,8173	,58788
مج4	52	0	3,5577	,62105
المجموع	52	0	3,7127	,40253

الملحق رقم (07): النسب المئوية التكرارات لجميع عبارات الاستبيان.

### Tableau de fréquences

س1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	3	5,8	5,8	5,8
غير موافق	5	9,6	9,6	15,4
Valide محايد	1	1,9	1,9	17,3
موافق	30	57,7	57,7	75,0
بشدة موافق	13	25,0	25,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
غير موافق	5	9,6	9,6	13,5
Valide محايد	12	23,1	23,1	36,5
موافق	27	51,9	51,9	88,5
بشدة موافق	6	11,5	11,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	3,8	3,8	3,8
محايد	8	15,4	15,4	19,2
Valide موافق	31	59,6	59,6	78,8
بشدة موافق	11	21,2	21,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

## س4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	5,8	5,8	5,8
محايد	3	5,8	5,8	11,5
موافق	25	48,1	48,1	59,6
بشدة موافق	21	40,4	40,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

## س5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	5	9,6	9,6	9,6
محايد	8	15,4	15,4	25,0
موافق	28	53,8	53,8	78,8
بشدة موافق	11	21,2	21,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

## س6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	7	13,5	13,5	13,5
محايد	8	15,4	15,4	28,8
موافق	25	48,1	48,1	76,9
بشدة موافق	12	23,1	23,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

## س7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
غير موافق	12	23,1	23,1	25,0
محايد	8	15,4	15,4	40,4
موافق	25	48,1	48,1	88,5
بشدة موافق	6	11,5	11,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

8س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
غير موافق	9	17,3	17,3	19,2
Valide محايد	7	13,5	13,5	32,7
موافق	22	42,3	42,3	75,0
بشدة موافق	13	25,0	25,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

9س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
غير موافق	8	15,4	15,4	19,2
Valide محايد	8	15,4	15,4	34,6
موافق	23	44,2	44,2	78,8
بشدة موافق	11	21,2	21,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

10س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
غير موافق	7	13,5	13,5	15,4
Valide محايد	14	26,9	26,9	42,3
موافق	22	42,3	42,3	84,6
بشدة موافق	8	15,4	15,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

11س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	7,7	7,7	7,7
غير موافق	6	11,5	11,5	19,2
Valide محايد	12	23,1	23,1	42,3
موافق	23	44,2	44,2	86,5
بشدة موافق	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

12س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	7	13,5	13,5	13,5
غير موافق	12	23,1	23,1	36,5
Valide محايد	12	23,1	23,1	59,6
موافق	14	26,9	26,9	86,5
بشدة موافق	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

13س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	3,8	3,8	3,8
محايد	11	21,2	21,2	25,0
Valide موافق	33	63,5	63,5	88,5
بشدة موافق	6	11,5	11,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

14س

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	8	15,4	15,4	15,4
محايد	18	34,6	34,6	50,0
Valide موافق	22	42,3	42,3	92,3
بشدة موافق	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
غير موافق	5	9,6	9,6	13,5
Valide محايد	11	21,2	21,2	34,6
موافق	22	42,3	42,3	76,9
بشدة موافق	12	23,1	23,1	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	5,8	5,8	5,8
محايد	9	17,3	17,3	23,1
Valide موافق	27	51,9	51,9	75,0
بشدة موافق	13	25,0	25,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	7,7	7,7	7,7
محايد	13	25,0	25,0	32,7
Valide موافق	24	46,2	46,2	78,8
بشدة موافق	11	21,2	21,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	1,9	1,9	1,9
محايد	6	11,5	11,5	13,5
Valide موافق	27	51,9	51,9	65,4
بشدة موافق	18	34,6	34,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	3	5,8	5,8	5,8
غير موافق	14	26,9	26,9	32,7
Valide محايد	6	11,5	11,5	44,2
موافق	22	42,3	42,3	86,5
بشدة موافق	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
غير موافق	2	3,8	3,8	7,7
Valide محايد	15	28,8	28,8	36,5
موافق	23	44,2	44,2	80,8
بشدة موافق	10	19,2	19,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
غير موافق	8	15,4	15,4	19,2
Valide محايد	8	15,4	15,4	34,6
موافق	28	53,8	53,8	88,5
بشدة موافق	6	11,5	11,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	3	5,8	5,8	5,8
غير موافق	4	7,7	7,7	13,5
Validه محاييد	17	32,7	32,7	46,2
موافق	20	38,5	38,5	84,6
بشدة موافق	8	15,4	15,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
غير موافق	8	15,4	15,4	19,2
Validه محاييد	7	13,5	13,5	32,7
موافق	21	40,4	40,4	73,1
بشدة موافق	14	26,9	26,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
غير موافق	7	13,5	13,5	15,4
Validه محاييد	9	17,3	17,3	32,7
موافق	27	51,9	51,9	84,6
بشدة موافق	8	15,4	15,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	



## س25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	3,8	3,8	3,8
غير موافق	9	17,3	17,3	21,2
Valide محايد	12	23,1	23,1	44,2
موافق	20	38,5	38,5	82,7
بشدة موافق	9	17,3	17,3	100,0
Total	52	100,0	100,0	

## س26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	1,9	1,9	1,9
غير موافق	5	9,6	9,6	11,5
Valide محايد	15	28,8	28,8	40,4
موافق	26	50,0	50,0	90,4
بشدة موافق	5	9,6	9,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	