جامعـــة غـــرداية

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة

فرع: علوم التسيير

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص : تدقيق ومراقبة التسيير

إعداد الطالبين:

غنية بدر الدين

عمير مبارك

بعنوان

دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
– دراسة ميدانية حالة البنك الوطني الجزائري – وكالة متليلي 296–

نوقشت وأجيزت علنًا بتاريخ:...../.../2019

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. دوار ابراهيم	استاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	رئيسا
د. شرع يوسف	استاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	مشرفا ومقررًا
د. بن طيرش عطا الله	استاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	مناقشا
أ.بن موسى عمر	أستاذ مساعد	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/ 2019

جامعـــة غـــرداية

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة

فرع: علوم التسيير

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص : تدقيق ومراقبة التسيير

إعداد الطالبين:

غنية بدر الدين

عمير مبارك

بعنوان

دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
– دراسة ميدانية حالة البنك الوطني الجزائري – وكالة متليلي 296–

نوقشت وأجيزت علنًا بتاريخ:...../.../2019

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. دوار ابراهيم	استاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	رئيسا
د. شرع يوسف	استاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	مشرفا ومقررًا
د. بن طيرش عطا الله	استاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	مناقشا
أ.بن موسى عمر	أستاذ مساعد	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/ 2019

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـــــداء

مصداقا لقوله تعالى بعد بسـم الله الرحمان الرحيـم:

«وَقَضَى رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا» [الإسراء: 17]

أولا أهدي ثمرة جهدي إلى أعز ما أملك في هذا الكون ،

هؤلاء الذين عانوا من أجلي... ساهرا وصابرا لتكبيري وتعليمي...

هؤلاء الذين كرّمهم الله

إلى والدتي ووالدي الكريمين -أطال الله في عمرهما-

وإلى أعمامي وأخوالي وإلى الإخوة والأخوات

وإلى البراعم الصغار

وإلى أصدقاء الدراسة قسم الثانية ماستر تدقيق ومراقبة التسيير

وإلى كل من ساهم معي في إنجاز هذا البحث أهدي هذا العمل .

غنية

الإهـــــداء

مصداقا لقوله تعالى بعد بسـم الله الرحمان الرحيـم:

«وَقَضَى رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا» [الإسراء: 17]

أولا أهدي ثمرة جهدي إلى أعز ما أملك في هذا الكون ،

هؤلاء الذين عانوا من أجلي... ساهرا وصابرا لتكبيري وتعليمي...

هؤلاء الذين كرّمهم الله

إلى والدتي ووالدي الكريمين -أطال الله في عمرهما-

وإلى أعمامي وأخوالي وإلى الإخوة والأخوات

وإلى البراعم الصغار

وإلى أصدقاء الدراسة قسم الثانية ماستر تدقيق ومراقبة التسيير

وإلى كل من ساهم معي في إنجاز هذا البحث أهدي هذا العمل .

مبارك

شكر وعرفان

الحمد لله على أن أنعم وسهل وأرشد فله الحمد كله

وله الشكر كله على ما توصلنا

إليه وبعد :

تتقدم بالشكر الجزيل ووافر الامتنان والعرفان مع فائق الاحترام والتقدير للأستاذ المشرف:

يوسف شرع، على قبوله الإشراف على الموضوع ، حيث لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه السديدة

– حفظك الله ورعاك وجعلك منارة للعلم –

كما نقدم بخالص الشكر للجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل

كما تتقدم بخالص الشكر إلى الأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في قسم

علوم التسيير .

والشكر موصول إلى كافة أستذة كلية العلوم الإقتصادي والتجارية وعلوم التسيير

بجامعة غرداية

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى مسيري وعمال مؤسسة البنك الوطني الجزائري

– وكالة متليلي 296 – ولاية غرداية .

وإلى كل من ساعدنا على إتمام هذا البحث من قريب أو بعيد .

ملخص:

يعتبر موضوع نظم المعلومات الإدارية من أهم المواضيع المهمة في عصرنا الحديث،كونه حديث النشأة ويتماشى مع متطلباته ،حيت أصبح ازدياد الحاجة إلى جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها واستخدامها بفعالية يعتبر المطلب الأساسي لنجاح المؤسسات بمختلف أشكالها في عصرنا الحديث الذي يتميز بالتغيرات البيئية المستمرة والمعقدة وتسارع الأحداث والدي أصبح إلزاما على المؤسسات أن تستخدم نظم المعلومات للاستفادة منها في إدارة المؤسسات بجميع وظائفها .

وقد قمنا في هذه الدراسة تقييم مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومعرفة دوره في جميع المجالات المتخصصة بها وقد توصلنا إلى أن نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة البنك الوطني الجزائري لوكالة متليلي له أهميه كبيرة في إدارة المؤسسة حيت هي التي تزود جميع الوظائف بالمعلومات الدقيقة والصحيحة وبأقل تكلفة لمواصلة العمل بشكل جيد والوصول إلى الأهداف المسطرة.

الكلمات المفتاحية:

نظم المعلومات، إدارية ، مؤسسات صغيرة ومتوسطة، البنك الوطني لوكالة متليلي.

Résumé:

La nécessité de collecter, de traiter et d'utiliser efficacement les données et les informations est la condition fondamentale pour le succès des institutions sous leurs diverses formes à notre époque moderne, caractérisée par des changements environnementaux continus et complexes et l'accélération de la Il est devenu impératif pour les entreprises d'utiliser les systèmes d'information pour tirer parti de la gestion des entreprises dans toutes leurs fonctions.

Dans cette étude, nous essayons d'évaluer dans quelle mesure les systèmes d'information administratifs sont utilisés dans la gestion des petites et moyennes entreprises et de connaître leur rôle dans tous leurs domaines de spécialisation.Nous avons conclu que les systèmes d'information administratifs de la Banque nationale d'Algérie (Algérie) jouent un rôle très important dans la gestion de l'institution. Avec des informations exactes et au coût le plus bas, continuer à bien travailler et à atteindre les objectifs fixés.

Mots-clés: systèmes d'information, gestion, petites et moyennes entreprises, agence de la Banque Nationale de Metlili.

فهرس المحتويات

الإهداء	I
شكر وعرفان	II
الملخص	IV
فهرس المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال	VII
مقدمة	أ–د
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة	
تمهيد	06
المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	07
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	21
خلاصة الفصل	34
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
تمهيد	36
المبحث الأول: تحديد وتعريف ميدان الدراسة	37
المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسة البنك الوطني	44
خلاصة الفصل	53
الخاتمة	55
قائمة المراجع	62
الملاحق	65
فهرس المحتويات	68

مقدمة

توطئة:

تلعب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دورًا محوريًا في الإقتصاديات الحديثة، سواءً على مستوى مساهمتها في الناتج القومي، أو على مستوى قدرتها التوظيفية للعمالة، حيث أعتبر نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مختلف المجالات قطاعا أساسيا يسمح لها بالانطلاقة في المحيط التنافسي الذي تنشط فيه لتتمكن من فرض سيطرتها وضمان بقائها واستمراريتها، مما جعل العديد من الدول توليها اهتماما كبيرًا.

وكغيرها من المؤسسات الكبيرة التي تريد البقاء والنمو، تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأعلى مستوى لها قدر الإمكان تطبيق وإتباع أساليب إدارية حديثة والتي من أهمها نظم المعلومات الإدارية التي تعتبر موجها رئيسيا لصنع القرارات، وذلك أن فعالية القرارات بمدى الاعتماد على المعلومات الدقيقة والصحيحة والتي ينتجها نظام معلومات يعتمد على أسلوب علمي ودقيق مما يساعد على مواكبة التغيرات المستمرة خاصة التكنولوجيا منها.

أ- إشكالية الدراسة:

إن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ورغم ما تتميز به من مرونة عالية وسرعة رد الفعل اتجاه التغيرات التي تحدث في البيئة، إلا أن هذا يعتبر غير كافي طالما أنها تعتمد على أساليب تسييرية تقليدية بعيدة عن الطرق والنظريات الحديثة، حيث أصبح التكيف مع التطورات الجديدة يفرض على هذه المؤسسات الاعتماد على هذه الأساليب الحديثة لضمان بقائها واستمراريتها ويمثل نظام المعلومات الإدارية من ضمن الأساليب الحديثة لإدارة المؤسسات لما له من دور فعال في عملية صنع واتخاذ القرار وجودة التسيير.

وبناء على ماسبق فإن إشكالية البحث تتمحور في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟.

ب- الأسئلة الفرعية:

للإجابة على الإشكالية تم وضع الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم نظم المعلومات الإدارية؟ وما أهم أبعاده؟
- فيما تتجلى إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟ وما هي أهم أبعادها؟
- هل هناك علاقة إرتباطية بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية وإدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

ج) فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:** المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تطبق نظم المعلومات الإدارية.

- الفرضيات الفرعية:

- هناك علاقة إيجابية لنظم المعلومات في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- تُأثر نظم المعلومات الإدارية على عملية صنع واتخاذ القرارات الإستراتيجية في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة غالبا.

د) مبررات اختيار الموضوع:

المبررات الشخصية:

- الميول الشخصي لموضوع نظم المعلومات الإدارية وإدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كونه من مواضيع الساعة، لهذا وجب تسليط الضوء على كافة جوانبه والقيام بدراسة ميدانية حوله؛
- كون الموضوع يتناسب مع التخصص المدروس؛
- محاولة الوصول إلى نتائج تخدم المؤسسة محل الدراسة بصفة خاصة، وإدارة الأعمال بصفة عامة؛

المبررات الموضوعية:

يعود سبب اختيارانا لهذه الموضوع لجملة من المبررات الموضوعية نذكر منها:

- أن الأعباء الناتجة من عدم التسيير الإداري الجيد لإدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لها آثار سلبية بصفة عامة؛
- من أجل تسليط الضوء على نظام المعلومات الإدارية وبيان أهميته لإدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- معرفة مدى استخدام المؤسسة الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة لنظام المعلومات الإدارية.

ه) أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة وهي " ما مدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟".

كما تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بنظام المعلومات الإدارية وأهمية استخدامها؛

- التعرف على دور نظام المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال دراسة ميدانية؛
- تقديم توصيات ونتائج هذه الدراسة وتقديمها تنعكس إيجابا على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

و) أهمية الدراسة:

يمكن النظر إلى أهمية الدراسة من جانبين هما :

الأهمية العلمية: تبرز أهمية العلمية في كونها تناولت موضوع متعلق بميدان إدارة الأعمال، وهي تلفت نظر مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حول أهمية نظام المعلومات الإدارية في الإدارة الجيدة لمؤسساتها والمساعدة في عملية صنع واتخاذ القرارات، بحيث أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ما زالت بعيد عن الطرق والأنظمة الحديثة.

الأهمية العملية :تبرز أهمية الدراسة قي مساهمة النتائج المتوصل إليها في التعرف مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك من خلال دراسة حالة لإحدى هذه المؤسسات.

ر) منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

انطلاقا من طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها والمعلومات المراد الحصول عليها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري وتم استخدامه لبناء وصياغة الإطار النظري للدراسة وعرض المفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة، بالإستناد على عدة مراجع مختلفة أجنبية وعربية من كتب، أطاريح ورسائل علمية، الدوريات المتنوعة، البحوث العلمية المقدمة إلى الملتقيات، وخدمات الانترنت.

أما الجانب التطبيقي وفي محاولة منا لتسليط الضوء على مدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة اعتمدنا على مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات منها: المقابلة الشخصية والوثائق والسجلات والملاحظة.

ح) حدود الدراسة

حتى تتمكن الدراسة من الإجابة على الإشكالية المطروحة كان من الضروري وضع بعض الحدود وهي كالأتي :

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة بمؤسسة البنك الوطني الجزائري –وكالة متليلي 296- ولاية غرداية
- **الحدود الزمانية:** امتدت فترة الدراسة الميدانية من08/04/ 2019 إلى غاية 15/05/ 2019.

ط) صعوبات الدراسة :

- من بين أبرز الصعوبات قلة المراجع التي ركزت على نظام المعلومات وعلاقته بإدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ي) هيكل الدراسة

من أجل الإلمام بالموضوع ومعالجته من مختلف جوانبه فقد تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين:

احتوى الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لنظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث قسمناه إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة المتمثلة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛ ونظم المعلومات الإدارية، حيث خصصنا المطلب الأول للأدبيات النظرية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية تناولنا فيه تعريف نظم المعلومات الإدارية وذكر أنواعها ودورها في نجاح المؤسسة

أما المطلب الثاني فخصصناه لتعرف على ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تطرقنا فيه لتعريفها ومعايير تصنيفها وكذا خصائصها ومميزاتها وأهميتها..

أما المطلب الثالث فتطرقنا للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أما المبحث الثاني فخصصناه للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة من قبل باحثين سابقين، وختمناه بمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فخصصناه للدراسة الميدانية للموضوع، وأتممنا هذا العمل بخاتمة تضمنت أهم النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للدراسة والدراسات السابقة

تمهيد

استطاعت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تبرهن على فعاليتها الإقتصادية في ترقية النشاط الإقتصادي والاجتماعي، ذلك رغم التحولات الإقتصادية التي مر بها العالم، فمن خلال توسيعها للإنتاج الصناعي وتنويعه وتحقيقها الأهداف التنموية وجب عليها مواكبة التطور التكنولوجي الذي انتهجته الدول المتقدمة.

حيث يشهد العالم تطورا سريعا في شتى الميادين ومنها الإقتصادي الذي عرف تطور أشد عمقا وسرعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، هذا ما فرض على الأفراد والمؤسسات والدول شروط أو آليات عمل مختلفة وضرورة استخدام موارد جديدة على رأسها مورد المعلومات والمعرفة، وتعد المعلومات ونظم المعلومات اليوم موردا أساسيا من موارد المجتمع وخاصة المؤسسة.

فما هي نظم المعلومات الإدارية وماهي علاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

هذا ما سنحاول الإجابة عليه من خلال هذا الفصل المعنون بـــ "الأدبيات النظرية والدراسات السابقة". حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

تناولنا في المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة المتمثلة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛ ونظم المعلومات الإدارية، حيث خصصنا المطلب الأول للأدبيات النظرية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية تناولنا فيه تعريف نظم المعلومات الإدارية وذكر أنواعها ودورها في نجاح المؤسسة. اما المطلب الثاني فخصصناه لتعرف على ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تطرقنا فيه لتعريفها ومعايير تصنيفها وكذا خصائصها ومميزاتها وأهميتها.

أما المطلب الثالث فتطرقنا للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أما المبحث الثاني فخصصناه للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة من قبل باحثين سابقين، وختمناه بمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

نتطرق في هذا المبحث لدراسة الأدبيات النظرية للدراسة المتمثلة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛ ونظم المعلومات الإدارية، حيث خصصنا المطلب الأول لتعرف على ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تطرقنا فيه لتعريفها ومعايير تصنيفها وكذا خصائصها ومميزاتهاوأهميتها. أما المطلب الثاني فخصصناه للأدبيات النظرية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية تناولنا فيه تعريف نظم المعلومات الإدارية وذكر أنواعها ودورها في نجاح المؤسسة. أما المطلب الثالث فتطرقنا للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية

في هذا المطلب نقوم بتقديم عموميات حول نظم المعلومات الإدارية، وذلك بالتطرق لتعريفها والتعرف على أنواعها ودورها في نجاح المؤسسة.

قبل التطرق لتعريف المعلومات لابد من معرفة الفرق بين مصطلحات البيانات والمعلومات والمعرفة:

- البيانات (Data): هي عبارة عن الحروف والجمل أو الكلمات أو الأرقام أو الرموز أو الصور (الخام) المتعلقة بموضوع معين . مثال على ذلك :بيانات الموظفين (الأسماء – الأرقام الوظيفية – المهن – الصور) بدون ترتيب، وهي سلسلة غير مترابطة من الحقائق الموضوعية، التي يمكن الحصول عليها عن طريق الملاحظة، أو عن طريق البحث والتسجيل، عمليات التحليل والشرح التي إذا ما فرزت وصنفت وبوبت ونظمت فإن هذه البيانات تتحول إلى معلومات[1]؛
- المعلومات (Information): عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ القرار[2]؛
- المعرفة (Knowledge): هي حصيلة ما يمتلكه فرد أو منظمة أو مجتمع من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين[3].

أولاً: تعريف نظم المعلومات الإدارية

[1]- إيمان فاضل السامرائي، وهيثم محمد الزغبي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012، ص46..

[2]- كسنة أحمد، **مواضيع متنوعة في إدارة العمال**، غرناطة للنشر والتوزيع، الجزائر ط1، 2009، ص25.

[3]- سليم الحسينة، **نظم المعلومات الأداريو**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2002، ص ص 3، 40.

لقدر كثرت التعاريف لنظم المعلومات الإدارية وتشعبت، منها حسب الموضوع، وأخرى حسب الهدف، وأخرى حسب الوسيلة، بعضها ركز على الجانب الإداري وبعضها ركز على الجانب المعلومات، وفي الواقع إن مفهوم هذا المصطلح نشأ وارتبط بشكل أساسي باستخدام الحواسيب، لذا فإن الاختلاف وتعدد التعاريف مهما تشعب لابد وأن يصب باتجاه ربط العمليات والوظائف الإدارية بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقات الحاسوب ومن التعاريف نذكر منها:

- عرف (Wankle و Stoner) نظم المعلومات الإدارية بأنها بارة عن "أسلوب رسمي يستخدم لتوفير المعلومات الدقيقة للإدارة، واللازمة لعملية اتخاذ القرار، والتي تمكن المديرين من القيام بوظائف التخطيط والتشغيل والرقابة في المنظمة حتى يمكن تحقيق الأهداف التي تسعى إليها بفعالية"[1]؛

- أما همشيري فقد عرف نظم المعلومات الإدارية بأنها "توليفة من الأفراد والأجهزة التي تتولى عملية جمع ومعالجة وخزن البيانات وإستراجاعها بغية تقليل حالة عدم التأكد عند اتخاذ القرارات، وذلك من خلال تلبية حاجة المديرين من المعلومات اللازمة والضرورية"[2]؛

- وعرفها ياسين سعد أنها "بيانات تنظيمية، تقنية، بشرية ومادية وإدارية متكاملة، تعمل ضمن سياق منظم ومنسق لدعم عمليات وأنشطة الإدارة، وعلى وجه الخصوص عمليات اتخاذ القرارات؛

- وعرف (Burch) نظام المعلومات الإدارية بأنه مجموعة متماسكة من الأجزاء النظامية أو السمية التي تنجز عمليات تشغيل البيانات وهذا لمقابلة احتياجات التشغيل القانونية والإجرائية، إضافة إلى إمداد الإدارة بالمعلومات لاستخدامها لأغراض التخطيط، الرقابة، وكذلك الإمداد بأنواع متعددة من التقارير[3].

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن نظم المعلومات الإدارية مجموعة من المكونات (سواء بشرية أو آلية) تعمل مع بعضها البعض بشكل مترابط ومتناسق لجمع المعلومات وتخزينها (المدخلات) ومعالجتها وتحليلها (العمليات) وتزويد الإدارة المختلفة بها (مخرجات) لتلبية احتياجاتهم واستخدامها في الوقت المناسب لتحقيق الأهداف النشودة.

---

[1] -Sttoner, J & Wankle, C, Management, New Jersey : prentice hall, 1986, P175.

[2]- عمر همشري، **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001م، ص394.

[3]- محمد الصيرفي، **نظم المعلومات الإدارية**، مؤسسة طيبة دولية، الإسكندرية، القاهرة، 2005م، ص263.

ثانيًا: أنواع نظم المعلومات الإدارية

هناك مستويات مختلفة من النظم المطبقة في المؤسسات ويرجع هذا لاختلاف الاهتمامات والخبرات والمستويات المطبقة فيها هذه النظم، فالتنظيم يمكن تقسيمه وفقًا لنظام المعلومات المستخدم إلى (إستراتيجي، إداري، معرفي وتشغيلي)، ويمكن تقسيم مجالات نظم المعلومات المطبقة في كل مستوى من المستويات السابقة وفقًا للوظائف الرئيسية في المنظمة إلى (التسويق والبيع، والتصنيع والإنتاج، والتمويل والمحاسبة، والموارد البشرية). وسنتطرق باختصار لهاذين التصنيفين.

1- أنواع نظم المعلومات الإدارية حسب المستويات التنظيمية:

فيما يلي الأنواع الأربعة لنظم المعلومات والتي تخدم المستويات التنظيمية المختلفة:

1-1. نظم المستوى التشغيلي (Operational-Level Systems): عرفها (Laudon)بأنها نظم المعلومات التي تراقب عناصر النشاط والتحويلات في التنظيم، والهدف الرئيسي من النظم في هذا المستوى هو الإجابة على الأسئلة الروتينية ومتابعة تدفق التحويلات في النظم مثل: ماذا حدث لمرت X من الموظفين؟ ما هو رقم المرتبات والأجور في الشهر؟ وللإجابة على هذه الأسئلة لابد من توافر المعلومات الصحيحة والدقيقة وسهولة الوصول إليها، ومن أمثلة نظم معلومات المستوى التشغيلي نظام تسجيل حسابات الإيداع من الآلات الأوتوماتيكية أو متابعة عدد ساعات العمل الفعلية يوميا[1].

1-2. نظم المستوى المعرفي (Knowledge-levelsystems): عرفها (Laudon)بأنها نظم المعلومات التي تدعم الأفراد أصحاب مستوى المعرفة المهنية والأفراد المتعاملين مع بيانات التنظيم، والغرض من نظم المستوى المعرفة هو مساعدة المنظمة أن تدمج أي معرفة جديدة في المنظمة، كما تساعد في رقابة تدفق الأعمال الورقي والمكتبية داخل النظم، وآلية المكاتب هي التطبيق المتزايد النمو في المنظمات حاليا[2].

[1]- عبد الحميد المغربي، **نظم المعلومات الإدارية**، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002م، ص93

[2]- عبد الحميد المغربي، **مرجع سبق ذكره**، ص94.

1-3. نظم المستوى الإداري(Management-levelsystems): عرفها(Laudon)بأنها نظم المعلومات التي صممت لتدعيم متابعة ورقابة واتخاذ القرارات والأنشطة الإدارية لمديري الإدارة الوسطى، ونظم المستوى الإداري تقدم تقارير دورية وليس فقط معلومات مبدئية، وذلك لتدعيم صنع القرارات غير التقليدية بالاعتماد على مصادر المعلومات من داخل وخارج المؤسسة.

1-4. نظم المستوى الاستراتيجي (Strategic-levelsystems): عرفها كذلك (Laudon)بأنها نظم معلومات تدعم أنشطة التخطيط طويل الأجل للإدارة العليا، وهذه النظم تساعد الإدارة العليا على مواجهة التحديات طويلة الأجل في كل من البيئة الداخلية والخارجية التي تعمل فيها والغرض الأساسي منها هو التكيف والاستجابة للمتغيرات الخارجية لتدعيم القدرات التنظيمية على سبيل المثال معدلات التوظيف خلال الخمس سنوات القادمة[1].

2- أنواع نظم المعلومات الإدارية وفقا للمجالات الوظيفية:

يصنف(Laudon & Laudon)نظم المعلومات وفقا للمجالات الوظيفية إلى أربعة مجالات رئيسية تخدم كافة المستويات التنظيمية وهي: نظم معلومات البيع والتسويق، نظم معلومات التصنيع والإنتاج، نظم معلوما التمويل والمحاسبة، نظم معلومات الموارد البشرية.

2-1. نظم معلومات البيع والتسويق (Sales & marketing information Systems): نظم معلومات البيع والتسويق هي مجال من المجالات الوظيفية لمؤسسات الأعمال، وهي المسؤولة عن تحديد أنواع السلع والخدمات التي ستقدم للمستهلكين في الوقت نفسه تكون مسؤولة عن تحديد الاستراتيجيات والخطط والوسائل التي تحتاج لها في عمليات تسعير هذه السلع والخدمات وترويجها وتوزيعها، فالإدارة العليا تتخذ قرارًا من مستوى التخطيط الاستراتيجي، مثل اتخاذ قرار بإنتاج أجهزة التلفزة، فيكون على إدارة التسويق اتخاذ قرار تكتيكي وهو تحديد أي نوع من أنواع أجهزة التلفزة التي تلائم احتياجات الزبائن من حيث النوعية والسعر والحجم[2]، والمستوى التشغيلي يساعد على الاتصال مع المستهلكين ومعالجة طلبات الشراء، وتقديم خدمات ما بعد البيع.

[1]- **نفس المرجع**، ص94.

[2]- سليم الحسنية، **نظم المعلومات الإدارية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، فلسطين، 2002م، ص310.

2-2. نظم معلومات التصنيع والإنتاج (Manufacturing & production information Systems)

:إن نظم معلومات التصنيع والإنتاج هي النظم المسؤولة عن تحويل عناصر الإنتاج المؤلفة من المواد الأولية ورأس المال (التجهيزات)، والأيدي العاملة، والأرض إلى منتجات ذات قيمة منفعية وإقتصادية أعلى مما كانت عليه قبل التصنيع، مثل تحويل مادة القطن إلى خيوط ومن ثم إلى نسيج وبعدها إلى ثياب، تلبي احتياجات ورغبات المستهلكين، تشمل وظيفة التصنيع عددا من الوظائف الفنية والإنتاجية الفرعية، تبدأ من تصميم المنتج وتخطيط وتنفيذ العمليات اللازمة لإنتاجه فعلا، ومراقبة عمليات الإنتاج وجودة المنتجات، هكذا يكون اهتمام مدير المصنع منصبا على تدفق عناصر الإنتاج وعمليات تحويلها إلى سلع إقتصادية مفيدة وقابلة للاستعمال[1].

2-3. نظم معلومات التمويل والمحاسبة Finance & accounting information Systems: يعد المجال المالي من أحد المجالات الوظيفية المهمة في المنظمة، فوظيفة التمويل مسؤولة عن حسن أداء إدارة التدفقات المالية من المؤسسة وإليها، فنشاط الإدارة المالية يتضمن مسك دفاتر الحسابات، اتخاذ قرارات مالية بالتعاون مع الإدارة العليا تتعلق بتأمين رأس مال اللازم لتغطية نشاطات المنظمة، واتخاذ قرارات مالية تتعلق بتخصيص الموارد المالية على أقسام المنظمة المختلفة، وأخرى تتعلق بالإستثمارات وغيرها من القرارات المالية الإستراتيجية والتكتيكية. ونظرًا لندرة رؤوس الأموال والتنافس الشديد على اجتذابها أصبح المدير المالي اليوم وأكثر من أي وقت مضى بحاجة إلى نظم معلومات متخصصة في القضايا المالية. وبناءً على ما تقدم فإن نظام معلومات التمويل هو النظام الذي يزود الإدارة المالية والإدارة العليا وغيرها من الأنظمة ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات والحقائق المتنوعة عن النشاطات المالية المؤسسة، والتي يحتاجونها لمساعدتهم على اتخاذ القرارات المالية المناسبة[2].

2-4. نظم معلومات الموارد البشرية (Humanresources information Systems) : يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية بمثابة لوحة قيادة يستند عليها مسيري الموارد البشرية، ولقد سلب هذا النوع من الأنظمة اهتمام العديد من الإقتصاديين والباحثين الذين حاولوا تحديد مفهومه وخصائصه وهذا بناءً على الأهمية والدور الذي يلعبه هذا الأخير، إضافة إلى تحديد مكوناته وأدواته، فنظام معلومات الموارد البشرية هو "مجموعة برمجيات متصلة فيما بينها تسمح بالقيام بمختلف الأنشطة أو الوظائف الإدارية والعمليات التسييرية المطبقة في

[1]- سليم الحسنية، **نفس المرجع**، ص331.

[2]- **نفسه**، ص334.

إدارة الموارد البشرية كما يستعمل كأداة لحل المشاكل التي تواجه العمال في حياتهم العملية والهدف منه مساعدة إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف التنظيمية الطويلة أو القصيرة الأجل"[1].

كما يعرف أيضًا بأنه طريق لتخزين البيانات والمعلومات عن كل فرد مستخدم، بهد المساعدة في التخطيط واتخاذ القرارات وتقديم تقارير كاملة عن كل نشاط يقوم به لخدمة أهداف المنظمة[2].

إذا نستخلص من التعاريف السابقة أن نظم معلومات الموارد البشرية هو نظام مصمم للقيام بوظيفة إدارة الموارد البشرية يهدف أساسًا إلى توفير معلومات للمديرين لاتخاذ القرارات ذات علاقة بفعالية وكفاءة استخدام المورد البشري والرفع من مستوى أدائه لضمان تحقيق أهدافه.

ثالثًا: أهداف وأهمية نظم المعلومات الإدارية في نجاح المؤسسة

1- أهداف نظم المعلومات الإدارية في نجاح المؤسسة

لنظم المعلومات الإدارية مجموعة من الأهداف[3]:

- مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة وفعالة وصائبة لتهيئة المعلومات الملائمة في الوقت المناسب؛
- استثمار المورد المعلوماتي في المؤسسة ولسيطرة على كافة المعلومات فيها؛
- ربط جميع الأطراف المنتجة للمعلومات داخل المؤسسة بوحدة الأمر واتخاذ القرار؛
- تزويد مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات الآنية والمفيدة عند الحاجة لها لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار؛
- القدرة على التبادل وتشارك المعلومات والتحاور عبر الشبكات الاتصالات داخل المؤسسة وخارجها وعلى المستوى العالمي؛

[1] -S. L. DOLAN et autres, La gestion des ressources humaines, Tendances, Enjeux et pratiques actuelles, édition village mondial, Paris, France, 2002, P600.

[2]- سعد العنزي، **نظم معلومات الموارد البشرية** مجلة دراسات إقتصادية، العدد الأول، بعداد، 2002، ص124.

[3]- محمد سعدون ثائر، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، عمان، الأردن، ط1، 2016، ص177.

- القدرة على حفظ وخزن جميع المعلومات التي تتعامل بها المؤسسة ومعالجتها وإمكانية استرجاعها بالشكل والوقت والحجم الذي يخدم المستفيد من خلال البث الانتقائي للمعلومات؛

- تقييم نشاطات المؤسسة من خلال تقديم معلومات دقيقة عن كيفية القيام بعملياتها ووظائفها واكتشاف الثغرات والانحرافات فيها بشكل مبكر؛

- القدرة على التخطيط والتنبؤ للمستقبل واقتراح بدائل في حالة وجود خلل في تنفيذ الخطة وتوقع احتياجات المؤسسة المستقبلية الكفيلة بتحقيق الأهداف؛

- المساعدة في إتمام المهام والعمليات الإدارية بوقت أسرع وكفاءة أكبر وبعدد أقل من الموارد البشرية.

2-أهمية نظم المعلومات الإدارية في نجاح المؤسسة

تلعب نظم المعلومات دوراً هاماً في إعادة هندسة العمليات من خلال توفير السرعة والكفاءة في تشغيل البيانات وسهولة الاتصالات، ممَّا يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات، وتسهيل جهود التعاون بين مجموعات العمل، كما يمكن استخدام نظم المعلومات الإدارية لمساندة إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة من خلال مساندة المؤسسة على تجميع البيانات الهامة عن العملاء، وتحليل هذه البيانات لتقديم خدمة أفضل للعملاء، والربط بين المؤسسة وعملائها[1].

المطلب الثاني: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

في هذا المطلب نتطرق لماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك بذكر مفهومها ومعايير تصنيفها وكذا الخصائص والمميزات لهذه المؤسسات.

أولاً: تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تختلف تعاريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين الباحثين والكتاب، ويرجع ذلك لصعوبة وضع تعريف واحد دقيق، نظرًا لاختلاف الإمكانيات والقدرات الإقتصادية ومراحل النمو ومستوى التقدم

[1] - Al-Kurdi, M & Al-Abed, J. *Introduction in Management Information Systems "basic concepts and applications.* Alexandria, Egypt: Dar Elgamaa Elgadida ,2003, P43.

التكنولوجي بين الدول، وتنوع القطاعات الإقتصادية وفروعها وبالتالي اختلاف حجم ومقدار احتياجاتها داخل نفس الدول. ولأن المجال لا يسعنا لذكرها جميعًا سنكتفي بذكر تعريف المشرع الجزائري.

تعرف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة مهما كانت طبيعتها القانونيةحسب ما جاء في المادة 05 من القانون رقم 02/17 المؤرخ في 2017/04/10 من القانون التوجيهي لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأنها مؤسسة إنتاج السلع والخدمات، تشغل من 1 إلى 250 شخص، لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي ملياري دينار، أو لا يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية 50 مليون دينار، تستوفي معايير الاستقلالية[1](اي تملك رأس مالها بمقدار 25% فما أكثر من قبل مؤسسة أو مجموعة مؤسسات أخرى ، ولا ينطبق عليها تعريف م ص م).

وتظهر أهمية تحديد تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال ضرورة تعريف موحد للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من طرف كل دولة وذلك من أجل[2]:

- زيادة كفاءة البرامج والامتيازات المقدمة لها؛
- ترشيد استخدام الموارد المالية وضمان وصولها إلى الهدف؛
- تقييم الأداء وتصحيح المسار؛
- تسهيل الدراسات وعمل مقارنة بين الوحدات في القطاع وداخل الدولة وخارجها؛
- التعامل بوضوح مع الهيئات الدولية المعنية بالتمويل؛
- سهولة التنسيق بين الجهات والمؤسسات في مجال دعم ومساندة هذه المشروعات؛
- حصر وتسجيل هذه المؤسسات في نطاق الأعمال المنظم.

ثانيًا: معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تصنف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وفق عدة معايير منها:

1- المعايير الكمية:

تم الاعتماد على مجموعتين من المعايير الكمية لتحديد صغر أو كبر المؤسسة وتتمثل في:

[1]- المادة رقم 04 من القانون رقم 01-1، المؤرخ في 12 ديسمبر 2001، المتضمن القانون التوجيهي لترقية المشروعات الصغيرة والمتوسطة

[2]- أحلام فرج الله، **طرق وأساليب تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الإقتصاد الإسلامي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008، ص ص8- 9.

أ) **المجموعة الأولى:** تضم مجموعة من المؤشرات التقنية والاقتصادية، نجد من بينها كل من: عدد العمال، حجم الإنتاج، القيمة المضافة، التركيب العضوي لرأس المال وحجم الطاقة المستعملة.

ب) **المجموعة الثانية:** وتضم جملة من المؤشرات النقدية نذكر منها: رأس المال المستثمر، رقم الأعمال.

2- المعايير النوعية:

تسمى أيضا المعايير النظرية، السوسيولوجية أو التحليلية، وباعتبار المعايير الكمية غير كافية، لتوضيح الحدود الفاصلة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبيرة، فإنه يتم إدراج معايير نوعية تبرز خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بشكل أدق[1]. فهي مجموعة من المؤشرات التي تم تحديدها لتعبر عن صفات أو خصائص معينة، متى ما توفرت اعتبرت المؤسسة صغيرة متوسطة أو كبيرة وليس من الضروري توفرها جميعا، ولكن من المهم توفر بعضها[2].

أ) **معيار المسؤولية:** من حيث مدى تنوعها أو تحديدها فالمسؤولية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مباشرة ونهائية للمالك، بحيث هو صاحب القرارات داخل المؤسسة له دور في التأثير على طبيعة التنظيم وأسلوب الإدارة، يجمع بين عدة وظائف في آن واحد.

ب) **معيار الملكية:** ملكية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعود في مجملها إلى القطاع الخاص في شكل شركات (أشخاص أو أموال)، حيث أن النسبة الكبيرة منها عبارة عن مشروعات فردية وعائلية.

ج) **معيار السوق:** إذا لم تستطع المؤسسة زيادة تصريف منتجاتها مهما فعلت فالأفضل أن يبقى حجم المؤسسة في حدود السوق وغالبا ما تتميز المؤسسات التي لها أسواق صغيرة بالحجم الصغير و التي لها أسواق كبيرة بالحجم الكبير، و عموما نجد أن حجم المؤسسة يتوقف على طبيعة الطلب، فإذا كان كبيرا وثابتا ويتوقع أن يرتفع في المستقبل أو ينخفض فإن حجم المؤسسة له ما يبرره.

---

[1] - فضيلة حويو، **إدارة الأعمال الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005م، ص52.

[2] – شهرزاد زغيب، ليلى عيساوي، **المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، واقع وآفاق**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 8-9 أفريل 2002م، ص172.

د) **معيار طبيعة الصناعة:** يتوقف حجم المؤسسة على استخدام الآلات في الإنتاج فنجد بعض الصناعات تحتاج في سبيل إنتـــاج سلعها إلى وحدات كبيرة نسبيا من العمل ووحدات صغيرة نسبيا مـــن رأس المال، كما هو الحال في الصناعات الخفيفة، وهذا عكس ما يحدث في الصناعات الثقيلة تماما.

ه) **معيار درجة الاستقلالية المالية:** لنسبة الاستقلال المالي أثر في تحديد حجم المؤسسة، فالمؤسسة المستقلة حسب المادة 05 من المرسوم التوجيهي لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي مؤسسة لا تكـــون نسبة 25% **أو** أكثر من رأسمالها أو حقوق الانتخاب في حوزة مؤسسة أخرى أو مشتركة بين عـــدة مؤسسات لا تتطابق في حد ذاتها مع التعريف الخاص بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فالفروع الـــتي تتكون من أقل من 500 عامل للمؤسسات الكبيرة لا تؤخذ بعين الاعتبار[1].

ثالثًا: مميزات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وأهميتها

1-خصائص ومميزات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تنفرد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمجموعة من الخصائص تجعلها متميزة عن باقي المؤسسات تؤهلها كي تحقق الأهداف المرجوة منها على أحسن وجه، حيث يمكن إجمالها في مايلي[2]:

- صغيرة الحجم يجعلها تتمتع بمرونة عالية في التكيف مع المستجدات بهدف الاستجابة لتغيرا السوق ورغبات المستهلكين؛
- الاستقلالية في الإدارة تكسب أصحابها المرونة والسرعة العالية في اتخاذ القرارات والتكيف مع المستجدات، كما يسمح بسرعة التواصل وكذا سرعة تدفق المعلومات؛
- سهولة الإجراءات القانونية والإدارية الخاصة بإنشائها وانخفاض تكاليف الإنتاج، التخزين وكذا التسويق ...إلخ؛

[1] – شهرزاد زغيب، ليلى عيساوي، **مرجع سبق ذكره**، ص172.

[2]- سماح طلحي، **دور أجهزة المرافقة في عدم إنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة في الجزائر**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد5، جامعة أم البواقي، جوان 2016، ص297.

- تعتبر فضاءً تجاريا ناجحا قادرًا على الاستفادة من نتائج البحث العلمي والتطور التكنولوجي مما يساعدها على رفع تنافسيتها.

2-أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

ترجع أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى ما تلعبه من أدوار اقتصادية واجتماعية أهمها مساهمتها في توفير مناصب الشغل وتحقيق التطور الاقتصادي وقدرتها على مقاومة الاضطرابات الاقتصادية والتي نبرزها فيما يلي[1]:

- تعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عاملا هاما في برامج مقاومة البطالة، نتيجة الإدخال السريع للآلية في قطاعات معينة من الاقتصاد القومي؛

- تنخفض تكلفة فرصة العمل بها مقارنة بالمؤسسات الكبيـــرة، حيث أشارت إحدى الدراسات أن تكلفة فرصة عمل واحدة في مؤسسة كبيرة يمكن أن توفر ثلاث فرص في المؤسسة الصغيرة؛

- الارتقاء بمستوى الادخار والاستثمار من خلال تعبئة رؤوس الأموال من الأفراد والجمعيات والهيئات الغير الحكومية وغيرها من مصادر التمويل الذاتي،الأمر الذي يعني استقطاب موارد مالية كانت موجهة إلى الاستهلاك الفردي الغير منتج؛

- الاعتماد على الموارد المحلية وبالتالي تقلل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الاستيراد؛

- تحقيق التوازن الجغرافي لعملية التنمية، حيث تتسم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمرونة في التوطن والتنقل بين مختلف المناطق والأقاليم الأمر الذي يساهم في خلق مجتمعات إنتاجية جـــــديدة في المناطق النائية والريفية، وإعادة التوزيع السكاني ، والحد من الهجرة إلى المدن الكبرى؛

- التجديد: إن أفراد المؤسسات الصغيرة و المتوسطـــة هم المصدر الرئيسي للأفكار الجديدة الاختراعات، حيث أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي يديرها أصحابها تتعرض للتجديد والتحدث أكثر من المؤسسات العامة لان الأشخاص البارعين الذين يعملون على ابتكار أفكـــار جديدة تؤثر على أرباحهم و يجدون في ذلك حوافز تدفعهم بشكل مباشر للعمل؛

[1]- فتحي السيد عبده، أبو سيد أحمد، "**الصناعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية المحلية**"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 88

-ارتفاع معدلات الإنتاجية في المشروعات والمؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالمقارنة بالعمل الوظيفي الحكومي والعام[1].

المطلب الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

لنظم المعلومات الإدارية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومن خلال هذا المطلب سنحاول التعرف على أهميته بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أولاً: إسهامات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية والإبتكار

تسعى معظم المؤسسات في المناخ الإقتصادي السائد إلى الحفاظ على مركزها التنافسي، وأصبحت نظم المعلومات الإدارية سلاحًا تنافسيًا قويًا،لذا يجب على الإدارة أن تدرك مدى أهمية هذا السلاح في دعم وتحقيق إستراتيجيات الإستدامة، لاسيما وأن وظيفتها لم تعد تقتصر على تخفيض التكاليف فحسب، بل يتعدى ذلك إلى مساعدة المؤسسة على البقاء والاستمرار في البيئة التنافسية، كما وتعد نظم المعلومات الإدارية من أهم الأدوات التي تتعامل معها المؤسسة من أجل تحسين أدائها، لذلك يجب على المؤسسات معرفة كيفية استخدام هذه النظم على نحو يدعم ويسهم في بناء ميزة تنافسية مستدامة وإدارة هذه الإستدامة عبر إدخالها في مختلف عمليات المؤسسة ووظائفها بما يسمح لها بالتميز على المنافسين سواء من حيث المنتجات التي تقدمها، كفاءة مواردها البشرية، أو من خلال عملية الاتصال بها[2].

وتُسهم نظم المعلومات الإدارية في تفعيل الابتكار المستدام والكفاءة البينية عبر إضافة التحسينات على الخدمة أو المنتج، وضع خطوات استباقية لمعالجة الآثار السلبية المتوقعة للمنتجات قبل طرحها في الأسواق، وسعي المؤسسات لتطوير تصاميم منتجاتها بكلفة منخفضة، إذ يُسهم كل منها في تخفيض التكاليف، تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية عبر تحسين كفاءة استخدام الموارد وزيادة الاعتماد على العمليات والتقنيات الصناعية

[1]- فتحي السيد عبده، أبو سيد أحمد، مرجع بق ذكره، ص 88

[2]- محمد عبد الرزاق محمد حمو خليل، **نظم المعلومات الإدارية ودورها في دعم إستراتيجيات استدامة الشركات الصغيرة والمتوسطة دراسة استطلاعية في عينة من شركات تعبئة المياه المعدنية في إقليم كوردستان العراق**، مجلة تنمية الرافدين، العدد119، المجلد37، 2018م، ص21.

الصديقة للبيئة، وإضافة قيمة للسلع الأساسية بما يحقق التنويع والابتكار، وذلك سنعكس على سمعة المؤسسة في السوق وبالتالي سيؤدي إلى ديمومتها[1].

إن التحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات في البيئات المتغيرة والمتمثلة بسرعة وشدة التعقيد أدت إلى استخدام الأنظمة المؤتمتة ومنها نظم المعلومات الإدارية الحديثة، لتوليد منتجات معلوماتية تتعامل مع الجوانب الخضراء لتقليل التأثيرات البيئية من ناحية أخرى تُعد المعلومات الدقيقة والكاملة وفي الوقت المناسب أيضًا موردًا أساسيًا في بيئة الأعمال الحالية شديدة التعقيد والتنافسية، كما وتهتم المؤسسات بالحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب من أجل الاستجابة بفعالية لديناميكيات السوق المتعددة من أجل جني الأرباح والنجاح في المنافسة على المدى الطويل[2].

ثانياً: إسهامات نظم المعلومات الإدارية في تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تعد نظم المعلومات الإدارية جزءًا مهما جدًا للنمو وتطوير مؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، لأنها مكنت هذه المؤسسات من دمج العديد من عوامل الإستدامة في خططها التنظيمية، مما جعلها أكثر مرونة وقابلية للبقاء في مواجهة التغيرات في بيئة الأعمال المضطربة، كما أن إدماج عوامل الاستدامة قد مكن المؤسسات من التكيف مع التغيرات الاجتماعية والبيئية التي لا تُعد ولا تحصى، مما أدى إلى نموها وتنميتها بفاعلية، فضلاً عن ذلك ظهرت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكون أكثر ابتكارية وإنتاجية عبر الاستخدام الفعال للمواد الخام ومصادر الطاقة[3].

وتُسهم نظم المعلومات الإدارية في تعزيز التعاون الفعال والكفء مع جميع أطراف سلسلة القيمة، مما يؤدي إلى تعزيز القيمة في العلامة التجارية للمؤسسة، والحفاظ على سلسلة التوريد، وتحسين الأداء، كما يمكن تحسين قدرتها على جذب العملاء والاحتفاظ بهم، وسوف تصبح أكثر كفاءة في استخدام الموارد، ويمكن

[1]- محمد عبد الرزاق محمد حمو خليل، **مرجع سبق ذكره**، ص21.

[2] -Srinivas Nowduri, **Management Information Systems Research for Small and Medium Enterprises: A Sustainability Perspective**, International Journal of Software Engineering and Its Applications Vol.8, No.8 (2014), pp. 201-208.

[3]- محمد عبد الرزاق محمد حمو خليل، **مرجع سبق ذكره**، ص21.

للمؤسسات تحقيق فورقات كبيرة في التكاليف في جميع عملياتها لضمان استمرار نشاطات الإستدامة لها واستدامة علاقات متوازنة مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين[1].

ثالثًا: إسهامات نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار

تقوم نظم المعلومات المختلفة بدور فعال في توفير المعلومات ومساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة في ظل الظروف التي تعيشها المؤسسات الاقتصادية اليوم من شدة المنافسة والتطور التكنولوجي في أدوات الإتصال وظهور الاقتصاد الرقمي بالإضافة إلى تعدد أذواق الزبائن وغير ذلك. والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بدورها أصبحت بحاجة إلى استخدام نظم المعلومات بمختلف أشكالها بما يناسب حجمها ويحقق أهدافها، لأن كل قرار تتخذه المؤسسة الصغيرة والمتوسطة يعتمد على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات سواء كان القرار يتعلق بحاضر أو مستقبل المؤسسة، أو كان القرار إستراتيجيا أو تشغيليا، وبقدر فعالية نظام المعلومات تكون القرارات في مصلحة المؤسسة[2].

[1]- محمد عبد الرزاق محمد حمو خليل، **مرجع سبق ذكره**، ص21.

[2]- آسيا كويل، أسيا مرابط: **دور وأهمية مراقبة التسيير كآليات لحومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة تطبيقية لبعض المؤسسات الجزائرية**، الملتقى الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة 2، يوم 25 أفريل 2017، ص10.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

من خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على الدراسات التي تناولت الموضوع أو أحد جوانبه، حيث قمنا بمراجعة ما أمكن الحصول عليه من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات العربية

1- **دراسة "*Mourad MERMI*** " بعنوان: " استخدام نظم المعلومات كأداة إستراتيجية في إدارة الشركات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة الجزائرية دراسة حالة مؤسسة chiali 2017

Using Information Systems as a strategic tool in Managing Algerian Smes: a case study at "CHIALI PROFIPLAST" company in Setif Wilaya, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestionm Revue des Sciences Économiques et de Gestion N°17, Université Setif1, Algérie, 2017.

يتمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة في معرفة مدى استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لنظم المعلومات عمليا كأداة إستراتيجية في ممارستها الإدارية، خاصة استخدامها في القيام بعمليات واضحة للتحليل البيئي وكذا دعم عمليات اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

وقد تم إجراء دراسة الحالة على مستوى شركة "Chiali Profiplast" بولاية سطيف لدراسة طبيعة نظم المعلومات التي يتبناها المديرين، ولمعرفة إلى أي مدى يمكن لهذه النظم أن تساعدهم على إدارة شركتهم بطريقة إستراتيجية.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تمتلك شركة "Chiali Profiplast" نظام متكامل للمعلومات، والذي يتضمن كل المكونات الأساسية (التجهيزات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات والأفراد)، حيث يتم استخدامه بفعالية من قبل المديرين لدعم كل الأنشطة في سلسلة القيمة، مما يسمح لهم بتشخيص نقاط القوة والضعف في المحيط الداخلي للشركة؛
- استخدام نظام المعلومات لدعم عملية تحليل المحيط الخارجي لا تزال أقل فعالية مما يجب أن تكون عليه؛
- بإمكان المدير التنفيذي للشركة أن يستفيد بشكل كبير من استخدام اتخاذ القرارات الإستراتيجية داخل الشركة.

2- **دراسة "الشيخ ولد محمد"** بعنوان: "استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الإقتصادية (دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان Top Lait"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص بحوث العملات وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010- 2011.

هدفت الدراسة إبراز أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات، كما هدفت إلى تحديد العناصر الأساسية المكونة لنظام المعلومات وكيفية تدفق المعلومات في هذا النظام، وإعطاء صورة واضحة للهيكل التنظيمي للمؤسسة والعلاقة الداخلية للمؤسسة من خلال تبادل المعلومات.

اشتمل مجتمع الدراسة الأفراد الذين لهم علاقة باتخاذ القرار بمؤسسة توب لي، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغت 40 فرد من الذين لاحظ أن لهم علاقة باتخاذ القرار بالمؤسسة، وتم استرجاع جميع الاستبيانات الموزعة، وتم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية: النسب المئوية والتكرارات، معامل ارتباط بيرسون، اختبار ألفا كرونباخ...وغيرها.

وخلصت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- أن الحصول على المعلومة الاقتصادية ذات القيمة والمصداقية في الوقت المناسب يسمح للمسير بترشيد وتوجيه الأنشطة المطلوب تحقيقها إلى أقصى حد، مما يلزم المؤسسة أن تكون مدركة لأهمية توفير نظام معلومات فعال يجعلها تتحكم في صيرورة عملية اتخاذ القرار ، ويقلل الوقت والجهد الذي يبذله المدير في البحث عن المعلومات وتحليلها ، ويمكن من القدرة على تقييم احتمالات المستقبل ، ومواجهة التغيرات البيئية؛

- من خلال تشخيص نوعية المعلومات التي تجمعها المؤسسة من بيئتها الداخلية والخارجية ، خلصت إلى أن المؤسسة بحاجة إلى تطوير نظام معلوماتها بصفة أكثر وتوسيع الاستفادة منها لتعم مختلف المستويات الإدارية، والعمل على تأهيل العمال الذين ينقصهم التأهيل؛

- من خلال تشخيص أسلوب عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة Top Lait، خلصت أن المؤسسة بحاجة إلى توسيع مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات بصفة أكثر ، ومحاولة التحكم أكثر في المراحل الأساسية لصنع القرار بهدف تفعيل.

وقدمت الدراسة جملة من التوصيات منها:

- مواكبة التطور في مجال نظم وتكنولوجيا المعلومات من خلال تطوير استخدام نظم معالجة المعلومات ، نظم حوسبة المكتبات نظم إدارة قواعد البيانات ونظم دعم القرارات ونظم الخبيرة بشكل منهجي وعلمي مدروس لتحقيق أهداف المؤسسة؛
- استحداث مصلحة مختصة في أنظمة المعلومات، وذلك بالاعتماد على عدد من مصممي أنظمة المعلومات وكذلك المحللين.

3- **دراسة "إسماعيل مناصرية"** بعنوان: "دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية (دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم (ALGAL)"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الإقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم نظام المعلومات الإدارية في الشركة الجزائرية للألمنيوم وعلاقته باتخاذ القرار بها، كما هدفت إلى تحديد أنواع تكنولوجيا ونظم المعلومات المعتمدة في هاته الشركة.

تكون مجتمع الدراسة من مجموع المسؤولين ومتخذي القرار في الشركة الجزائرية للألمنيوم سواء كانوا من الإدارة العليا (المدير العام ونوابه العامين وكذا مدير وحدة EARA ونوابه ومساعدوه والذين بلغ عددهم 11 متخذ قرار، أو من الإدارة الوسطى 'رؤساء الدوائر) والذين بلغ عددهم 17 متخذ قرار، أو من الإدارة الدنيا (رؤساء المصالح) والذين بلغ عددهم 24 متخذ قرار أي أن عدد المدراء الذين شكلوا مجتمع الدراسة هو 52 مديرا وفقا للهيكل التنظيمي للشركة مع استثناء وحدات التوزيع التي لم يشملها توزيع الاستمارة نظرا لبعدها الجغرافي.

أما عينة الدراسة فقد شملت مجتمع الدراسة في حد ذاته باعتبار المستويات الإدارية الثلاثة التي شملتها الدراسة هي المسؤولة عن اتخاذ القرارات في الشركة سواء منها الإستراتيجية، الوظيفية أو التشغيلية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- النظام الآلي المعتمد في الشركة محل الدراسة هو نظام بسيط لأتمتة المكاتب؛ لأنه يحتوي في جانب كبير منه على خصائص أنظمة تجهيز المكاتب لاحتوائه على برامج معالجة النصوص وتنسيقها والبريد الالكتروني والتنظيم الالكتروني للمواعيد والناشر المكتبي...وغيرها، لكنه يفتقد إلى خصائص أخرى كالاجتماعات السمعية والتلفزيونية..وغيرها؛
- في الشركة الجزائرية للألمنيوم يعتبر توفر المعلومات الملائمة والكافية، الدقيقة وفي وقتها المناسب أهم محدد لزيادة فعالية اتخاذ القرارات الإدارية؛
- تبين النتائج أن أهم المزايا التي يقدمها نظام المعلومات في الشركة لاتخاذ القرارات يمكن ترتيبها على الشكل التالي: توفير الوقت؛ تسهيل العمليات الإدارية؛ تحسين الاتصالات الخاصة باتخاذ القرار بين مختلف المصالح والأقسام؛ تجنب الصراعات وتصادم الصلاحيات في الشركة؛ استخدام أفضل للموارد البشرية المتوفرة؛ تحسين صورة المؤسسة وسمعتها؛ تطوير وتحسين الإجراءات والسياسات؛ ترشيد التكاليف.

ومن خلال النتائج المتوصل أليها قدمت الدراسة جملة من التوصيات منها:

- ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية المتطورة، وذلك من خلال تطوير نظام معلومات الشركة الحالي بإدخال عناصر أنظمة تجهيز المكاتب ونظم دعم القرارات ونظم معلومات الإدارة العليا؛ بدءا باستغلال الإمكانيات غير المستغلة للنظام الحالي ومرورا بتزويده بتجهيزات وبرامج أكثر تطورا، وهذا للاستفادة من ميزات هذه النظم وهذه التكنولوجيا في إنتاج قرارات ذات فعالية عالية؛
- تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية، وجعلها بصفة دورية لزيادة كفاءة مستخدمي النظام في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي، والتي تشهد تطورات سريعة ومستمرة، وتكريسها في إنتاج قرارات أكثر فعالية .أي ضرورة الربط والتنسيق بين الجانب الإنساني والجانب التكنولوجي لضمان قيام النظام الآلي للمعلومات بوظائفه على أحسن ما يرام لتحقيق الأهداف التي صمم من أجلها؛

- زيادة اعتماد الأساليب الكمية لاتخاذ القرار ضمن نظام المعلومات الإدارية لزيادة سرعة ودقة وكفاءة القرارات التي تبنى على نتائجها.

4- **دراسة "أسماء جواني"**، بعنوان: "دور نظم المعلومات في صنع القرار الإداري (دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بأن البواقي)"، مذكرة مكلمة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، تخصص سياسات عامة مقارنة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظام المعلومات داخل مؤسسة سونلغاز وإبراز أهمية نظم المعلومات في دعم عملية صنع القرار وارتباط فعالية هذه العمليات بنظام المعلومات، بالإضافة إلى التعرف على كيفية انتقال المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة. تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من عمال مؤسسة سونلغاز بأم البواقي، حيث تكونت العينة من 20 موظف .

وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- تمتلك المؤسسة نظم معلومات كافية تمكنها من أداء مهامها بطريقة جيدة؛
- تمنح نظم المعلومات المتوفرة داخل المؤسسة مزايا كثيرة في مجال صنع القرارات، من أهمها إتاحة الفرص لصانع القرار لمعرفة المشاكل التي تواجهه؛
- أن نظم المعلومات المعمول بها داخل المؤسسة لها أهمية كبيرة، تتجلي في تزويد صانع القرار بالمعلومات والبيانات الدقيقة بأقل تكلفة وفي أسرع مدة؛
- أن القرار الذي تصدره المؤسسة لا يكون بصورة عفوية بل يتم اتخاذه عبر مراحل وخطوات؛
- أن فاعلية القرارات داخل المؤسسة مرتبطة بشكل مباشر بالمعلومات والبيانات التي تتم الحصول عليها من قبل نظم المعلومات المختلفة.

وخلصت الدراسة بتقديم جملة من التوصيات تمثلت في:

- اقتراح تكوين ينمي المهارات التكنولوجية لدى الموظفين بالمؤسسة؛
- زيادة استعمال شبكة الانترنت للاستفادة أكثر من الخدمات التي تقدمها؛
- السعي لتوسع هذه النظم عبر كافة الأقسام الإدارية لتعميم الحصول على المعلومات؛
- العمل على تحديث البرامج والتطبيقات لمعالجة المعلومة بشكل مستمر لمواكبة التطورات الحاصلة.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا، حيث هدفت إلى التعرف على واقع المقاولاتية المستدامة لمشاريع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التونسية جهودها وتحدياتها، بينما دراستنا تناولت دور وأهمية المرافقة في استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- . **دراسة "WILSON WIYATN et al** "ـــ بعنوان: "الأدوار الإستراتيجية لنظام المعلومات (حالة الشركات الصغيرة والمتوسطة)"

WILSON WIYATNO, **The Strategic Roles of Information System: A Case of Small Medium Enterprises**, JATIT, Journal of Theoretical and Applied Information Technology, An International Publication of Little Lion Scientific Research et Development, Vol.95. No.16, Islamabad PAKSITAN, 2017.

ليس نظام المعلومات مجرد دعم أو أداة للمؤسسات، ولكنه يلعب أيضًا دورًا استراتيجيًا جديدًا كسلاح لتعزيز القدرة التنافسية التجارية. تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في جاكرتا، سريع للغاية، مما يجعل المنافسة الشديدة بين الشركات الصغيرة والمتوسطة.

تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد تأثير إستراتيجية نظام المعلومات على القدرة التنافسية للأعمال بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تديرها التبعية التكنولوجية.

تم توزيع الاستبيانات على الإدارة من المستوى الأدنى إلى الأعلى للشركات الصغيرة والمتوسطة في جاكرتا إندونيسيا، تم تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية مع طريقة مربع ات الصغرى.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

تثبت النتيجة وجود تأثيرات كبيرة لإستراتيجية نظام المعلومات على التنافسية التجارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وبالتالي، تسهم إستراتيجية IS / IT في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ومع ذلك ، تتراوح المساهمة بين 57 إلى 67 % من وجهات النظر الأربعة لبطاقات نقاط العمل المتوازنة. وقد وجد أيضًا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا

والمؤسسات التي لا تعتمد على التكنولوجيا على تأثير إستراتيجية IS / IT على القدرة التنافسية للشركات الصغيرة والمتوسطة.

2- **دراسة "Netra Pal Singh et al "**ـــ بعنوان: " نظم المعلومات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جمهورية كازاخستان"

Netra Pal Singh et al, **Information systems in small and medium enterprises in Republic of Kazakhstan**, African Journal of Business Management Vol.6 (23), KIMEP University, 2 Abai Avenue, Almaty, Kazakhstan. 13 June, 2012

تهتم هذه الدراسة بشكل رئيسي بنوع تكنولوجيا المعلومات/ نظم المعلومات المستخدمة في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جمهورية كازاخستان فيما يتعلق بمدينة ألمات، بالإضافة إلى ذلك، تعرض الورقة نتائج الدراسة فيما يتعلق بالحواجز في تنفيذ نظم المعلومات، والدعم الحكومي، ودور تكنولوجيا الويب، وفوائد استخدام نظم المعلومات والاتجاهات المستقبلية فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات. تعتمد هذه الدراسة على البيانات الأولية وكذلك الثانوية. البيانات الأولية تخص مدينة ألمات فقط والتي تسمى العاصمة المالية لجمهورية كازاخستان.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أصبحت أنظمة المعلومات مشهورة يوما بعد يوم بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في كازاخستان ، وهو ما يتضح من حقيقة أن أكثر من 90 ٪ من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي يتم أخذ عينات منها لديها اتصال بالإنترنت وأكثر من 77 ٪ لديهم مواقع على شبكة الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك ، فإن أكثر من 13 ٪ يقومون بأنشطتهم التجارية خارج كازاخستان بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، نظم المعلومات؛
- تبحث الشركات الصغيرة والمتوسطة عن إنشاء شبكات محلية للشركات الصغيرة والمتوسطة بمساعدة من الحكومة لنشر المعلومات حول المبادرات والسياسات الحكومية في سياق أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة وأيضًا عن منتجاتها وخدماتها للعالم الخارجي للتنافس؛
- تكنولوجيا المعلومات أن تلعب دوراً رئيسياً في مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على تحقيق التواصل مع الأسواق وبالتالي جعل الشركات الصغيرة والمتوسطة أكثر استجابة؛ هذا ممكن في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة فقط بدعم مالي وتقني من الوكالات الحكومية.

3- **دراسة "Srinivas Nowduri & Shafi Al-Dossary** "ـــ بعنوان: " نظم المعلومات الإدارية ودعمها المستدام الشركات الصغيرة والمتوسطة"

Srinivas Nowduri1 & Shafi Al-Dossary, **Management Information Systems and Its Support to Sustainable Small and Medium Enterprises**, International Journal of Business and Management, Published by Canadian Center of Science and Education, Vol. 7, No. 19; 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أنظمة المعلومات الإدارية ودعمها للاستدامة مع التركيز بشكل خاص على تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

على الرغم من الحقائق الإيجابية العديدة المرتبطة بدور نظم المعلومات وتأثيرها على مالكي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فيما يلي بعض التحديات التي تستحق المتابعة، في ضوء عوامل الاستدامة؛

- الطبيعة الديناميكية لـــنظم المعلومات، وخاصة نحو تطوير استراتيجيات بيئية مبتكرة، قد تجعل من الصعب على بعض المنظمات مواكبة المبادئ والاستراتيجيات، المقترحات أو حتى الأفكار؛

- المواقف داخل المنظمة مع الإشارة إلى المسؤولية البيئية، الدعوة إلى اتخاذ قرارات مختلفة، على جميع مستويات الموظفين، هذا يطرح تحديات لتصميم منظري نظم معومات جديد لأن بعض نظم المعلومات الإدارية تميل إلى أن تكون غير قابلة للتكيف؛

- يتطلب إضفاء الطابع المؤسسي والبرمجة والرصد وتقييم نظم المعلومات الإدارية الكثير من الخبرة – وهو شيء تفتقر إليه العديد من المنظمات؛

يميل تشغيل برامج نظم المعلمات في بعض الأحيان إلى أن يكون مكلفًا نسبيًا بالنسبة لبعض الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم – وخاصة الصغيرة منها التي لا تتمتع بموارد مالية جيدة. استنادا إلى هذه القيود إلى جانب غيرها من القضايا الأساسية التي تنشأ من المناقشة الرئيسية.

4- **دراسة "M. Levya P. Powel"** ـــ بعنوان: "إستراتيجية نظم المعلومات للشركات الصغيرة والمتوسطة الشركات الحجم: منظور تنظيمي"

M. Levya, P. Powell**, Information systems strategy for small and medium sized enterprises: an organisational perspective**, Journal of Strategic Information Systems, United kingdom, 2000.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الأساليب الحالية لنظم المعلومات للشركات الصغيرة والمتوسطة، والتي أصبحت الآن قديمة ومركزة على التكنولوجيا. تقوم الدراسة بتطوير نهج يعتمد على دور المعلومات كمورد استراتيجي.

وضعت هذه الدراسة نهجا لمحطة الفضاء الدولية في الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعتمد على العمل في وقت سابق. لقد عالجت الحاجة إلى محطة أرضية فعالة للتركيز على المعلومات والقضايا التنظيمية ، وليس مجرد تكنولوجيا المعلومات. النهج المتبع هو أحد "التعددية الحرجة" التي تمكن من اعتماد الأدوات والتقنيات من نماذج بحثية متعددة. تم اختبار نهج ISS في 42 حالة.
توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

يتم دعم إطار العمل الشامل، على الرغم من أنه قد تكون هناك حاجة لمراجعة الأدوات المستخدمة في كل جانب وفقًا لمعرفة المحلل، وتشير قابلية مثل هذا النهج إلى أنه يمكن اعتماده في مجموعة واسعة من الشركات الصغيرة والمتوسطة المختلفة؛

إستراتيجية نظم المعلومات له آثار عملية بالنسبة لثلاث مجموعات –مدراء أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة، وهي هيئات (عادة ما تمولها الحكومة) تسعى إلى مساعدة أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة وعلماء الشركات الصغيرة والمتوسطة، الآثار العملية لعملية ISS كما هو موضح لمجموعة ®rst هي ثلاثة أضعاف.

أولاً ، يوفر فرصة للمالكين وكبار المديرين لمراجعة اتجاههم الاستراتيجي وتحديد احتياجاتهم من المعلومات. علق الملاك في العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة على ®speci®cally على قيمة الفرصة لتوضيح إستراتيجيتهم والمشاكل التي يرون أنها متعلقة بأعمالهم.

ثانياً ، يمكن أن تصبح العمليات التجارية التي تحول دون تدفق المعلومات جزءاً لا يتجزأ من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم ، كما في المؤسسات الكبيرة. وقد ساعدت هذه العملية على تحديد تلك العمليات واقتراح البدائل. أخيرًا ، يتم التعرف على ISS التي توفر وسائل الحصول على المعلومات لإدارة الأعمال بشكل أكثر فعالية وتنافسية. أحد الشروط الرئيسية في اقتراح استثمارات جديدة للشركات الصغيرة والمتوسطة هو إدراك أن لديها قيود على الموارد بالإضافة إلى محدودية الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات. تعكس الآثار المترتبة بالنسبة لهيئات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم بعضًا من تلك المذكورة ، ولكن تعتمد في المقام الأول على العرض التوضيحي الذي مفاده أن محطة الفضاء الدولية في الشركات الصغيرة والمتوسطة يمكن القيام بها ولها قيمة عند تنفيذها.

ومع ذلك ، كما هو الحال مع معظم هذه التدخلات ، فإنها تتطلب مشاركة نشطة من قبل محلل خارجي – من غير المرجح أن يكون لدى مديري المالك المهارات أو الوقت والدافع لتحمل مهمة تطوير ISS. وأخيرا ، هذا البحث يسلط الضوء على قلة أبحاث نظم المعلومات في الشركات الصغيرة والمتوسطة ومخاطر افتراض أن طرز محطة الفضاء الدولية الحالية هي من مجموعة متنوعة من الأحجام. الشركات الصغيرة والمتوسطة تجسد مجموعة مختلفة من الصعوبات في تطوير محطة الفضاء الدولية التي تجعل العديد من العمليات "الكبيرة ®rm" غير مناسبة. سيكون إجراء المزيد من الأبحاث لإعادة العمل وتوسيع النموذج المقدم هنا ذا قيمة.

وفيما يلي توضيح للدراسات السابقة بشكل مختصر كما هو في الجدول الموالي:

الجدول رقم (I-03): يوضح الدراسات السابقة بشكل مختصر

صاحب الدراسة	السنة	مكانها	هدفها	نتائجها
دراسة مراد مرسي ***Mourad MERMI***	2017	الجزائر	هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لنظم المعلومات عمليا كأداة إستراتيجية في ممارستها الإدارية	بإمكان المدير التنفيذي للشركة أن يستفيد بشكل كبير من استخدام اتخاذ القرارات الإستراتيجية دخل الشركة.
دراسة **أسماء جواني**	2018	الجزائر	هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظام المعلومات داخل مؤسسة سونلغاز وإبراز أهمية نظم المعلومات في دعم عملية صنع القرار وارتباط فعالية هذه العمليات بنظام المعلومات	تمنح نظم المعلومات المتوفرة داخل المؤسسة مزايا كثيرة في مجال صنع القرارات، من أهمها إتاحة الفرص لصانع القرار لمعرفة المشاكل التي تواجهه؛ أن فاعلية القرارات داخل المؤسسة مرتبطة بشكل مباشر بالمعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها من قبل نظم المعلومات المختلفة.
دراسة **الشيخ ولد محمد**	2011	الجزائر	إبراز أهمية نظام المعلومات غي اتخاذ القرارات، كما هدفت إلى تحديد العناصر الأساسية المكونة لنظام المعلومات وكيفية تدفق المعلومات في هذا النظام	أن الحصول على المعلومة الاقتصادية ذات القيمة والمصداقية في الوقت المناسب يسمح للمسير بترشيد وتوجيه الأنشطة المطلوب تحقيقها إلى أقصى حد، مما يلزم المؤسسة أن تكون مدركة لأهمية توفير نظام معلومات فعال يجعلها تتحكم في صيرورة عملية اتخاذ القرار...
دراسة **إسماعيل مناصرية**	2004	الجزائر	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم نظام المعلومات الإدارية في الشركة الجزائرية للألمنيوم وعلاقته باتخاذ القرار بها، كما هدفت إلى تحديد أنواع تكنولوجيا ونظم المعلومات المعتمدة في هاته الشركة	أن أهم المزايا التي يقدمها نظام المعلومات في الشركة لاتخاذ القرارات يمكن ترتيبها على الشكل التالي: توفير الوقت؛ تسهيل العمليات الإدارية؛ تحسين الاتصالات الخاصة باتخاذ القرار بين مختلف المصالح والأقسام؛ تجنب الصراعات وتصادم الصلاحيات في الشركة؛ استخدام أفضل للموارد البشرية المتوفرة؛ تحسين صورة المؤسسة وسمعتها؛ تطوير وتحسين الإجراءات والسياسات؛ ترشيد التكاليف.

دراسة **WILSON WIYATN et al**	2017	باكستان	هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد تأثير إستراتيجية نظام المعلومات على القدرة التنافسية للأعمال بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تديرها التبعية التكنولوجية	تثبت النتيجة وجود تأثيرات كبيرة لإستراتيجية نظام المعلومات على التنافسية التجارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وبالتالي، تسهم إستراتيجية نظام المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
دراسة **Netra Pal Singh et al**	2013	كازاخستان	تهتم هذه الدراسة بنظم المعلومات المستخدمة في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جمهورية كازاخستان فيما يتعلق بمدينة ألمات، بالإضافة إلى ذلك، تعرض الورقة نتائج الدراسة فيما يتعلق بالحواجز في تنفيذ نظم المعلومات، والدعم الحكومي، ودور تكنولوجيا الويب، وفوائد استخدام نظم المعلومات والاتجاهات المستقبلية فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات	أصبحت أنظمة المعلومات مشهورة يوما بعد يوم بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في كازاخستان ، وهو ما يتضح من حقيقة أن أكثر من 90 ٪ من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي يتم أخذ عينات منها لديها اتصال بالإنترنت وأكثر من 77 ٪ لديهم مواقع على شبكة الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك ، فإن أكثر من 13 ٪ يقومون بأنشطتهم التجارية خارج كازاخستان بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، نظم المعلومات؛
دراسة **Srinivas Nowduri & Shafi Al-Dossary**	2012	كندا	هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أنظمة المعلومات الإدارية ودعمها للاستدامة مع التركيز بشكل خاص على تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة.	يميل تشغيل برامج نظم المعلمات في بعض الأحيان إلى أن يكون مكلفًا نسبيًا بالنسبة لبعض الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم – وخاصة الصغيرة منها التي لا تتمتع بموارد مالية جيدة. استنادا إلى هذه القيود إلى جانب غيرها من القضايا الأساسية التي تنشأ من المناقشة الرئيسية.
دراسة **M. Levya P. Powel**	2000	بريطانيا	هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الأساليب الحالية لنظم المعلومات للشركات الصغيرة والمتوسطة، والتي أصبحت الآن	يتم دعم إطار العمل الشامل، على الرغم من أنه قد تكون هناك حاجة لمراجعة الأدوات المستخدمة في كل جانب وفقًا لمعرفة المحلل، وتشير قابلية مثل هذا النهج

			قديمة ومركزة على التكنولوجيا. تقوم الدراسة بتطوير نهج يعتمد على دور المعلومات كمورد استراتيجي.	إلى أنه يمكن اعتماده في مجموعة واسعة من الشركات الصغيرة والمتوسطة المختلفة.

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من خلال تعرضنا للدراسات السابقة لاحظنا وجود تباين فيما بيناغ، حيث نجد أن معظم الدراسات تطرقت لموضوع نظم المعلومات ودوره في صنع القرار، حيث هدفت دراسة " **الشيخ ولد محمد**" إلى إبراز أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات، كما هدفت دراسة " **إسماعيل مناصرية**" إلى تحليل وتقييم نظام المعلومات الإدارية في الشركة الجزائرية للألمنيوم وعلاقته باتخاذ القرار بها، وكذلك هدفت دراسة " **أسماء جواني**" إلى التعرف على دور نظام المعلومات داخل مؤسسة سونلغاز وإبراز أهمية نظم المعلومات في دعم عملية صنع القرار وارتباط فعالية هذه العمليات بنظام المعلومات.

والدراسة الوحيد المشابهة نوعًا ما لدراستنا هي دراسة "***Mourad MERMI***"، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لنظم المعلومات عمليا كأداة إستراتيجية في ممارستها الإدارية، خاصة استخدامها في القيام بعمليات واضحة للتحليل البيئي وكذا دعم عمليات اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

أما دراسة "**WILSON WIYATN et al** " فهدفت لدراسة تأثير إستراتيجية نظام المعلومات على القدرة التنافسية للأعمال بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تديرها التبعية التكنولوجية. أما دراسة " **Netra Pal Singh et al**" فهدفت لدراسة نظم المعلومات المستخدمة في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جمهورية كازاخستان فيما يتعلق بمدينة ألمات، والحواجز في تنفيذ نظم المعلومات، والدعم الحكومي، ودور تكنولوجيا الويب، وفوائد استخدام نظم المعلومات والاتجاهات المستقبلية فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات. أما دراسة "**Srinivas Nowduri & Shafi Al-Dossary** " هدفت إلى تحديد أنظمة المعلومات الإدارية ودعمها للاستدامة مع التركيز بشكل خاص على تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة. أما

دراسة "**M. Levya P. Powel**" هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الأساليب الحالية لنظم المعلومات للشركات الصغيرة والمتوسطة، والتي أصبحت الآن قديمة ومركزة على التكنولوجيا. تقوم الدراسة بتطوير نهج يعتمد على دور المعلومات كمورد استراتيجي.

وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة أنها تناولت موضوع دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهو من المواضيع التي لم يتم التطرق لها.

خلاصة الفصل:

لنظم المعلومات الإدارية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث يتمثل دوره في إسهامه في تحقيق الميزة التنافسية وتحسين أدائها، لذلك يجب على المؤسسات معرفة كيفية إستخدام هذه النظم على نحو يدعم ويسهم في بناء ميزة تنافسية مستدامة وإدارة هذه الإستدامة عبر إدخالها في مختلف عمليات المؤسسة ووظائفها بما يسمح لها بالتميز على المنافسين.

كما له دور في تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث تعد نظم المعلومات الإدارية جزءًا مهما جدًا للنمو وتطوير مؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، لأنها مكنت هذه المؤسسات من دمج العديد من عوامل الإستدامة في خططها التنظيمية، مما جعلها أكثر مرونة وقابلية للبقاء في مواجهة التغيرات في بيئة الأعمال المضطربة.

بالإضافة إلى دور نظم المعلومات الإدارية في إتخاذ القرار، لأن كل قرار تتخذه المؤسسة الصغيرة والمتوسطة يعتمد على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات سواء كان القرار يتعلق بحاضر أو مستقبل المؤسسة، أو كان القرار إستراتيجيا أو تشغيليا، وبقدر فعالية نظام المعلومات تكون القرارات في مصلحة المؤسسة.

الفصل الثاني:

(مؤسسة البنك الوطني الجزائري

– وكالة متليلي 296–)

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري الخاص والذي تناولنا فيه مفاهيم حول نظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذا أهم الدراسات السابقة .

سنتطرق في هذا الفصل بإسقاط الجانب النظري على الواقع وذلك بإجراء دراسة ميدانية على البنك الوطني الجزائري – وكالة متليلي 296– محاولة إبراز الجوانب المتعلقة بالموضوع، وسنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مناقشة النقاط التالية:

المبحث الأول: تحديد وتعريف ميدان الدراسة

المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسة

المبحث الأول: تحديد وتعريف ميدان الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري، وكذا وكالة متليلي مبرزين الهيكل التنظيمي للوكالة بالإضافة أهمية الوكالة في المنطقة، ثم التطرق إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة والطرق المستعملة.

المطلب الأول:التعريف بالبنك

أولا: نبذة عن تطور وتأسيس البنك الوطني الجزائري وكالة متليلي 296.

مند انشائه سنة 1966، رافق البنك الوطني الجزائري كل شخص طبيعي ومعنوي، وبهذا فهو يملك أكتر من 2.5 مليون زبون من الخواص والمؤسسات الناشطة من مختلف الأحجام، ويقدم لزبائنه منتجات وخدمات بنكية، وتأمينات بسيطة تتوافق مع القوانين السارية المفعول وبأسعار تنافسية.

يوجد أكتر من 5000 موظف يساهم في تسير العمل داخل البنك لكي يدعم كافة الناشطين المحلين في تحقيق مشاريعهم من خلال عروض تمويلية ملائمة ومتابعة ذات نوعية وجودة مما يساهم في تنمية و ازدهار الاقتصاد الوطني.

يضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه 212 وكالة تجارية موزعة عبر كافة التراب الوطني تشرف عليها 17 مديرية جهوية للاستغلال قصد تقديم كامل خدماته، يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه بطاقة بنكية تسهل تعاملاتهم النقدية اليومية عن طريق وضع 90 شباك بنكي آلي و138 موزع آلي للأوراق النقدية على مستوى مختلف الوكالات وحتى خدمة الدفع الآلي لدى المحلات التجارية الكبرى.

ثانيا: تعريف ونشأة وكالة متليلي:

إن وكالة متليلي تعد من اللبنة الأساسية في نظام البنك الوطني الجزائري، لأنه يمكن اعتبارها هيكلا مصغرا لهدا الجهاز البنكي وتسعى جاهدة لتجسيد وتحقيق الأهداف العامة للبنك، وتعتبر وكالة متليلي محل الدراسة تابعة لشبكة الاستغلال الجهوية بورقلة.

نشأة سنة 1977 تضم حاليا 09 موظفين ورقمها في التقسيم البنكي هو296، وتسعى هده الوكالة كغيرها من الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك لتحقيقها.

المطلب الثاني: أهميةواهداف الوكالة في المنطقة

أولا: الموقع الجغرافي للوكالة

للموقع الجغرافي بالنسبة للوكالة دورا هاما في تنمية المنطقة، ذلك أنها تمتد خدماتها إلى خمس بلديات والمتمثلة في بلدية متليلي الشعانبة، بلدية سبسب، بلدية زلفانة، بلدية المنصورة وبلدية حاسي لفحل، مما يزيد الحصة السوقية للوكالة لترويج منتجاتها، وكذا نشر الوعي المصرفي من خلال غرس فكر التعامل مع المصارف، والاستفادة من جميع المنتجات المقدمة من طرف الوكالة، فهده المناطق تعتبر في نظر الوكالة فرص لابد من استغلالها، مما انجر عنه استقطاب عدد كبير من الزبائن، الشيء الذي أدى إلى ظهور حركية كبيرة في الأموال و الأشخاص، أي المساهمة في دفع عجلة التنمية بهده المناطق.

ثانيا: أهداف الوكالة

تسعى وكالة البنك الوطني الجزائري إلى تحقيق تنمية شاملة كما تسعى لتحقيق جملة من الأهداف تتماشى والتعثرات الاقتصادية التي شهدتها البلاد عموما والولاية خصوصا ودلك بعد دخول عالم اقتصاد السوق وتتمثل هده الأهداف :

1-مناقشة البنوك الأخرى في مجال التسيير، وتقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل، وتوفير أحسن الخدمات للعميل؛

2-تجديد الممتلكات والوسائل؛

3-إيجاد سياسة أكثر فاعلية في جميع الموارد؛

4-تطوير نوعية الخدمات المقدمة؛

5-التكوين الجيد للمستخدمين لضمان التسيير الحسن؛

6-المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني؛

7-العمليات المتعلقة بالسحب على الأجهزة التابعة للبنوك الأخرى؛

8-توسيع مجالات القرض في مختلف القطاعات؛

9- توسيع وتحسين المعاملات الاقتصادية فيما يخص تحويلات فيما يخص الوكالة والبنوك الأجنبية؛

10- توسيع مجال النشاطات البنكية مع الخارج في مختلف المجالات؛

11- تسهيل التواصل عن بعد مع الخارج بإنشاء فروع من خلال الشبكة الالكترونية للمعلومات .

وبغية تحقيق تلك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط لانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية, حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة و أجهزة و أنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية, و ترقية الاتصال داخل و خارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات و الهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي ، كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من العملاء و هذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم.

ثالثا: الخدمات المقدمة

للوكالة دور مهم في تنشيط المعاملات التجارية، وتمويل المشاريع في البلديات السابق ذكرها، وذلك من خلال منح القروض الاستثمارية وتشجيع الأنشطة الاقتصادية، وخاصة تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاسيما القروض المدعمة حيث مولت الوكالة إلى غاية سنة 2019 مايلي:

- في إطار ANSEJ مولت الوكالة 327 مشروع بمبلغ يفوق 500 مليون دج
- في إطار CNAC مولت الوكالة 127مشروع بمبلغ يفوق 220 مليون دج
- في إطار ANGEM مولت الوكالة 98 مشروع بمبلغ يفوق 68 مليون دج
- بالإضافة إلى خدمات المرافقة والاستشارة للمشاريع الممولة، كتقديم كافالات الصفقات العمومية، حيث وصل عدد الكفالات الممنوحة من سنة 2013 إلى 2019 إلى 1117 كفالة.

- كما تقدم الوكالة خدمات تمكن من تسهيل الولوج إلى المنتجات المتاحة من فتح الحساب، إلى خدمات الرقمنة والتي تشمل بطاقات الائتمان، الدفتر الإلكتروني، الدفع الإلكتروني، خدمات البنك الإلكتروني

- حيث في سنة 2019 بلغ عدد البطاقات البنكية الموزعة 1589 بطاقة .
- بلغ عدد المشتركين في الدفع الالكتروني 148 زبون ويعود سبب انخفاض المشتركين إلى نقص الوعي المصرفي خصوصا في هده الخدمة لكونها حديثة انطلقت في أكتوبر 2016.

- بلغ عدد المشتركين في البنك الالكتروني 78مشترك ويعود سبب انخفاض المشتركين إلى حداثة الخدمة التي انطلقت في مارس 2017.

أما بالنسبة للتجار فقد أبرمت الوكالة 18 عقدا فيما يخص جهاز الدفع النهائي الالكتروني " TBE"منها جهاز واحد ساري المفعول في أحد المحلات التجارية .

أما بخصوص دفتر التوفير بدون فوائد، ودفتر التوفير المستقبلي فقد حضيا بقبول عام من طرف زبائن المنطقة حيث بلغ عدد حسابات دفتر التوفير 2375 حساب، أما دفتر التوفير المستقبلي الخاص بالقصر فقد بلغت عدد الحسابات فيه إلى 27 حساب وهذا لان المنتج حديث أنشئ في شهر فيفري 2016.

أما بالنسبة لمساهمة الوكالة في الجانب البشري فهي تشغل 9 موظفين بنكيين، بالإضافة 4 أعوان في أعمال شبه بنكية، وتهدف الوكالة إلى الرفع من عدد الموظفين تطبيقا للسياسة العامة للبنك.

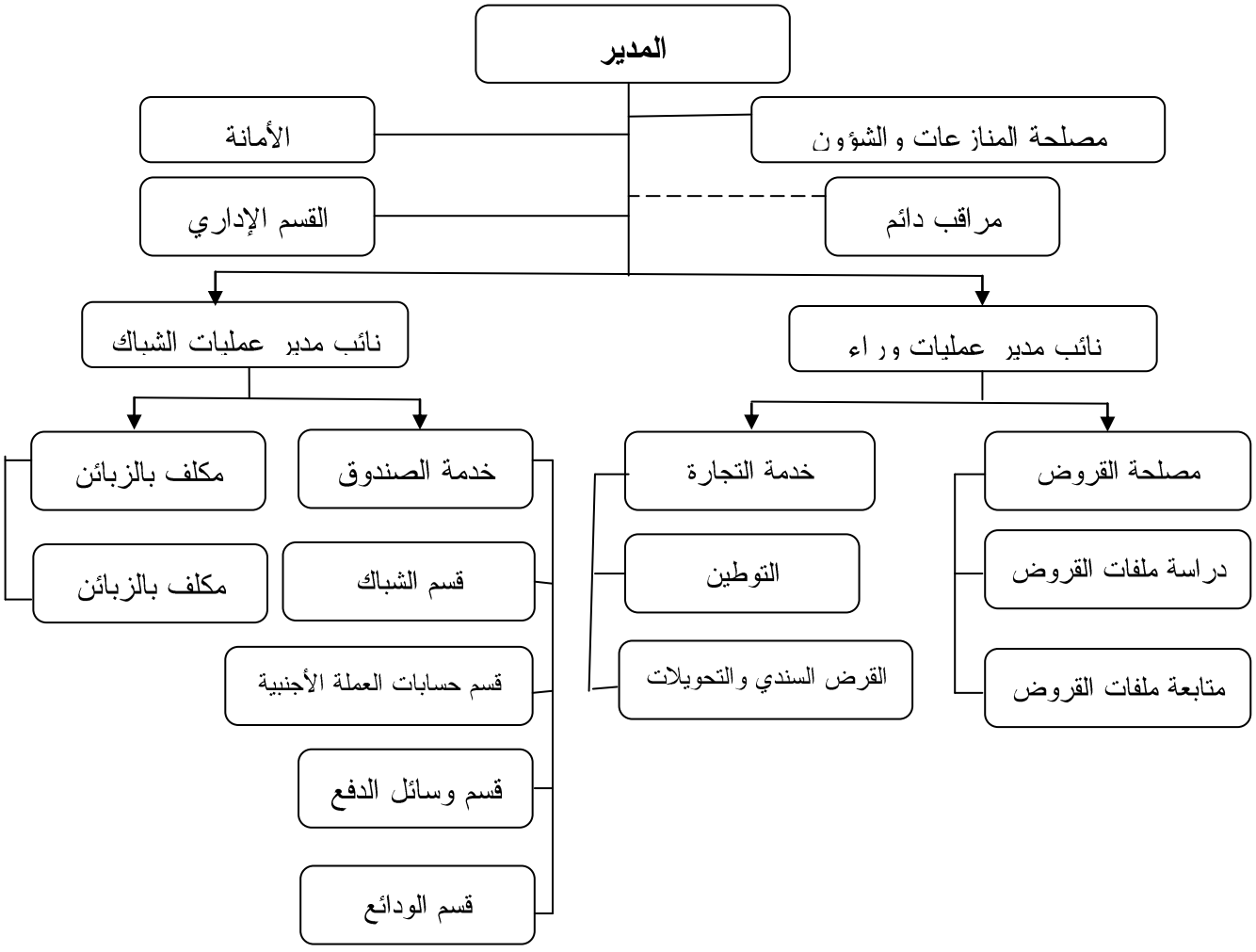
كذلك تساهم الوكالة في التأطير الأكاديمي من خلال مساعدة الطلبة الجامعيين في إعداد البحوث، وتقارير تربص، ومذكرات التخرج، وتقديم جميع التسهيلات، من قوائم مالية وإحصائيات.

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة BNA متليلي

يرأس وكالة متليلي كأي مؤسسة أخرى، المدير الذي يعد المسؤول الأول عن الوكالة فهو الذي يتخذ القرارات اللازمة والصائبة ويسهر على تنفيذها، كما يقوم بالإشراف والتنسيق بين مختلف مصالح الوكالة، ويساعده في ذلك النائب المكلف بالإشراف والتنسيق في حالة غياب المدير، ويتولى أيضا مراقبة الحسابات والإشراف على إدارة الموظفين وعمليات الاستغلال، كما تضم هذه الوكالة خمسة مصالح أساسية و هي: 01 مصلحة أمانة التعهدات، 02 مصلحة الصندوق، 03 مصلحة التجارة الخارجية، 04 مصلحة ترقية الزبائن، 05 مصلحة دراسة وتحليل الأخطار، والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لـــ BNA وكالة متليلي.

أولا : الهيكل التنظيمي لوكالة متليلي

الشكل رقم (2–1): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة متليلي



المصدر: وكالة البنك الوطني الجزائري بمتليلي

ثانيا: مهام مصالح الوكالة

1 _ مصلحة الصندوق:

تعتبر أنشطة مصلحة الصندوق أهم الأنشطة، لأنها تجسد التعامل اليومي بين الوكالة، البنك، العملاء وتضم خمسة أقسام وهي :

أ_ قسم الشبابيك :

يتكفل هذا القسم باستقبال طلبات العملاء وتقديم المعلومات والنصائح بخصوص العمليات التي يقومون بها وتتم على مستوى هدا القسم العمليات التالية:

01: إيداع و سحب النقود ؛

02: استخراج الشيك البنكي؛

03: استلام وتحصيل الشيكات الخاصة بالوكالة أو بغير الوكالة .

ب _قسم التحويل:

يتكلف هذا القسم بتنفيذ أوامر التحويلات المقدمة من طرف العملاء لفائدة حسابات أخرى، وتنقسم التحويلات حسب جهة التحويل إلى ثلاثة أنواع :

01: التحويل داخل الوكالة: إذا كانت عملية التحويل داخل نفس الوكالة من حساب عميل لأخر فالبنك لا يفرض هنا عمولة؛

02: التحويل خارج الوكالة: أي إلى وكالة أخرى للبنك الوطني الجزائري يفرض البنك عمولة إذا كان التحويل تلغرافي و المقدرة ب 468.00د ج؛

03: التحويل خارج البنك : أي أن المحول ليس عميل لدى البنك الوطني الجزائري وهنا يفرض البنك عمولة سواء كان التحويل عادي أو تلغرافي، وتتم عملية التحويل من خلال وثيقة إثبات ضرورية بحدوث "أمر التحويل " يحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالمحول و المحول له .

ج _ قسم عمليات الاستقبال:

يقوم هذا القسم باستقبال كافة الأوراق التجارية الخاصة بالوكالة والقيم الموضوعة بصندوقها .

د_ قسم التغطية و المقاصة :

هذا القسم مكلف بتغطية الأوراق المالية المقدمة من طرف العملاء عن طريق غرفة المقاصة أو عن طريق خدمات البنك الأخرى، و يقوم هدا القسم بمعالجة ومتابعة الأوراق التجارية غير المدفوعة.

و _قسم اليومية والمحاسبة الإحصائية ووضعية الحسابات :

يتكفل هذا القسم بالتسجيل اليومي لجميع العمليات التي تتم في باقي الأقسام والتأكد من دقة البيانات المسجلة وإصلاح الأخطاء إن وجدت.

2 _ مصلحة دراسة وتحليل الأخطار:

تعد هده المصلحة من المصالح المهمة في البنك، حيث تقوم على دراسة طلبات القروض بعد الدراسة الكاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض بمختلف أنواعها وأشكالها، سواء كانت موجهة لتمويل الخزينة أو التعهدات.

وتأخذ بالمقابل ذلك الضمانات التي يتم تحديدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة والمركز المالي للزبون بضمان استرداد القرض كاملا مع قيمة نسبة الفائدة إضافة إلى مراجعة التكاليف والحسابات اليومية للوكالة.

3_ مصلحة أمانة التعهدات:

تقوم هده المصلحة بتنفيذ جميع العمليات المتعلقة بسير الحسابات (فتح، تغير، غلق، اعتراضات، مصادر موثقة... الخ)

كما تجمع ضمانات القروض وترسلها إلى مديرية شبكة الاستغلال وتسهر على متابعة القروض الممنوحة وانجاز العملية المتعلقة بها وتقوم بمعالجة عملية المحفظة التجارية والمالية.

4_ مصلحة ترقية الزبائن:

تقوم بدراسة السوق ومحيط البنك والاطلاع على الجديد فيه ومحاولة جلب اكبر عدد من الزبائن ويبرز نشاط هده المصلحة كلما تعددت نشاطاتها و اتسعت دائرة اختصاصاتها .

5_ مصلحة التجارة الخارجية :

تقوم هده المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية (الاعتماد المستندي) كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية أي بيع وشراء العملة أو في شكل تحويلات، إضافة إلى إعداد العمليات المحاسبية المتعلقة بالعملة الأجنبية والعمل على عدم تسرب العملة الصعبة أو تهريبها.

المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسة البنك الوطني

من خلال هذا المبحث سنقوم بعرض طريقة وأدوات الدراسة المستخدمة، بحيث في الفصل الأول سنتعرف على طريقة الدراسة، أما المطلب الثاني فخصصناه للأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: متغيرات الدراسة

من الطبيعي والمنطقي قبل محاولة الكشف على أي ظاهرة معينة وعلاقتها بظاهرة أخرى ومدي التأثر والتأثير المتبادل بينهما أن يقوم الباحث بتحديد المتغيرات المستقلة من المتغيرات التابعة ودلك حتى تأخذ الدراسة مجراها المنهجي والطبيعي الذي يوصلها الى النتائج الصحيحة والمرجوة .

وفي هدا الصدد يمكن القول أن المتغير المستقل في هده الدارسة هو نظام المعلومات الإدارية متمثلا في تكنولوجيا المعلومات ومستخدميها من أجل توفير المعلومات اللازمة للإدارة ودعمها لها في تحقيق الأهداف المرجوة .

ومن هنا يمكن إيجاد ثلاثة أبعاد أساسية لهدا المتغير وهي كالتالي:

1- المعلومات المقدمة لغرض مساعدة الإدارة في تسييرها؛

2- تكنولوجيا المعلومات بما فيها أجهزة الحاسبات الالكترونية والبرمجيات ووسائل الاتصال وعيرها؛

3- المستخدمين لهده التكنولوجيا.

أما المتغير التابع في هده الدراسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وفي هدا الصدد يمكن القول بأن استخدام نظم المعلومات في المؤسسة تقود إلى نجاحها وتحقيقها لأهدافها بالاعتماد على معلومات صحيحة وكاملة تؤدي إلى الإحاطة بجميع ظروف مشاكل المؤسسة مع الأخذ بالاعتبار جميع البدائل الممكنة والاعتماد على الأساليب الكمية والعلمية في إدارة تسيير المؤسسة بجودة عالية ،كما يمكن القول بأن تطبيقها لنظم المعلومات تتضمن الأبعاد التالية :

1- سهولة وبساطة التنظيم؛

2- القدرة على الارتقاء بمستوى الادخار والاستثمار؛

3- توفير الخدمات للصناعات الكبرى؛

4- تقديم الخدمات بجودة عالية.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة

تتحدد الأدوات المنهجية لأي دراسة على ضوء طبيعة البيانات والمعلومات المتوفرة حول الموضوع، وكذا المنهج أو المناهج المستخدمة، وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها، وهدا ما تم تبنيه في هده الدراسة ، أين تم الاعتماد على اثنين من الأدوات لجمع البيانات . فقد استخدمت المقابلة يشكل أساسي كوسيلة لجمع البيانات وبمقابلة مع المدير ونائب المدير و المهندس المكلف بالإعلام الآلي ، كما استخدمت الملاحظة كوسيلة مكملة ودلك بالشكل الأتي:

أولا: المقابلة

تعد المقابلة أداة منهجية ذات أهمية بالغة في الحصول على المعلومات المطلوبة، وهي كما يقول عليان وغنيم:"محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بالهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة. فبواسطة هذه الأداة يستطيع الباحث استخدام مهاراته الشخصية وقدراته الذاتية للتأكد من صحة المعلومات التي تحصل عليها سابقا، أو لمعرفة تفاصيل وتفسيرات لظواهر وحقائق معينة.

كونها طريقة مباشرة للاتصال مع المبحوث يمكن خلالها للباحث تغيير أو تعديل أسئلته والتأقلم مع المبحوث بأسلوب مرن يكفل له الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخدم أهدافه ومجالات بحته، وبما أن أغلبية المسيرين في شركة للبنك ليس لديهم اطلاع كافي بالجوانب التقنية لأنظمة المعلومات في المؤسسة، ولا بكيفية عمل الشبكات الفرعية وتفاعلاتها مع البرامج الوظيفية لأنهم مجرد مستخدمين فقط وليسو مبرمجين أو محليين للأنظمة وهدا انطلاقا من نتائج المقابلات التي تمت معهم مبدئيا وكدا بناء على ملاحظات الباحث، إذ أن الملاحظات هي ثاني أداة من أدوات جمع البيانات في هده الدراسة وخدمة لأغراض البحث(تحليل ومناقشة أسئلة وفرضيات الدراسة) تم إجراء مقابلة مباشرة مع مساعد المدير وقد تمت صياغة أسئلة المقابلة على أساس المحاور التالية: (أنظر الملحق رقم (01)).

- المحور الأول: مدى تأثير إدخال أنظمة المعلومات على تنظيم العمل وقرارات التشغيل بالمؤسسة.

- المحور الثاني: مدى زيادة المردودية المالية للمؤسسة جراء استخدام النظام الآلي للمعلومات بالمؤسسة.

- المحور التالت:إلى أي مدى خدمة نظام المعلومات الحالي الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

ثانيا : الملاحظة

تعد الملاحظة من أقدم وسائل جمع المعلومات، فهي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي ومنظم ومخطط وهادف بقصد تفسير وتحديد العلاقات بين المتغيرات.

والواقع أن كل من أسلوب المقابلة السابق يتضمن قدرا معينا من الملاحظة، ومن ثم يمكن القول بأن الملاحظة تستخدم بصرف النظر أحيانا عن الأسلوب المعتمد في جمع البيانات.

وفي هذا الصدد إستخدمت الملاحظة في هذه الدراسة مع المقابلة، وكذا بصفة منفردة بإبداء ملاحظات تخص الموضوع محل الدراسة وتخدم أهدافه.

المطلب الثالث: الكشف عن دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة دعم المؤسسة بالبنك الوطني

ستتم في هدا المطلب محاولة الكشف على دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة مؤسسة البنك الوطني الجزائري والمساهمة في تحقيق أهدافها ودلك من خلال إستخدام أدوات جمع البيانات المعتمدة في هده الدراسة لتحليل ومناقشة أسئلة وفرضيات البحت.

أولا: تحليل مناقشة أسئلة الدراسة

السؤال الأول: مدى تأثير إدخال أنظمة المعلومات على تنظيم العمل وقرارات التشغيل بالمؤسسة؟

للإجابة على هدا السؤال يتم الإعتماد على الإجابات المتحصل من مسؤل المعلوماتية بالمؤسسة أثر المقابلة التي أجريت معه بصفته المسؤل على عملية تشغيل النظام وصيانته أنظر إلى الملحق رقم(01) والتي كانت على الشكل التالي:

السؤال رقم(03): يساهم نظامDELTA.V8في إتخاذ قراراتك ؟

الجواب رقم(03): يساهم في إتخاد القرارات الخاصة بالمؤسسة وتسهيل عمليات السحب والإيداع.

السؤال رقم(06): هل حدت تطور في تنظيم العمل جراء إعتماد نظام المعلومات بالمؤسسة؟

الجواب رقم(06): بالفعل حدت تطور من خلال القضاء على ظاهرة تكرار معالجة البيانات والمعلومات لعدة مرات وقد سمحت الحوسبة بإنقاص عدد العمال والموظفيين الدين كانو يقومون بالأعمال الإدارية اليدوية مما سمح بتحويلهم الى مواقع أخرى من المؤسسة كانت تعاني نقصا في الموارد البشرية.

السؤال رقم(07): هل تتخد القرارات داخل المؤسسة بشكل مباشر بالمعلومات والبيانات التي تتم الحصول عليها من قبل نظم المعلومات المختلفة ؟

الجواب رقم(07): توجد قرارات تتخذ بشكل مباشر على مستوى المؤسسة وهناك قرارات تتخذ من طرف المديرية الجهوية.

السؤال رقم (10) إدا وجد خلل في إحدي الوظائف الإدارية هل يساهم نظام المعلومات الذي تعتمدونه في إكتشاف مثل هده الحالات؟.

الجواب رقم (10) نعم يساهم نظام المعلومات في اكتشافها .

نستنتج من إيجابات المسؤل على المعلوماتية بالمؤسسة أن نظام المعلومات الإدارية الذي تم اعتماده أتر بشكل ايجابي على تنظيم العمل بالمؤسسة من خلال تنويع اختصاصات الموظفين وتحويل الفائض الى مواقع أخرى من المؤسسة التي كانت تعاني نقصا في الموارد البشرية.

كما يلاحظ أن رد الفعل الموظفين كان ايجابيا على الصعيد العملي بتسهيل جميع العمليات السحب والإيداع.

السؤال الثاني: مدى زيادة المردودية المالية للمؤسسة جراء استخدام النظام الآلي للمعلومات بالمؤسسة؟

تتم الإجابة على هدا السؤال من خلال أجوبة المقابلة التي تمت مع مسؤول المعلوماتية بالمؤسسة والتي كانت على الشكل التالي:

السؤال(11): هل ظهرت مؤشرات توحي بارتفاع المردوية المالية لمؤسسة نتيجة لإدخال المعلومات؟

الجواب(11): نعم لقد ظهرت مؤشرات ايجابية على دلك وبنسبة قليلة وكان له بأعطاء ثمرة على المؤسسة.

السؤال(16): هل تسير العلاقات التجارية بالأساليب التسويقية الحديثة؟

الجواب(16) : نعم تسير العلاقات التجارية بالأساليب الحدينة.

بناء على نتيجة المقابلة ، وكدا الملاحظة الشخصية للباحت ، وخاصة لارتفاع المردودية المالية للمؤسسة في السنوات الأخيرة يمكن استنتاج بأن إجابات المسؤل كانت جد منطقية.

السؤال الثالث: إلى أي مدي يخدم نظام المعلومات الحالي الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة ؟

تتم الإجابة على هدا السؤال من خلال الملاحظة الشخصية للباحت ، وكدا إجابات مسؤل المعلوماتية بالمؤسسة على أسئلة المقابلة والتي كانت على الشكل التالي:

السؤال (12): هل يتوفر النظام على تظم تساعد في إتخاد القرار؟

الجواب(12): نعم يتوفر النظام على نظم تساعد في إتخاد القرار.

السؤال (13): هل هدا النظام يحتوي على صناديق الكترونية يمكن استغلالها في الاتصالات المباشرة والإعلانات والاجتماعات ...وغيرها؟

الجواب (13): صحيح هناك إمكانية للاتصال ، وهو مستغل من قبل الموظفين والوعي بأهميته.

المستنتج من كل ماسبق هو أن النظام الآلي المعتمد للمؤسسة يخدم بشكل كبير اتخاذ القرارات الإستراتيجية ودلك لوجود أنظمة دعم الإدارية العليا ونظم دعم القرار.

إضافة إلى وعي المسؤولين بأهمية التكنولوجيا التي يوفرها النظام في مجال الاتصالات وإتخاد القرار.

ثانيا تحليل ومناقشة اسئلة االفرضية

الفرضية الأولى: المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تطبق نظم المعلومات الإدارية

إن تحليل ومناقشة هد الفرضية يتطلب دراسة بعدين أساسيين هما :

البعد الأول: مدي تطبيق نظم المعلومات داخل المؤسسة.

البعد الثاني: أترتطبيق نظم المعلومات على التسيير الإداري بالمؤسسة.

لدراسة مدي تطبيق نظم المعلومات داخل المؤسسة تمت الاستعانة بالأجوبة التي قدمها المكلف بالإعلام الآلي من خلال المقابلة التي تمت معه بصفته المشرف على عملية تشغيل النظام وصيانته (أنظر الملحق رقم01)

والتي كانت على الشكل التالي:

السؤال الأول:هل سمحت الحوسبة بتسهيل العمليات الصعبة؟

الجواب الأول: لقد سمحت الحوسبة بتسهيل جل العمليات المعقدة والصعبة بشكل كبير جدا.

السؤال الثاني : ماهو النظام المستخدم في المؤسسة؟

الجواب الثاني: النظام المستخدم في المؤسسة نظام يسمى DELTA.V8

من خلال الإجابات السابقة يتضح بأن المؤسسة تطبق نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة وتسهيل العمليات المعقدة بشكل كبير جدا.

أما عن أثر تطبيق نظم المعلومات على التسيير الإداري بالمؤسسة فكانت إجابة مسؤول المعلوماتية بالمؤسسة على نفس السؤال كالتالي:

السؤال الخامس : هل تمتلك المؤسسة نظم معلومات كافية تمكنها من أداء مهامها بطريقة جيدة؟

الجواب الخامس: نعم تمتلك المؤسسة نظم معلومات كافية تساعدها على أداء مهامها.

السؤال السادس: هل حدت تطور في تنظيم العمل جراء اعتماد نظام معلومات بالمؤسسة؟

الجواب السادس: بالفعل حدت تطور من خلال القضاء على ظاهرة التكرار معالجة البيانات والمعلومات لعدة مرات وقد سمحت الحوسبة بإنقاص عدد العمال والموظفين الدين كانو يقومون بالأعمال الإدارية اليدوية مما سمح بتحويلهم الى مواقع أخرى من المؤسسة التي كانت تعاني من الموارد البشرية .

وكخلاصة من كل ماسبق يمكن القول بأن المؤسسة تطبق نظم المعلومات في التسيير الإداري بشكل فعال ودلك بتبني تكنولوجيا متطورة وإجراءات أكتر صرامة مما يؤكد التأثير القوي على أداء مهامها بصفة جيدة وخلق مناصب جديدة بطريقة غير مباشرة وتغطية النقص في الموارد البشرية.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ايجابية لنظم المعلومات في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

ستتم في هده الفرضية محاولة دراسة مدي العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي وفعالية القرارات بالمؤسسة وارتفاع المردودية المالية للمؤسسة نتيجة لإدخال نظم المعلومات وقد تمت الاستعانة بالأجوبة التي قدمها المدير من خلال المقابلة التي تمت معه (أنظر الملف رقم 01) والتي كانت على الشكل التالي:

السؤال الحادي عشر: هل ظهرت مؤشرات توحي بارتفاع المردودية المالية للمؤسسة نتيجة لإدخال نظام المعلومات؟

الجواب الحادي عشر:نعم لقد ظهرت مؤشرات ايجابية على دلك وبنسبة قليلة وكان له بإعطاء ثماره على المؤسسة.

السؤال الرابع عشر: هل يساعدكم نظام المعلومات في متابعة عمل العمال في المؤسسة؟

الجواب الرابع عشر: نعم له دور كبير في المتابعة والمراقبة على العمال داخل المؤسسة.

وكخلاصة من كل ماسبق يمكن القول بأن المؤسسة لها تكنولوجيا أكتر تطور مما يؤكد التأتير القوي لنظم المعلومات الإدارية على إدارة المؤسسة محل الدراسة

الفرضية التالتة: تأثر نظم المعلومات الإدارية على عملية صنع واتخاذ القرارات الإستراتيجية في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة غائب.

لدراسة هده الفرضية لابد من معرفة بعدين أساسيين :

البعد الأول: أمن وحماية نظم المعلومات من تعرضها لجرائم سرقة أو القرصنة سواء كان مصدرها داخليا أوخارجيا.

البعد الثاني: أثر نظم المعلومات على عملية صنع واتخاذ القرار الاستراتيجي بالمؤسسة.

وتمت الاستعانة بالأجوبة التي قدمها المكلف بالإعلام الآلي من خلال المقابلة التي تمت معه بصفته المشرف على عملية تشغيل النظام وصيانته (أنظر الملحق رقم01)

والتي كانت على الشكل التالي:

السؤال العاشر: إذ وجد خلل في إحدى الوظائف الإدارية هل يساهم نظام المعلومات الذي تعتمدونه في اكتشاف مثل هده الحالات؟

الجواب العاشر:نعم يساهم في اكتشاف الأخطاء هد الخلل إن وجدا في الوظائف الإدارية.

السؤال الخامس عشر: هل توفر المؤسسة أنظمة متطورة لحماية المعلومات المخزنة في الحاسوب؟

الجواب الخامس عشر: تتوفر المؤسسة على خلية الإعلام الآلي مختصة في حماية المعلومات

أما عن أثر نظم المعلومات على عملية صنع واتخاذ القرار الاستراتيجي بالمؤسسة فكانت إجابة مسؤول المعلوماتية بالمؤسسة على نفس السؤال كالتالي:

السؤال التالت: هل يساهم نظام DELTA.V8 في إتخاذ قراراتك؟

الجواب التالت: نعم يساهم في إتخاد القرارات الخاصة بالمؤسسة وتسهيل عمليات السحب والإيداع.

السؤال السابع: هل تتخذ القرارات داخل المؤسسة بشكل مباشر بالمعلومات والبيانات التي تتم الحصول عليها من قبل نظم المعلومات المختلقة ؟

الجواب السابع:توجد قرارات تتخذ بشكل مباشر من داخل المؤسسة وهناك قرارات تتخذ من طرف المديرية الجهوية.

فيما يخص البعد الأول فقد أوضحت نتائج المقابلة التي أجريت مع المكلف بالمعلوماتية بالمؤسسة أن لها أنظمة متطورة لحماية المعلومات المخزنة في الحاسوب واكتشاف الأخطأ ان وجدت.

أما فيما يخص البعد الثاني فقد أوضحت نتائج المقابلة مع المسؤلين يؤكدون على أن توفر المعلومات الملائمة والكافية تزيد من فعالية القرارات بالإضافة إلى دقة في المعلومة.

وكخلاصة من كل ماسبق يمكن القول بأن المؤسسة لها أنظمة متطورة لحماية المعلومات المخزنة مما يؤكد التأثير القوي لأمن وحماية المعلومات على فعالية القرارات الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدارسة .

خلاصة الفصل

قصد الاطلاع على واقع نظام المعلومات في المؤسسة ومدى تأثيره في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تم اختيار مؤسسة البنك الوطني الجزائري لوكالة متليلي حيت شهدات تطورا كبيرا في نشاطاتها الخاصة مع تحرير السوق وتزايد الاستثمار مما أدى إلى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن بإدخال تكنولوجيا متطورة وتحسين ظروف العمل مما انعكس إيجابا على العمال والتقليص الكبير جدا من الأعمال اليدوية الروتنية وارتفاع المردودية المالية للمؤسسة خاصة السنوات الأخيرة من خلال أسئلة المقابلة، ودلك بتحقيق الأهداف المسطره لها.

الخاتمة

وفي واقع الأعمال اليوم يمكن القول وبدون تردد بأن نظم المعلومات الإدارية أصبحت تشكل محور تكامل وتجانس وتنسيق بين العناصر الأساسية لمنظمة الأعمال ، إذ أن لها تأثير حيويا في تشكل بنية التنظيم وفي التأثير على اختيار نوع الهيكل التنظيمي المناسب لهدا النظام والإستراتيجية الأعمال أيضا ، ودلك انطلاقا من افتراض أن الهيكل التنظيمي ينبغي أن يتبع الإستراتيجية ونظم المعلومات وليس العكس ، أو على الأقل تكون علاقة من التكامل والتطور المتوازن بين بنية التنظيم ونظم المعلومات واستراتيجيات الأعمال الشاملة، وبالنتيجة تكون لنظم المعلومات الإدارية صلة مباشرة في تشكيل ثقافة المؤسسة دلك لأن تكنولوجيا المعلومات تمثل في الواقع احدي المصادر المهمة التي تنهل منها الإدارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية.

كما ترتبط تكنولوجيا نظم المعلومات بثقافة الجودة وعناصر الميزة التنافسية المؤكدة ، إذ أن نظم المعلومات الإدارية بوجودها في المؤسسة وعملها المباشر مع المدير و الإدارة تعمل على تعزيز ثقافة المؤسسة التي تستند على المعرفة والمعلومة والمشاركة الجماعية في صنع القرار، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ليست بمعزل عن هده التطورات خاصة في ظل المنافسة التي أصبحت تعاني منها والتي يتوقع أن تزيد فور توفر الشروط المناسبة، وهدا ماتوصلت إليه هده الدراسة من خلال أخد حالة البنك الوطني الجزائري لوكالة متليلي أين تم اثبات أن لنظم المعلومات الإدارية به ودلك بمساهمتها بقدر كبير في زيادة دقة المعلومات في المؤسسة ، وتوفير المعلومات الضرورية لإتخاد القرارات في وقت سريع ، كما تعطي شكلا أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها والاستفادة منها.

كما أثبتت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة تؤثر بشكل ايجابي على تنظيم العمل بها وبأنها تتمتع بإجراءات أمن ورقابة عالية على المعلومات ، كما أنها تساهم بشكل كبير في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها ، وبالتالي إنتاج قرارات أكتر دقة ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل ، وكدا تحسين الإجراءات والسياسات والمحافظة على علاقة المؤسسة بزبائنها.

نتائج الدراسة:

بعد عرض أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بأنظمة المعلومات وتأثيرها على المؤسسة، وبعد تحليل ومناقشة أسئلة وفرضيات الدراسة من خلال دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري لوكالة متليلي أمكن التوصل إلى جملة من النتائج يمكن عرضها في الشكل التالي:

1- يملك متخذ القرارات في المؤسسة مستوى تعليمي مقبول وكافي لتقبل واستيعاب فكرة إدخال نظم معلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي في اتخاذ القرارات مما يزيد من فعالية هذه الأخيرة؛

2- القرارات المتخذة في مؤسسة البنك الوطني هي قرارات ذات فعالية عالية نسبيا، إذ أنها تتمتع بجودة عالية فأغلبها تحقيق الأهداف المرجوة منها، كما أن أغلبية متخذيها يحرصون على توافر جميع المعلومات المتعلقة بالمشكلات قبل اتخاذ القرارات بشأنها وهذا ما عكسه ارتفاع درجة رضا المسؤولين؛

3- أثر نظام المعلومات الإدارية الذي تم اعتماده بشكل إيجابي على تنظيم العمل بالمؤسسة من خلال تنويع اختصاصات الموظفين وتحويل الفائض منهم إلى مواقع أخرى من الشركة كانت تعاني نقصا في الموارد البشرية.

4- كان رد فعل الموظفين إيجابيا في البداية تجاه إدخال أنظمة المعلومات؛

5- خلال السنوات الأخيرة من استغلال النظام ظهرت مؤشرات على ارتفاع المردودية المالية للمؤسسة؛

6- النظام الآلي للمعلومات المعتمد في المؤسسة يخدم بشكل كبير اتخاذ القرارات الإستراتيجية وذلك لوجود أنظمة دعم الإدارة العليا ونظم دعم القرار؛

7- وجود وعي المسؤولين بأهمية التكنولوجيا التي يوفرها النظام في مجال استخدم بعض المزايا التي يقدمها النظام (كالعلب الإلكترونية Les boites des messages)؛

8- أنظمة المعلومات الإدارية المعتمدة في المؤسسة محل الدراسة تساهم بقدر كبير في زيادة دقة المعلومات في المؤسسة وتوفير معلومات أغلبها ضروري لاتخاذ القرارات في وقت سريع نسبيًا كما تعطى شكلا أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها والاستفادة منها؛

9- يساهم نظام معلومات المؤسسة بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها، وبالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل، كما يساهم في تحسين الإجراءات والسياسات ويحافظ على علاقة المؤسسة بمحيطها؛

10- التكوين الذي توفره المؤسسة لمستعملي نظام المعلومات الحالي يعتبر مقبولاً، لاستخدامه في اتخاذ قرارات فعالة.

تبين النتائج أن أهم المزايا التي يقدمها نظام المعلومات في المؤسسة لإتخاذ القرارات يمكن ترتيبها على الشكل التالي:

أ- توفير الوقت؛

ب- تسهيل العمليات الإدارية؛

ج- تسحين الاتصالات الخاصة باتخاذ القرار بين مختلف المصالح؛

د- تجنب النزاعات وتصادم الصلاحيات في المؤسسة؛

ه- استخدام أفضل للموارد البشرية المتوفرة؛

و- تحسين صورة المؤسسة وسمعتها؛

ز- تطوير وتحسين الإجراءات والسياسات؛

ح- ترشيد التكاليف؛

ط- تتخذ الشركة جملة من الاحتياطات لحماية نظامها المعلوماتي منها:

- وضع برامج خاصة لحماية أجهزة وبرامج النظام من حواسيب وغيرها؛

- المتابعة اليومية من خلال شبكة الإنترنت لجميع أنواع الفيروسات التي تظهر يوميا، وكذا البرامج المضادة لهذه الفيروسات والعمل على اقتنائها وتزويد النظام بها.

1- الاعتماد أكثر على نظم مراقبة البيانات ونظم مراقبة الاتصال؛

2- اتخاذ إجراءات أكثر صرامة (كاستخدام كلمات العبور) مع التحديد الدقيق للصلاحيات فيما يخص الإطلاع أو تغيير البيانات والمعلومات التي يحتويها النظام المعلوماتي؛

3- لم يتعرض نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة لأي جرائم قرصنة وهذا ما يمكنها من الاستمرارية وريادتها في السوق؛

4- هناك رضا العملاء على مدى تأثير التكنولوجيا على المؤسسة من حيث رفع جودة أدائها واستقطاب عملاء جدد؛

5- ساهمت نظم المعلومات في الحد من المركزية من خلال دورها الكبير في معالجة المعلومات لا مركزيا؛

6- ساهمت نظم المعلومات وتقنياتها بدور فاعل جدًا في تحسين أداء المؤسسات ومكنت من إدارتها بكفاءة عالية وحسنت الاتصال والتنسيق ومع المؤسسات في المحيط الخارجي.

وفي واقع الأعمال اليوم يمكن القول وبدون تردد بأن نظم المعلومات الإدارية أصبحت تشكل محور تكامل وتجانس وتنسيق بين العناصر الأساسية لمنظمة الأعمال، إذ أن لها تأثير حيويا في تشكيل بنية التنظيم وفي التأثير على اختيار نوع الهيكل التنظيمي المناسب لهذا النظام ولإستراتيجية الأعمال أيضًا، وذلك انطلاقا من افتراض أن الهيكل التنظيمي ينبغي أو على الأقل تكون علاقة من التكامل والتطور المتوازن بين بنية التنظيم ونظم المعلومات وإستراتيجيات الأعمال الشاملة، وبالنتيجة تكون لنظم المعلومات الإدارية صلة مباشرة في تشكيل ثقافة المنظمة ذلك لأن تكنولوجيا المعلومات تمثل في الواقع إحدى المصادر المهمة التي تنهل منها الإدارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية.

كما ترتبط تكنولوجيا نظم المعلومات بثقافة الجودة وعناصر الميزة التنافسية المؤكدة، إذ أن نظم المعلومات الإدارية بوجودها في المنظمة وعملها المباشر مع المدير ولإدارة تعمل على تعزيز ثقافة المنظمة التي تشتد على المعرفة والمعلومة والمشاركة الجماعية في صنع القرار.

والمؤسسة الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ليست بمعزل عن هذه التطورات خاصة في ظل المنافسة التي أصبحت تعاني منها والتي يتوقع أن تزيد فور توفر الشروط المناسبة، وهذا ما توصلت إليه هذه الدراسة من خلال أخذ حالة البنك الوطني لوكالة متليلي، أين تم إثبات أن لنظم المعلومات الإدارية بها أثر كبير على التنسيق والتكامل بين زيادة دقة المعلومات لاتخاذ القرارات في وقت سريع، كما تعطي شكلاً أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها والإستفادة منها.

كما أثبتت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة تؤثر بشكل إيجابي على تنظيم العمل بها وبأنها تتمتع بإجراءات أمن ورقابة عالية على المعلومات، كما أنها تساهم بشكل كبير في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها، وبالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل، وكذا تحسين الإجراءات والسياسات والمحافظة على علاقة المؤسسة بزبائنها.

الإقتراحات والتوصيات:

بعد دراسة وتحليل دور نظم المعلومات بمؤسسة البنك الوطني لوكالة متليلي، وبعد الإطلاع على نتائج الدراسة وما تحمله من نقاط القوة والضعف في هذا النظام يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:

1- ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الإقتصادية المتطورة، وذلك من خلال تطوير نظام معلومات المؤسسة الحالي وبتزويده بتجهيزات وبرامج أكثر تطوراً وهذا للاستفادة من ميزات هذه النظم وهذه التكنولوجيا في إنتاج قرارات ذات فعالية عالية؛

2- تكييف الدورات التكوينية والتدريبية وجعلها بصفة دورية منتظمة لزيادة كفاءة مستخدمي النظام في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي، أي ضرورة التنسيق بين الجانب البشري والجانب التكنولوجي لضمان قيام النظام الآلي للمعلومات بوظائفه على أحسن ما يرام لتحقيق الهداف التي صم من أجلها؛

3- القيام بحملات تحسيسية وتوعية وأيام دراسية لتعريف مستخدمي النظام بأهمية تكنولوجيا المعلومات التي يوفرها النظام المعلوماتي في تسهيل عملياتهم الإدارية زيادة فعالية قراراتهم؛

4- تعتبر الكوادر التي تعمل في مجال المعلومات من الكوادر الهمة والمكلفة في عملية تأهيلها وتدريبها والتي تسعى كافة المؤسسات إلى استقطابها وتحفيزها مما قد يؤثر سلبًا على المؤسسة بفقدان هذه الكوادر، ولذلك يجب على المؤسسة تحفيزهم للمحافظة عليهم؛

5- تمتلك مؤسسة البنك الوطني عدد كبير من المعدات والتجهيزات والذي يجب توظيفها من استخدامها الاستخدام الأمثل في العمل الإداري؛

6- الاستفادة من الخبرات من خلال نقل المعرفة إلى كل المستويات الإدارية.

آفاق البحث

وفي الأخير فان هدا البحث يفتح المجال لإجراء المزيد من الدراسات حيت يمكن أن تشمل هده الدراسات حيت يمكن أن تشمل هده الدراسات:

- نظم المعلومات الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- نظم المعلومات الإداري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- دور نظم المعلومات الإدارية في تكامل الوظائف الإدارية.

في الختام نرجو أن نكون قد قمنا نظرة عامة حول نظم المعلومات الإدارية ونأمل أن نكون قد وفقنا في اختيار الموضوع وأن نكون قد ألممنا بمختلف جوانبه العلمية من دراسة وعرض بالشكل الذي يخدم إدارة الأعمال وباحتيها ، كما نتمنى أن تكون قد ساهمنا ولو بالمقدار البسيط في تقديم قيمة مضافة وعمق أكتر في دراسة مساهمة نظام المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

كما أننا لاندعي كمالا لعملنا ولا قصور في جهدنا غير أننا نأمل أن تكون قد وفقنا في جمع هدا الموضوع وإسقاطه على الواقع وأن تكون دراستنا انطلاقة لبحوث ودراسات أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: الكتب

1. إيمان فاضل السامرائي، وهيتم محمد الزغبي، **نظم المعلومات الإدارية،** دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016.
2. سعد العنزي، **نظم معلومات الموارد البشرية** مجلة دراسات إقتصادية، العدد الأول، بعداد، 2002
3. سليم الحسنية، **نظم المعلومات الإدارية،** مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، فلسطين، 2002م.
4. سليم الحسينة، **نظم المعلومات الأداريو،** مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2002.
5. عبد الحميد المغربي، **نظم المعلومات الإدارية،** المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002م.
6. عمر همشري، **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات،** دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001م.
7. فتحي السيد عبده أبو سيد أحمد، **"الصناعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية المحلية"**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005.
8. كسنة أمحمد، **مواضيع متنوعة في إدارة العمال،** غرناطة للنشر والتوزيع، الجزائر ط1، 2009.
9. محمد الصيرفي، **نظم المعلومات الإدارية،** مؤسسة طيبة دولية، الإسكندرية، القاهرة، 2005
10. محمد سعدون ثائر، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،** مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، عمان، الأردن، ط1، 2016.

ثانيا: المقالات في المجلات والملتقيات والدوريات العلمية :

11. آسيا كويل، أسيا مرابط: **دور وأهمية مراقبة التسيير كآليات لحومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة تطبيقية لبعض المؤسسات الجزائرية،** الملتقى الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة 2، يوم 25 أفريل 2017.
12. سماح طلحي، **دور أجهزة المرافقة في عدم إنشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة في الجزائر،** مجلة العلوم الإنسانية، العدد5، جامعة أم البواقي، جوان 2016.

13. شهرزاد زغيب، ليلى عيساوي، **المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، واقع وآفاق**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، 8-9 أفريل 2002م..

14. محمد عبد الرزاق محمد حمو خليل، **نظم المعلومات الإدارية ودورها في دعم إستراتيجيات استدامة الشركات الصغيرة والمتوسطة دراسة استطلاعية في عينة من شركات تعبئة المياه المعدنية في إقليم كوردستان العراق**، مجلة تنمية الرافدين، العدد119، المجلد37، 2018م.

ثالثا: الرسائل العلمية

15.أحلام فرج الله، **طرق وأساليب تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الإقتصاد الإسلامي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008.

16.فضيلة حويو، **إدارة الأعمال الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005م.

رابعا: المراجع باللغة الأجنبية

17. Sttoner, J & Wankle, C, Management, New Jersey : prentice hall, 1986.

18. S. L. DOLAN et autres, La gestion des ressources humaines, Tendances, Enjeux et pratiques actuelles, édition village mondial, Paris, France, 2002.

19. Al-Kurdi, M & Al-Abed, J. *Introduction in Management Information Systems "basic concepts and applications.* Alexandria, Egypt: Dar Elgamaa Elgadida ,2003.

20. Srinivas Nowduri, **Management Information Systems Research for Small and Medium Enterprises: A Sustainability Perspective**, International Journal of Software Engineering and Its Applications Vol.8, No.8 (2014).

الملاحق

الملحق رقم (01)

دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة متليلي

دليل المقابلة

تاريخ المقابلة:2019/04/08 المسمى الوظيفي: نائب المدير المكلف بالإعلام الآلي

الأسئلة

السؤال رقم(01): هل سمحت الحوسبة بتسهيل العمليات الصعبة؟

الجواب رقم(01): لقد سمحت الحوسبة بتسهيل جل العمليات المعقدة والصعبة بشكل كبير جدا

السؤال رقم(02): ماهو النظام المستخدم في المؤسسة؟

الجواب رقم(02): النظام المستخدم في المؤسسة نظام يسمى .DELTA

السؤال رقم(03): هل يساهم نظام DELTA. V 8 في إتخاد قراراتك ؟

الجواب رقم(03):نعم يساهم في إتخاد القرارات الخاصة بالمؤسسة وتسهيل عمليات السحب والإيداع

السؤال رقم(04): هل هناك أنظمة أخرى مستعملة في المؤسسة غير نظام DELTA.V8؟

الجواب رقم(04): لحد الآن لاتوجد أنظمة أخرى مستعملة.

السؤال رقم(05): هل تمتلك المؤسسة نظم معلومات كافية تمكنها من أداء مهامها بطريقة جيدة؟

الجواب رقم(05):نعم تمتلك المؤسسة نظام معلومات كافية تساعدها على أداء مهامها بكل راحة.

السؤال رقم(06): هل حدت تطور في تنظيم العمل جراء اعتماد نظام معلومات بالمؤسسة؟

الجواب رقم(06): بالفعل حدت تطور من خلال القضاء على ظاهرة تكرار معالجة البيانات والمعلومات لعدة مرات وقد سمحت الحوسبة بإنقاص عدد العمل والموظفين الدين كانو يقومون بالأعمال الإدراية اليدوية مما سمح بتحويلهم الى مواقع أخرى من المؤسسة كانت تعاني نقص الموارد البشرية.

السؤال رقم(07): هل تتخذ القرارات داخل المؤسسة بشكل مباشر بالمعلومات والبيانات التي تتم الحصول عليها من قبل نظم المعلومات المختلفة؟

الجواب رقم(07): توجد قرارات تتخذ بشكل مباشر على مستوى المؤسسة وهناك قرارات تتخذ من طرف المديرية الجهوية

السؤال رقم(08): إدا أردتم قياس أداء أحد المستخدمين فكيف يتم ذلك ، (كيف يتم جمع المعلومات)؟

الجواب رقم(08): يتم قياس أداء المستخدم عن طريق العمليات الموجودة في حسابه البنكي

السؤال رقم(09): هل ترون من الضروري استخدام خرائط أو مخططات لحركة المعلومات في المؤسسة، و إذا كانت الإجابة بنعم هل تعتقدون أن هذا سيسهل عملية التسيير في المؤسسة؟

الجواب رقم(09):إن حركة المعلومات في المؤسسة تتم عن طريق دراسات من طرف المكلفين بالزبائن

السؤال رقم(10):ادا وجد خلل في إحدى الوظائف الإدارية هل يساهم نظام المعلومات الذي تعتمدونه في اكتشاف مثل هذه الحالات؟

الجواب رقم(10):نعم يساهم في اكتشاف هدا الخلل إن وجدا في إحدى الوظائف الإدراية

السؤال رقم(11): هل ظهرت مؤشرات توحي بارتفاع المردودية المالية للمؤسسة نتيجة لإدخال نظام المعلومات؟

الجواب رقم(11):نعم لقد ظهرت مؤشرات ايجابية على دلك وبنسبة قليلة وكان له بإعطاء ثماره على المؤسسة

السؤال رقم(12):هل يتوفر النظام على نظم تساعد في اتخاد القرار؟

الجواب رقم(12): يتوفر النظام على نظم تساعد في إتخاد القرارات الإستراتيجية

السؤال رقم(13): هل هدا النظام يحتوي على صناديق الكترونية يمكن استغلالها في الاتصالات المباشرة والإعلانات والاجتماعات ...وغيرها؟

الجواب رقم(13):صحيح هناك إمكانية للاتصال وهو مستغل من قبل الموظفين والوعي بأهميته لدي المؤسسة.

السؤال رقم(14): هل يساعدكم نظام المعلومات في متابعة عمل العمال في المؤسسة؟

الجواب رقم(14):نعم له دور كبير في المتابعة والمراقبة على العمال داخل المؤسسة

السؤال رقم(15): هل توفر المؤسسة أنظمة متطورة لحماية المعلومات المخزنة في الحاسوب؟

الجواب رقم(15): المؤسسة على خلية تسمى الإعلام الآلي مختصة في حماية المعلومات

السؤال رقم(16): هل تسير العلاقات التجارية بالأساليب التسويقية الحديقة؟

الجواب رقم(16):نعم تسير العلاقات التجارية بالأساليب التسويقية الحديثة

السؤال رقم(17): ما هي مصادر المعلومات لمؤسستكم؟

الجواب رقم(17):مصادر معلومات البنك الوطني الجزائري المديرية العامة في الجزائر

السؤال رقم(18): وفي الأخير هل هناك معلومات أخرى لم تذكر يمكن الاستفادة منها في مجال استخدام نظام المعلومات؟

الجواب رقم(18):المعلومات الجديدة تتمثل في النظام الجديد الذي هوطور الإنجاز القريب والدي يسمى بنظام GLOBALE BANKING

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرفان	I
الإهداء	II
الملخص	IV
فهرس الموضوعات	V
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال	VII
مقدمة	أ–د
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة	
تمهيد	06
المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	07
المطلب الأول: مفهوم وأهمية نظم المعلومات الإدارية	07
المطلب الثاني: مفهوم وأهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	13
المطلب الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	18
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	21
المطلب الأول: الدراسات المحلية	21
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية	26
المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	32
خلاصة الفصل	34
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
تمهيد	36
المبحث الأول: تحديد وتعريف ميدان الدراسة	37

المطلب الأول:التعريف بالبنك	37
المطلب الثاني: أهمية وأهداف الوكالة في المنطقة	38
المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة BNA متليلي	40
المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسة البنك الوطني	44
المطلب الأول: متغيرات الدراسة	44
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة	45
المطلب الثالث: الكشف عن دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة دعم المؤسسة بالبنك الوطني	47
خلاصة الفصل	53
الخاتمة	55
قائمة المراجع	62
الملاحق	65
فهرس المحتويات	68