



المركز الجامعي الوشريسي - تيسميسيلت -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع:

دور نظم المعلومات في تحسين أداء المؤسسة

الاقتصادية

دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر - تيسميسيلت -

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

- تخصص إدارة أعمال -

إشراف الأستاذ:

د. سعد الله بكاري

إعداد الطالبين:

زبور محمد

عاصي رابح

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
1438

شكر

أول شكرنا لله رب العالمين الذي رزقنا العمل وحسن التوكل عليه سبحانه وتعالى.
أتوجه بالشكر والامتنان والتقدير للأستاذ المشرف الدكتور سعد الله بكاري والدكتورة سعدي
عائشة الذي لم ييخل علينا بأي جهد ولا نصيحة وكذا توجيهاته القيمة.
كما أتوجه بالشكر إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم وحضورهم لمناقشة هذه
المذكرة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل الأساتذة الذين قدموا لنا يد المساعدة من نصح
وتشجيع.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل عمال المكتبة الذين قدموا لنا يد المساعدة ولم ييخلوا علينا
بنصائحهم وإرشاداتهم لنا.

إلى كل من وقف معنا ودعمنا ولو بالكلمة الطيبة.

إهداء

إلى من حملتني بأمر ربي حملاً جميلاً، وعلمتني مكارم الأخلاق و المبادئ الفاضلة إلى من كان ولازال رضاها

غماماً يقيني هجير ويعينني دوماً على المضي إلى الأمام.

إلى أمي الغالية - حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى الذي لو أهديته الدنيا بأسرها عجزت عن مكافئته على عطاءه إلى أبي العزيز - حفظه الله وأطال في عمره.

إلى من نشأت وترعرعت بينهما أخواتي و أخي العزيز عبد النور ونصرو وكتكوت العائلة عبد الإله.

إلى أعمامي وعماتي واخوالي وخالاتي

إلى زملائي ديلم عبد الرحمان، العسكري، ترباح بن تمرة، عادل غليب، حسين، وفي الأخير لا ننسى بالذكر الأخ

محمد دروش.

إلى أصدقائي أمين، سفيان، عبد النور، صدام، بلال قدوش، بلال بوراس، أسامة، دادي.

إلى صديقي الذي شاركت معه عناء المذكرة " محمد "

إلى الذين سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكريتي ..

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

رابع

إهداء

إلى والدي ووالدتي العزيزين، إلى عائلتي المتواضعة.

إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع.

إلى أخي أحمد، حسن وأخاوتي

إلى صديقي وأخي محمد دروش، وأخي العسكري محمد، وأخي عبد الرحمان،

وأخي عادل، وحُسين.

كما لا أنسى إخوتي الذين لم تلدهم أمي رابح زعتير، سمير، بلعلة، نصر الدين،

أحمد بودار.

إلى ابن عمي عُمر، أخي أحمد قايد ..

إلى كُل زملائي في العمل بالمركز الجامعي الونشريسي تيسمسيلت

إلى زميلي الذي تقاسم معي عناء هذا العمل ' رابح '

إلى الذين ذكرهم لساني ولم يذكرهم قلبي

ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم.

امين يارب العالمين

محمد

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	تصنيف LAUDON لنظم المعلومات	15
02	تصنيف O'Brien لنظم المعلومات	17
03	تحسين الأداء	42
04	أساسيات التنمية المستدامة	46
05	النموذج الفكري الشامل في تحسين الأداء وأساليبه	47
06	نموذج عملية تحسين الأداء Harless	50
07	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر الأم.	69
08	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر-تيسمسيلت-	74

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أنواع أنظمة المعلومات حسب تصنيف Robert Reix	16
02	عدد الموظفين في اتصالات الجزائر-تيسمسيلت-	72
03	سلم لكارت الخماسي	80
04	معامل الثبات	82
05	توزيع العينة حسب متغير الجنس	82
06	توزيع العينة حسب متغير العمر	83
07	توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي	83
08	توزيع العينة حسب متغير المنصب	84
09	توزيع العينة حسب متغير الخبرة	84
10	تحليل بيانات المحور الأول نظم المعلومات الأبعاد التنظيمية	85
11	تحليل بيانات المحور الأول نظم المعلومات الأبعاد التكنولوجية	87
12	تحليل بيانات المحور الثاني اثر نظم المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي	88
13	معامل الارتباط	91

قائمة الرموز والاختصارات

الرمز	ترجمة باللغة الانجليزية	ترجمة باللغة العربية
MIS	management information systems	نظم المعلومات الإدارية
DDS	Decision support systems	نظم دعم القرار
TPS	Transaction Processing Systems	أنظمة معالجة المعاملات
OSS	Operations Support Systems	نظم دعم العمليات
PCS	Process control systems	نظم مراقبة العمليات
ECS	Enterprise collaboration	نظم تعاون المؤسسة
MSS	Management Support Systems	نظم دعم الإدارة
EIQ	Executive information systems	نظم المعلومات التنفيذية

الملخص:

تناولت هذه الدراسة دور نظم المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، وقد وقع الاختيار على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت من اجل إجراء الدراسة الميدانية بعد إجراء الدراسة النظرية. واستعرضنا في هذه الدراسة دور نظم المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية من خلال قسمين، القسم النظري والقسم التطبيقي، حيث عالج الجانب النظري عرض الأفكار والمفاهيم الأساسية النظرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، والمفاهيم النظرية حول تحسين الأداء المؤسسي ودور وأثر نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة. أما الجانب التطبيقي فتمحور حول واقع نظم المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر ودورها في تحسين الأداء المؤسسي، ولتحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في دور نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي، تم تطور استمارة استبيان وجهت إلى العمال في المؤسسة محل البحث، وقد تم اعتماد 32 استمارة من مجمل الاستمارات الموزعة 45، ثم إدخال النتائج المتحصل عليها في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V22.0) من أجل القيام بعملية التحليل، حيث توصلت الدراسة إلى هناك علاقة ارتباط قوية بين نظم المعلومات وتحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، تحسين الأداء المؤسسي.

Abstract :

this study aims to focus on the role of information system to improve the economic institution performance , we have chosen algerie telecom in tissemsilt to apply the theory study . we exposed the role of information system on economic institution function through two parts , one theoretical and the second practical . In the first part we analysed notions, concepts , ideas about information system and technology of information on a general basis , but the second chapter was dedicated to the reality of information system in Algeria and its role in improving the institution performance .

To realise the aims of the study which are the role of information system to improve the institutional performance , then by giving a questionnaire sheets to employees asking them about the efficiency of this system then we chosen 32 sheet precisely from the global of 45, and the results were included in a program of social science statistics (SPSSV22.0) to be able to analyse and connect between the efficiency of the institution and the role of information system as a result of this study .

Keywords: informations system , improving the institution performance.

Résumé :

La présente recherche a entamé le rôle des systèmes d'information dans l'amélioration de la performance des entreprises économiques. La société Algérie Télécom - succursale de Tissemsilt a fait l'objet d'une étude théorique suivie d'une analyse opérationnelle.

Le rôle des systèmes d'information dans le perfectionnement de la performance, au sein de l'entreprise, a été développé sur deux plans : théorique et opérationnel.

Sur le plan théorique, on a traité les concepts théoriques nécessaires aux systèmes et aux technologies de l'information, ainsi que toutes les notions théoriques relatives au perfectionnement de la performance des entreprises, en mettant l'accent sur l'impact lesdits systèmes sur l'amélioration de la performance de l'entreprise.

Sur le plan opérationnel, on a focalisé la recherche sur la réalité des systèmes d'information au sein d'Algérie Télécom, et son rôle dans le perfectionnement de la performance des entreprises. Pour ce faire, 45 questionnaires ont été élaborés et adressés aux employés de l'entreprise en question.

Les données de 35 questionnaires retenus, ont fait l'objet d'une analyse statistique (SPSS V20.0). L'étude a abouti à l'existence d'une relation étroite entre les systèmes d'information et le perfectionnement de la performance dans les entreprises économiques.

Mots clés: Les systèmes d'information, le perfectionnement de la performance des entreprises.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
IV	الملخص
IX	فهرس المحتويات
XIV	قائمة الأشكال
XVI	قائمة الجداول
XIX	قائمة الملاحق
XXI	قائمة الرموز والمختصرات
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: نظم المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة
03	المطلب الأول: التحول من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة
07	المطلب الثاني: الأسباب التي أدت لزيادة الاهتمام بنظم المعلومات

09	المطلب الثالث: مدخل لنظم المعلومات
14	المبحث الثاني: نظم المعلومات
14	المطلب الأول: مفهوم وأنواع نظم المعلومات
21	المطلب الثاني: مكونات ووظائف نظم المعلومات
23	المطلب الثالث: اهداف و خصائص نظم المعلومات
26	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
26	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
28	المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
30	المطلب الثالث: آفاق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية	
34	تمهيد الفصل
35	المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول الأداء المؤسسي
35	المطلب الأول: مفهوم الأداء المؤسسي
36	المطلب الثاني: ابعاد الأداء المؤسسي
38	المطلب الثالث: أنواع الأداء المؤسسي والعوامل المؤثرة فيه
40	المبحث الثاني: تحسين الأداء المؤسسي

40	المطلب الأول: مفهوم ومبادئ تحسين الأداء المؤسسي
44	المطلب الثاني: دوافع تحسين الأداء
46	المطلب الثالث: نماذج تحسين الاداء
52	المبحث الثالث: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية
51	المطلب الأول: نظم المعلومات كمدخل لتحقيق التميز في الاداء
54	المطلب الثاني: علاقة نظم المعلومات بالأداء المؤسسي
56	المطلب الثالث: اثر نظم و تكنولوجيا المعلومات على الأداء في المؤسسة الاقتصادية
62	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -	
64	تمهيد الفصل
65	المبحث الأول: تقديم لمؤسسة الدراسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت
65	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر
71	المطلب الثاني: تقديم وحدة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت
79	المبحث الثاني: جمع وتحليل البيانات وعرض النتائج
79	المطلب الأول: مجتمع الدراسة و الأدوات المستخدمة في التحليل
81	المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الاستبيان

93	خلاصة الفصل
95	خاتمة
99	قائمة المصادر والمراجع
104	الملاحق

مقدمة

إن التحولات والتغيرات المتسارعة في المحيط المؤسسة، ما يصاحبها من تطورات تكنولوجيا وتنافسية وأكدت على حاجة المسير في معرفة كل ما هو جديد في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وما يصاحبها من فرص وتهديدات، ومن أهم الأسباب هذه التغيرات هو التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أصبحت تشكل عنصراً رئيسياً في تقرير نجاح تلك المؤسسات.

فقد أصبح هذا العصر يسمى "بعصر المعلومات" والمؤسسة الناجحة هي القادرة على تحصيل كل ما تريده من المعلومات في الوقت المناسب، وإن تحقيق الأداء المتفوق يتطلب توفر مجموعة من المقومات في مقدمتها تأكيد جودة المنتج، وكفاءة نظام إدارة الموارد البشرية؛ لذا اعتمدت جل المؤسسات على نظم المعلومات الحديثة ومحاولة استخدامها ومتطلبات كل وظيفة، وتؤدي هذه النظم دوراً في الربط بين المستوى التنفيذي والقيادي، لزيادة الفعالية وتحسين الأداء المؤسساتي.

وهذا يعني أن تصميم وبناء نظم المعلومات الناجحة، أصبح ضرورة ملحة تمكن المسيرين من معرفة ما يجري في وظائف المؤسسة، وهو ما يسمح بتحديد نقاط القوة، ونقاط الضعف، وتحليل ما يحدث من تغيرات في البيئة الداخلية والخارجية.

ومن الواضح أن المؤسسة لا تكفي بالأداء العادي للوصول إلى مركز الريادي، ولا بنفس الأساليب ونظم المعتادة، لأن مواكبة التغيير وانتهاج مسار البحث والتطوير نخبه التحديث والتجديد.

ومن هذا المنطلق يجب على المؤسسات تبني نظام معلومات ملائم لتغيرات المحيط به، وتحسينه بما يتلاءم واحتياجات المؤسسة من المعلومات، واستخدامات تكنولوجيا لتحسين أداءها، نظراً لأهمية هذه الأخيرة كأداة لتحسين التسيير وتحقيق التميز، لأن معظم مسؤولي المؤسسات لا يدركون أهمية تبني نظم المعلومات كأداة للوقوف بأداء المؤسسة وتفوقها.

وبناء على ما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية:

إشكالية الدراسة:

ما هو الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟

تتفرع ضمن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات التالية:

- ماهية نظم المعلومات وماذا نقصد بتكنولوجيا المعلومات؟
- هل نظم وتكنولوجيا المعلومات وسيلة لتحسين الأداء المؤسسي؟

- هل هناك علاقة بين استخدام نظم المعلومات وتحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت ؟
الفرضيات:

وفي إطار هذا السياق، ومن أجل الإجابة عن الإشكالية، يمكن صياغة الفرضيات التالية، واختبار صحتها والتي يمكن تلخيصها كالآتي:

- نظم المعلومات أداة حديثة بدأت تستخدم مؤخرا في بعض المؤسسات الاقتصادية.
- امتلاك نظام معلومات جيد مع مسايرة تقدم تكنولوجيا المعلومات يؤدي بالضرورة إلى تحسين الأداء المؤسسي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وتحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت.

مبررات اختيار الموضوع:

هناك مبررات لاختيار هذا الموضوع ذاتية وموضوعية.

مبررات ذاتية:

- الاهتمام والميل الشخصي بموضوع نظم المعلومات وتحسين الأداء بهدف الإثراء العلمي والمعرفي.
- الشعور بالأهمية والقيمة الحقيقية لهذا الموضوع والمساهمة في إضافة كل ما هو جديد.

مبررات موضوعية:

- أحد أهم مجالات انشغال المختصين وكذا الخبراء والباحثين في المؤسسات.
- نظرا للأهمية البالغة للموضوع التي تكسب المؤسسات فعالية ونجاعة لمواجهة التحديات وظروف المحيطة بها.
- التعرف على مدى تأثير نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي.
- إبراز أهمية نظم وتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي.
- طموح المؤسسات العصرية في استخدام أحسن أنظمة المعلومات لأنه جوهر ذلك التفوق في الأداء.

أهداف الدراسة :

- إبراز نظم المعلومات كمدخل من مداخل تحقيق الأداء العالي.
- محاولة إيجاد العلاقة بين اعتماد نظم المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي.

- محاولة ربط الجانب النظري بما هو واقع في المؤسسات الجزائرية.
- التعرف على نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الموضوع في :

- إبراز الدور الذي تلعبه نظم وتكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية نظام المعلومات على تحسين الأداء.
- إثبات أهمية دراسة تطبيق الأسلوب المعلوماتي في الإدارة الحديثة لإرساء مفاهيم العامة لتصميم النظم.
- التغيرات الجذرية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي كان لها التأثير الكبير على نظم المعلومات والاقتصاد ككل.

حدود الدراسة:

بغية الوصول إلى حقائق منطقية، تقتضي منهجية البحث وضع حدود للدراسة من أجل التحكم في إطار التحليل المتعلق بطبيعة هذا الموضوع ولتحقيق كل هذا قمنا بانجاز الدراسة ضمن الحدود الآتية:

الحدود الزمنية:

لدراسة هذا الموضوع أكثر ولكي نتمكن من إيجاد العلاقة بين نظم المعلومات وتحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية امتدت دراستنا هذه من نهاية شهر فيفري إلى غاية شهر ماي من 2019.

الحدود المكانية:

لمعرفة مدى مساهمة نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسة الاقتصادية، ارتأينا ربط الجانب النظري لموضوع الدراسة بالجانب التطبيقي وهذا من أجل تأكيد نتائج الدراسة المتوصل إليها، من خلال تطبيقها على أرض الواقع وذلك بدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع تيسمسيلت.

المنهج المستخدم في الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة، واختبار مدى صحة الفرضيات، اعتمدنا على المنهج الاستنباطي ومن أدواته الوصف والتحليل في الجانب النظري، كما اعتمدنا على أسلوب الوصفي التحليلي لدراسة الحالة بالنسبة للجانب التطبيقي.

ولجمع المعلومات استخدمنا أدوات أولية متمثلة في وضع استبيان لغرض الوصول للعلاقة بين نظم المعلومات وتحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، ومعالجة المعلومات المستقاة من الاستبيان تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V22)، كما اعتمدنا في بحثنا على الكتب والبحوث التي تناولت هذا الموضوع، بالإضافة إلى الاطلاع على مواقع الإنترنت لمعرفة كل ماله صلة بالموضوع.

هيكل الدراسة :

لقد قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاث فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي، حيث نتطرق الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات، حيث نتناول في هذا الفصل: نظم المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة وماهية نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما الفصل الثاني هو يتطرق إلى تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، حيث نتناول فيه مفاهيم أساسية حول الأداء وماهية تحسين الأداء بالإضافة إلى أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على أداء في المؤسسة الاقتصادية، وفي الفصل الثالث حاولنا تجسيد الجانب النظري ميدانياً، بحيث نتناول في هذا الفصل دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع تيسمسيلت، وتضم هذه الدراسة تقديم عام للمؤسسة الأم اتصالات الجزائر وتقديم للوحدة العملية لاتصالات الجزائر - تيسمسيلت، وإبراز العلاقة بين نظم المعلومات وتحسين الأداء في المؤسسة عن طريق تحليل استبانة.

الدراسات السابقة:

- حسين بوبكر، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين الأداء داخل المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2017.

تناولت هذه الدراسة موضوع دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين الأداء داخل المؤسسة الاقتصادية، حيث قدمت فرضيتين تعلق الأولى بدور المتطلبات التنظيمية في تحسين الأداء في حين تناولت الثانية دور المتطلبات التكنولوجية في الأداء، حيث وصلت إلى نتيجة بأن نظم المعلومات الإستراتيجية تلعب دوراً كبيراً في تحسين الأداء داخل المؤسسة.

- نور الدين مزهودة، أثر نظم المعلومات المتكامل "ERPL" نموذجا على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير مؤسسات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016

حاول الباحث في هذه الدراسة إبراز أثر نظم المعلومات المتكامل "ERPL" نموذجا على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام "ERPL" ومؤشرات تحسين الأداء، حيث توصل إلى أن متطلبات تطبيق نظام "ERPL" تختلف باختلاف طبيعة المؤسسة، وأن نظرة هذه المؤسسات لتحسين الأداء تتباين باختلاف طبيعتها، وأثر نظام المعلومات المتكامل "ERPL" على الأداء يختلف باختلاف المؤسسات.

- أنس عبادي، دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات السورية، دراسة تطبيقية على شركة سيريتل، رسالة ماجستير، تخصص نظم المعلومات، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سورية، 2014.

عاجلت هذه الدراسة أهمية ودور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات السورية، فهي تلقي الضوء على استخدامات نظم المعلومات في تسيير المؤسسات في تعاملها مع زبائنها محل البحث وتكز على كيفية الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات النظامية.

وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تحسين أداء الشركات بشكل عام بالاعتماد على بيانات فعلية من واقع الشركة محسوبة ومبين فيها تخفيض في التكلفة، وأن هذا التحسين على شكل توفير في وقت المكالمات ومن ثم توفير عدد الموظفين.

صعوبات الدراسة:

ترتكز الصعوبة أساسا في الدراسة الميدانية

- واجهنا صعوبة في إيجاد المؤسسة المناسبة لإجراء التربص الميداني، والفترة المطلوبة لذلك نظرا لضيق الوقت.
- صعوبة الحصول على بعض المعطيات والبيانات، وكذلك كن هناك تضارب وتناقض في المعلومات المقدمة، وعدم التمكن من برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V22).
- نقص في المراجع نوعا ما.



تمهيد:

يشهد العالم في ظل العولمة تطوراً عميقاً وسريعاً على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والتكنولوجي ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم فيما يطلق عليه بعصر مجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه للمعلومة مكانة هامة في حياة البشرية وفي جميع المجالات خاصة في المؤسسات الصناعية والتجارية إذ نجد على مستوى كل مؤسسة نظم معلومات والتي تعتبر من الأساليب الإدارية الحديثة المساعدة على مواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغيير المستمر.

ولقد قمنا بتقسيم هيكل هذا الفصل الخاص بالإطار المفاهيمي إلى ثلاث مباحث، يتضمن المبحث الأول نظم المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة من خلال التحول من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة، والأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بنظم المعلومات ومدخل إلى نظم المعلومات، والمبحث الثاني تناول نظام المعلومات مفهومها أنواعها ومكوناتها، أما المبحث الثالث خصص لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تضمن مفاهيم حول استخداماتها وآفاقها.

المبحث الأول: نظم المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة

من اجل التعرف على نظم المعلومات يجب أن نعرض على أولى اللبنة التاريخية لها والتحويلات التي صاحبت تطورها في هذا المجال أو التخصص والأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام به.

المطلب الأول: التحول من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة

سنتطرق في هذا المطلب إلى مختلف التحويلات التي طرأت على الاقتصاد من الاقتصاد التقليدي إلى غاية الوصول إلى اقتصاد المعرفة بالمفهوم الحديث.

أولاً: التحول الأول من المجتمع الزراعي إلى اقتصاد الطبيعة

قد يشكل وصف المرحلة التي اعتمد فيها الإنسان بشكل أساسي على الطبيعة بالتحول الأول بعض من التحفظ، باعتبار أن الإنسان ومنذ نزوله على الأرض كان يعتمد على الطبيعة ومواردها بشكل تلقائي، وبذلك فليست مرحلة المجتمع الزراعي من هذه الزاوية تحولاً، بل هي امتداد طبيعي، ونتاج فطري للسلوك البشري

هذا من ناحية علم التاريخ البشري عموماً، ولكن للتأريخ الاقتصادي معايير أخرى اعتمدت عليها لوصف مرحلة ما بالثورة الزراعية والتي أنجبت مجتمعا الزراعي باعتبارها التحول الأول، فخلال قرون طويلة من الزمن لم يتشكل بالمفهوم الاقتصادي ذلك التكتل البشري الذي قد يعتبر مجتمعا يحمل في طياته بذور نموذج اقتصادي متكامل، فعدد السكان كان قليلاً ومبعثراً والنشاط الاقتصادي كان معدوماً ولا يتجاوز حدود الاكتفاء الفردي

وعندما بدأت تتجلى ملامح تكتلات بشرية منظمة تعتمد على النشاط الزراعي كأساس لتوفير لما تحتاج إليه ليسد ضرورياتها من الحاجبات اليومية من خلال دورة نشاط اقتصادي زراعي منظمة، بدأ عمداً التأريخ الاقتصادي مساهمهم في التدوين، باعتبار تلك مرحلة الثورة الزراعية التي أنجبت مجتمعا الزراعي بوصفه التحول الأول في ظل اقتصاد الطبيعة.

وبدأت هذه الثورة أول ما بدأت على ضفاف الأنهار الكبرى في المنطقة القريبة من المنطقة الاستوائية – نهر النيل، الدجلة والفرات، الاندوس، الجانح والنهر الأصفر، حيث التربة الخصبة والمتجددة، وبذلك تشكلت لدى تلك

المجتمعات ظروف تلاءمت بوجه خاص مع وصف المجتمع الزراعي وهي الحقبة التي سماها المؤرخون بثورة العصر الحجري الحديث والتي دامت على مدى آلاف السنين، 10000 قبل الميلاد.

وقد اقترن ذلك التحول إلى المجتمعات الزراعية المستقرة (بعد أن كانت المجتمعات زراعية ومبعثرة ومتنقلة عبر مناطق الأرض) بالتسارع في زيادة المهارات التقنية، ومن ثم اتسع نطاق تشكيل الحجر لصناعة الأدوات والأسلحة وازداد أسلوب صناعتها صقلا، كذلك فإن امتلاك حيوانات أليفة عزز من مهارات تحويل صوف الماشية إلى ألياف لصناعة النسيج، وأدى التقدم في أسلوب استخدام النار والتحكم فيها إلى ابتكار الأفران لصناعة الأجر والسيراميك، ثم بعد ذلك لتشكيل المعادن وهيئتها للإنسان وتقنيات صناعة الأدوات المعدنية واستخراج المعادن من خاماتها الطبيعية ثم تشكيلها على هيئة أدوات وغير ذلك من مصنوعات يريدها وهكذا أصبحت المجتمعات البشرية في وضع يمهّد لحدوث تحول عميق آخر ينتقل بها إلى بيئة المجتمعات الحضارية عبر اقتصاد الآلة من خلال الثورة الصناعية.¹

ثانيا: التحول الثاني من المجتمع الصناعي إلى اقتصاد الآلة

تجمع الكثير من الدراسات التاريخية أن عملية الانتقال عبر التحولين الأول والثاني (من الزراعة إلى الصناعة) كان نتاجا طبيعيا لحزمة من الأسباب تتمحور أهمها حول:

1. تضخم عدد السكان في المناطق الآهلة.
2. محدودية المصادر الطبيعية وعجزها عن توفير الكميات الكافية من ضروريات العيش.
3. التمايز الشديد لمناطق الآهلة من حيث المزايا الطبيعية المتوفرة.
4. تعقد أنماط الحياة وبروز رغبات أخرى لم يكن الناس يحسون بها من قبل.
5. ظهور العديد من مصادر الجديدة.

فكان ضروريا على سكان تلك الحقبات من الزمن، اللجوء إلى ما يمكن أن يصطلح عليه بعملية التصنيع بدل عمليات الزراعة والصيد، ولن يكون استعمال مصطلح التصنيع نافذ المعنى إن لم نقرنه بمفهوم الآلة، فالآلة أساس

¹ آر إيه بوكانان، تر: شوقي جلال، الآلة قوة وسلطة: التكنولوجيا والإنسان منذ القرن 18 حتى الوقت الحاضر، مجلة عالم الفكر، العدد 259، الكويت، ص 21-22.

المصنع والمصنع عمود الصناعة، والصناعة تحدد معدلات ومستويات التصنيع، والتصنيع أنجب مجتمعه الصناعي الذي يحتوي بين طياته اقتصاده الميكانيكي.¹

ثالثا: التحول الثالث من المجتمع المعرفي إلى اقتصاد المعرفة

لقد شكلت الحرب العالمية الثانية نقطة انعراج في مسيرة البشرية جمعاء، فبمجرد وصفها حربا فقد تسببت في تغيير الكثير من الوقائع ومظاهر العالم، واقتصاديا وبعد النظر إليها كقدر قدر على البشرية، يعتبرها الكثير من المختصين نقطة التحول الثالث، والذي تمثل في الثورة العليمة أو التكنولوجية أو المعرفية، ومن أهم ما يميز هذا التحول عما سبقه، نذكر النقاط التالية:

1. اندماج العلوم في منظومات الإنتاج وتحول المعرفة إلى قوة منتجة.
2. تقلص المسافة الفاصلة بين ميلاد الاختراع وتطبيقه على أرض الواقع، ففي حين كان الفارق بين ظهور الاختراعات وتجسيدها على واقع الحياة العامة للناس يحتاج إلى سنين طويلة من الزمن، أصبح ذلك الفارق في ظل الثورة المعرفية لا يتعدى بأقصى تقدير بعض من السنوات، فلم يمضي سوى خمسة سنوات على اكتشاف "الترانزستور" حتى عم استعماله صناعيا، كما أن الدارة المتكاملة لم تحتاج سوى لثلاث سنوات لتدخل سوق الإنتاج والحياة العامة للناس.

وفي هذا السياق، كتب "دانييل بيل" عام 1967 يقول: إن متوسط طول المدة بين اكتشاف مبتكر تكنولوجي جديد وبين إدراك إمكانياته التجارية ثلاثين عاما في الفترة ما بين 1880م و1919م، ثم انخفض إلى 16 عاما في الفترة ما بين 1919م و1945م، ثم إلى 9 أعوام.

3. تحول نمط الإنتاج العلمي والتقني، من مراحل الإبداع الفردي خلال القرنين 18، 19 م إلى مرحلة الإنتاج الجماعي والمؤسسي خلال القرن العشرين، بمعنى أنه خلال التحولين الأول والثاني كان الأفراد هم أساس الاختراع والابتكار، أما في ظل التحول الثالث فقد أصبحت المؤسسات والجماعات والجمعيات العلمية... هي الرائدة في إنتاج الصناعات الابتكارية والتكنولوجية.

1-<https://www.gulfpolicies.com/>16:37 ،2019/03/ 02

4. طغيان الطابع الأوتوماتيكي الآلي على وسائل وأدوات الإنتاج، فخلال مرحلة الزراعة كانت وسائل الإنتاج لا تتعدى حدود بعض الأدوات البسيطة وبظهور الصناعة تحولت تلك الأدوات إلى آلات ضخمة تعمل بمصادر الطاقة التقليدية كالفحم والبخار...، وكل ثورة معرفية طورت تلك الآلات وأدخلت ما يدعى بالعقول الإلكترونية ضمن نظام تشغيلها أوتوماتيكيا دون الحاجة إلى الكثير من اليد العاملة.

5. السيطرة على اللامتناهيات الثلاثة: فقد مكنت التكنولوجيا من التحكم في ثلاث اللامتناهيات هي:

أ. السيطرة على اللامتناهيات في الصغر: سواء في الطبيعة الجامدة كالذرة والإلكترون...، أو في الطبيعة الحية كالحلية والجينات والشفرات الوراثية.

ب. السيطرة على اللامتناهيات في الكبر: مثل غزو الفضاء، ونشر الأقمار الصناعية...

ت. السيطرة على اللامتناهيات في التعقيد: ويقصد بها السيطرة الذاتية الكاملة على الآلات والأدوات الإنتاج عن طريق الأوتوماتيكية والحواسيب، و كذلك السيطرة على التفاعلات المعقدة للنسق الاجتماعي عن طريق شبكات المعلومات والاتصال.

على أساس ما تقدم ومن ناحية التاريخ الاقتصادي فقد ربط المؤرخون تطور المجتمع البشري بثلاث مراحل أساسية شكلها انفجار ثلاث ثورات رئيسية فمن "الثورة الزراعية" نحو "الثورة الصناعية" ومن ثم المعرفة باعتبارها أساس "الثورة المعرفية" أو ما يعرف بالتحول الثالث الذي أصبح يعرف بـ "اقتصاد المعرفة" وهو ذلك الاقتصاد الذي ينتج عن تقدم المعلومات بعد العصر الصناعي، وهو فرع جديد من فروع العلوم الاقتصادية يقوم على فهم جديد لدور المعرفة ورأس المال البشري والتكنولوجي في التطوير الاقتصادي وتقدم المجتمع، وهو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، فهو يقوم على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها نقطة الانطلاق له أي أن المعرفة هي العنصر الوحيد في العملية الإنتاجية والمعلومات والمعرفة هي المنتج الوحيد في هذا الاقتصاد، وأن المعلومات وتكنولوجياها تشكل وتحدد أساليب الإنتاج وفرص تسويقها ومجالاتها.¹

1-<https://www.gulfpolicies.com/>16:37 ،2019/03/ 02.

المطلب الثاني: الأسباب التي أدت لزيادة الاهتمام بنظم المعلومات

شهدت الآونة الأخيرة تزايدا مستمرا وسريعا في أهمية نظم المعلومات بالنسبة للمنظمات وترجع هذه الأهمية إلى

ظهور ثلاثة اتجاهات حديثة في النظم والمنظمات.¹

1. الاتجاه نحو الاقتصاد القائم على خدمات المعلومات:

لقد تحولت الولايات المتحدة، اليابان، ألمانيا، وغيرها من القوى الصناعية الكبرى من التركيز على اقتصاد الصناعات إلى الاقتصاد القائم على خدمات المعلومات والمعرفة، لذلك فقد أصبحت المعلومات والمعرفة أساسية لخلق ثروة لتلك الدول.

ومن ناحية أخرى يتضح وجود تحول كبير إلى أعمال المعرفة KNOWLEDGE WORK وهي التي تنطوي على العمل والتوزيع، وإنشاء معرفة جديدة أو معلومات مثل المحاسبين والمحامين والباحثين.

كما أصبحت المعلومات تمثل القاعدة لكثير من السلع والخدمات كثيفة المعلومات مثل صناعة برامج الكمبيوتر والخدمات المصرفية، في حين تعتمد الصناعات بالكامل على المعلومات مثل خدمات قواعد البيانات التجارية، أما في حالة الصناعات التقليدية فقد زاد حجم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات بشكل واضح، ومثال على ذلك صناعة السيارات التي تعتمد حاليا على نظم المعلومات في عمليات تصميم وتصنيع وتوزيع السيارات.

لذلك فقد زادت الحاجة إلى نظم المعلومات في جميع أنواع الصناعات لكي تساعد الإدارة على تحقيق أفضل تدفق للمعلومات والمعرفة داخل المنظمة على تعظيم مواردها المعلوماتية.

2. اتجاه نحو عولمة الاقتصاد:

هناك تزايد مستمر في عدد الدول المتقدمة التي يعتمد اقتصادها على الاستيراد والتصدير والتجارة الخارجية، حيث تمثل التجارة الخارجية أكثر من 25% من السلع والخدمات التي تنتجها الولايات المتحدة، وترتفع هذه النسبة في الدول مثل اليابان وألمانيا، ويعني ذلك أن نجاح المنظمات اليوم وفي المستقبل يتوقف على قدرتها على العمل على نطاق عالمي.

¹ - أحمد فوزى ملوحيه، نظم المعلومات الإدارية، بدون طبعة، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 8-11.

وقد أدى توجه نحو عوامة الاقتصاد إلى رفع قيمة التكنولوجيا المعلومات للمنظمات، فنظم المعلومات اليوم هي التي توفر للمنظمات إمكانات الاتصالات وأدوات تحليل المعلومات واتخاذ القرارات. ومن ناحية أخرى فإن العوامة وتكنولوجيا المعلومات قد زادا من الضغوط الواقعة على المنظمات ذات التوجه المحلي.

ويرجع ذلك إلى أن العملاء اليوم لديهم القدرة على التسوق المباشر على الانترنت والحصول على معلومات دقيقة عن أفضل الأسعار والعرض على مدار الأربعة وعشرون ساعة وتؤدي هذه الظاهرة إلى إجبار المنظمات على مواجهة المنافسة في ظل سوق مفتوحة وبدون أية حماية أو دعم لذلك تحتاج المنظمات الحديثة على نظم المعلومات والاتصال الفعالة والقوية لكي تستطيع أن تعمل بكفاءة وفعالية في السوق العالمي.

3. ظهور شكل جديد من المنظمات:

تتصف المنظمة التقليدية بتنظيم هيكلي ومركزي الذي يعتمد على مجموعة ثابتة من إجراءات العمل لإنتاج سلع أو خدمات نمطية على نطاق واسع أما الشكل الجديد لمنظمة الأعمال فهو التنظيم المسطح (الأقل هرمية) وغير المركزي والذي يعتمد على ترتيبات عمل مرنة ومعلومات فورية لتوفير منتجات بالطلب على نطاق واسع ملائمة الأسواق والمستهلكين المحددين، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي الأداة الأساسية التي يقوم عليها الشكل الجديد للتنظيم.

ونتيجة لظهور هذه الاتجاهات الثلاثة، ومن المتوقع أن يحدث تغيير متماثل في أدوار المديرين، فلا يتوقع من المديرين اليوم استخدام نظم المعلومات فقط، بل يجب أيضا أن تتوافر لديهم القدرات والمهارات اللازمة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تصميم أنظمة عمل تمكن منظماتهم من العمل بكفاءة وتزيد من قدراتها على المنافسة، فضلا عن فهم مواصفات وإمكانيات الأجهزة HARDWARE والبرمجيات SOFTWARE للتأكد من إمكانية تشغيلها ومدى توافقهما معا.

وبناء على ما سبق، فإنه من المتوقع أن يسعى المديرين المعاصرون وأيضا مديرو المستقبل إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات بغرض استخدامها في تصميم وإدارة منظماتهم، تتطلب هذه المسؤوليات الجديدة للإدارة من المديرين فهما أعمق لتكنولوجيا ونظم المعلومات بشكل أكثر مما سبق.

نتيجة لإدراك الأهمية المتزايدة لنظم المعلومات بنسبة للإدارة، اتجهت معظم المعلومات ومدارس الإدارة إلى ضرورة أن يكون من بين مقرراتها الدراسية مقرر أو أكثر في نظم المعلومات، فلم يكن المديرون في الخمسينيات ومعظم الستينيات في حاجة إلى معرفة الكثير عن كيفية معالجة المعلومات في المنظمة، ولكن تزايد أهمية نظم المعلومات بمرور الوقت أدى إلى تغير المفاهيم الأساسية لكل من المعلومات ونظم المعلومات.

المطلب الثالث: مدخل لنظم المعلومات

سنتناول في هذا المطلب المداخل المعاصرة لنظم المعلومات والمصطلحات المتعلقة بها.

أولاً: المداخل المعاصرة لنظم المعلومات

إن دراسة نظم المعلومات تعتمد على تطبيق المعرفة المستمد من عدة علوم متنوعة، ويمكن تقسيم المجالات التي تعتمد عليها نظم المعلومات إلى المدخل الفني والمدخل السلوكي، والمدخل المعاصر ويعتمد هذا الأخير على المدخل الفني الاجتماعي حيث أن نظم المعلومات تتكون من نظم آلية وتكنولوجيا فنية بالإضافة إلى أنها تحتاج إلى النواحي التنظيمية والاجتماعية والسلوكية لضمان أداء العمال بطريقة سلمية.¹

1. المدخل الفني:

لقد سيطر المدخل الفني على نظم المعلومات التي قدمت في مراحل أولى، والعلوم التي ساهمت في هذا المدخل هي علوم الحاسوب الآلي وعلوم الإدارة وبحوث العمليات، علوم الحاسوب الآلي تهتم بنظريات الخاصة بالحسابات وطرق الحساب وتشغيل وتخزين وبتث المعلومات، وعلوم الإدارة تهتم وتركز على بناء وتطوير النماذج الخاصة باتخاذ القرارات والممارسة الإدارية، وتركز بحوث العمليات على الأساليب والطرق الرياضية لتعظيم النتائج مثل طرق النقل والتكاليف ورقابة المخزون وتكلفة التحويلات، وبالتالي نجد أن المدخل الفني لدراسة نظم المعلومات يركز على استخدام الأساليب الرياضية والنماذج والتكنولوجيا المادية والقدرات والإمكانات المادية لهذه النظم من الناحية الفنية.

2. المدخل السلوكي:

يركز هذا المدخل على الجانب السلوكي المتعلق بالمشاكل السلوكية التي لا يمكن معالجتها بالاعتماد على المدخل

¹- أحمد فوزى ملوخيه، المرجع سبق ذكره، ص 17-19.

الفني مثل الاستخدام الأمثل للنظام والتطبيق والتصميم الخلاق، وتأثير النظم المستخدمة على النواحي السلوكية لمجموعات العمل وتنظيم المجتمع فالعلوم السياسية تدرس أثر استخدام المعلومات من النواحي السياسية بينما تهتم علوم النفس بالاستجابة للأفراد داخل التنظيم وردود أفعالهم واتجاهاتهم نحو السياسات الإدارية والتنظيم واهتم علم الاجتماع بآثار اجتماعية الناتجة عن تطبيق هذه النظم.

3. المدخل الفني الاجتماعي:

لقد بدأت نظم المعلومات بظهور لأول مرة في بداية الستينات 1960 وقد كانت هذه النظم مبنية على استخدام الحاسب الآلي، وبمرور الزمن تبين أن نظم المعلومات تحتوي على النظريات الحاسب الآلي وعلوم الإدارة وبحوث العمليات مع الاهتمام أيضا بنواحي السلوكية لإمكانية تطبيق هذه النظم وضرورة الاعتماد على مداخل متعددة لفهم تطبيق نظم المعلومات فنادرا ما تكون المشاكل أو القضايا التي تتعامل معها هذه النظم ذات طبيعة فنية خاصة أو سلوكية فقط، من الأفضل لفهم نظم المعلومات إتباع المدخل الفني الاجتماعي الذي يعتمد على النواحي التكنولوجية والسلوكية لتحقيق فعالية أداء هذه النظم ككل، وهذا يعني أن التكنولوجيا المستخدمة لا بد أن تكون ملائمة مع احتياجات المنظمة والأفراد، كما أن الأفراد والتنظيم لا بد أن يتغيروا من خلال التدريب والتعليم والتخطيط التطوير التنظيمي لكي يسمح بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا المتاحة وسريعة التطوير حتى يتم الأداء بكفاءة.

ثانيا: مصطلحات متعلقة بنظم المعلومات

1. تعريف النظام

هناك عدة تعاريف لمفهوم النظام سنستعرض بعضا من أهمها

عرف Buckley مصطلح النظام من خلال نظرية النظم العامة The General System Theory بأن النظام هو " الكل المكون من أجزاء مترابطة ومتفاعلة مع بعضها البعض، أما المنهجية التي يمكن من خلالها معرفة الترابط الموجود بين الأنظمة البسيطة والأنظمة المعقدة والعلاقات المترابطة بينها وبين النظام وأجزائه المختلفة، هذه هي المنهجية تعني نظرية النظم " ¹.

¹ - عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص71.

أما عبد الرحمان الصباح فقد عرف النظام بأنه: "عبارة عن مجموعة من العناصر أو أجزاء أو أقسام ترتبط مع بعضها البعض، بغرض أداء أهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات".¹

وكما عرف النظام على أنه: "مجموعة من المكونات المتداخلة التي تنشئ كيانا عاما بأهداف مشتركة".²

وهناك من يعرف النظام على أنه: "مجموعة من العناصر المترابطة أو المتداخلة التي تكون كلا متكامل".³

وقد عرف جيفري جوردون النظام على أنه: " مجموعة من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة الأداء وظيفة معينة ".⁴

ويمكن أن التعريف الذي وضعه كمال الدين الزهراوي اشمل من غيره إذ يقول أن النظام هو: "إطار عام متكامل يحقق عدة أهداف، فهو يقوم بتنسيق الموارد اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، وهذه الموارد تتراوح من الموارد والآلات وعناصر الطاقة الإنتاجية وذلك حسب نوع النظام".⁵

وبناء على التعاريف السابقة يمكننا أن نستخلص التعريف التالي للنظام:

"هو عبارة عن مجموعة من العناصر أو النظم الفرعية المتداخلة والمتجانسة والمتكاملة، تتفاعل وتتكامل وفق ديناميكية محددة أو معينة داخل مجال أو حيز محدد من أجل تأدية وظيفة أو دور معين أو مجموعة من الوظائف والأدوار".

2. تعريف المعلومات

تعد المعلومات العنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة ولها أهمية كبيرة في عملية الاتصال وتؤثر على فعالية المدير وأدائه في تسيير مهامه الإدارية ولقد قدمت عدة تعاريف لها نذكر منها:

¹-عدنان عواد الشوابكة، مرجع سبق ذكره، ص72.

²-عماد صباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص13.

³-محمد الهادي، التطورات الحديث لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، لبنان، 1993، ص51.

⁴-يحيى مصطفى العلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين الشمس، مصر، 1988، ص18.

⁵-نحال رحمون، المحاسبة التحليلية (نظم المعلومات لتسيير والمساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2004-2005، ص56.

يعرف مصطلح المعلومات على انه ما يمثل الحقائق والآراء والمعرفة المحسومة في صورة مقروءة أو مسموعة أو مكتوبة أو مرئية أو حسية، كما تعرف بأنها نتائج عمليات التكوين والتنظيم أو تحويل البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة المستوى المعرفي للمستقبل، كما عرفت بأنها ذلك الشيء الذي يجلب لنا المعرفة التي تعدل من رؤيتنا للعلم حولنا والتي تخفض درجة الشك لدينا.¹

هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة، أوهي بيانات تمت معالجتها ثم تطبيقها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها، مثال على ذلك معلومات عن مبيعات الشركة موزعة حسب السنوات ونسب الأرباح والكلف.²

يعرفها، PATRICK et VALERIE بأنها مجموعة من المعطيات التي قد تم تحويلها بطريقة معبرة للشخص الذي يتلقاها ويستفيد منها، والتي لها دور فعال في اتخاذ القرارات.³

وكتنتيجة مما سبق، يمكن تعريف المعلومات على أنها مجموعة من البيانات التي تم تحويلها عن طريق معالجتها من صورتها الخام إلى صورة قابلة للتوظيف في شتى الاستخدامات من طرف المستخدمين لاسيما أصحاب القرار، ولن تكون ذات فائدة إن لم تنشق بمجموعة من الخصائص منها الملائمة، الدقة، الشمولية.

3. تعريف البيانات

يشير مصطلح البيانات إلى الحقائق الخام والتي تأخذ شكل الأرقام أو الأحرف أو الرموز أو خليط بينهما والتي لا يمكن الاستفادة منها مباشرة، أي ليس لها معنى متكامل وتفتقد إلى علاقة بين بعضها البعض.

البيانات هي المواد الأولية أو المادة الخام التي يستخرج منها المنتج النهائي ألا وهو المعلومات، فالبيانات ماهي إلى مجموعة من الرموز والكلمات التي يتم تجميعها من داخل أو خارج النظام.

¹- احمد الخطيب، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، دمشق، 2004، ص 67-68.

²- محمد عبد ربه رائد، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، ط1، الجنادرية للنشر والتوزيع، 2014، ص 15.

³- نور الدين مزهودة، اثر نظم المعلومات المتكامل " نموذج ERPL " على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016/2017، ص 25.

يمكن تعريف البيانات بأنها مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير منظمة، قد تكون أرقاماً أو كلمات أو رموزاً أو حروفاً، فالبيانات في الواقع تمثل المواد الأولية للحصول على المعلومات، وهي تجمع من مصادر متنوعة داخلية أو خارجية، جاهزة وأولية، شفوية وموثقة، رسمية أو غير رسمية.¹

4. الفرق بين المعلومات والبيانات

ولمعرفة الفرق بين البيانات والمعلومات ولتمييز أكثر بينهما يجب التطرق لعنصران أساسيان هما:²

أ. **الإضافة المعرفية (الشخص المتلقي):** يتم التمييز بين البيانات والمعلومات وفق هذا المعيار بالاعتماد على الشخص المتلقي (المستفيد)، فإذا أدت البيانات إلى إضافة معرفية لدى الشخص المتلقي تحولت إلى معلومات أما إذا لم تؤدي إلى أي إضافة معرفية لدى الشخص المتلقي فهي تبقى في إطار البيانات، وقد سمي هذا المعيار بمعيار الشخص المتلقي لأن ما يعد من البيانات بالنسبة لشخص ما يمكن أن يكون معلومات بالنسبة لشخص آخر.

ب. **الارتباط:** حتى تتحول المعلومات إلى بيانات يجب أن تكون هذه البيانات مرتبطة بمشكلة معينة أو حدث معين يتم اتخاذ قرار بشأنه من قبل المتلقي، فالبيانات تعد معلومات إذا كانت تؤثر في القرار المتخذ، فهي إما أن تؤدي إلى إيجاد قرار سليم، وإما أن تؤكد أن القرار المتخذ سليم، أو أن تؤدي إلى تغييره أو تعديله، لذلك فإن ما يعتبر بيانات في لحظة معينة قد يتغير إلى معلومات في لحظة أخرى، لذا كثيراً ما يطلق على البيانات اسم المعلومات الكامنة.

¹ - إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، ط2، الدار الجامعية، سنة 2000، ص17.

² - عبد الرزاق محمد القاسم، تحليل وتصميم نظام المعلومات المحاسبية، ط1، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2004، ص12-13.

المبحث الثاني: نظم المعلومات

إن لنظم المعلومات عدة مفاهيم وقد اختلفت المفاهيم المقدمة لها حسب أبعادها واستخداماتها والوظائف التي تقوم بها وستناولنا في هذا المبحث مفهوم وأنواع نظم المعلومات مكوناتها، وظائفها، وخصائصها.

المطلب الأول: مفهوم وأنواع نظم المعلومات

هناك الكثير من مفاهيم والأنواع التي أعطيت لنظم المعلومات سنتعرف عليها في هذا المطلب.

أولاً: مفهوم نظم المعلومات

تعدد التعاريف التي قدمت لنظم المعلومات واختلفت باختلاف الخلفية العلمية والعملية لمقدميها، مما يبين أنه لا يوجد إجماع على محتوى هذا التعريف حيث:¹

يعرفه لديكي واري انه المدخل التي يتعامل مع مشروع كوحدة ويتكون النظام من مجموعة من الأنظمة النوعية المترابطة، والتي تعمل معا لتوفير معلومات دقيقة وفي توقيت مناسب لاتخاذ القرارات الإدارية، والتي تقود إلى تنظيم أهداف المشروع الكلية.

أما لكوجر فقد عرف نظم المعلومات بذكر الغرض منها " وهو توليد كل البيانات الدائمة لتشغيل المنشئة، تشغيل البيانات بأكثر الطرق كفاءة واقتصادا وإنتاج معلومات دقيقة.

وهناك من عرف نظم المعلومات على أنها: " إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية والآلية لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (المعلومات) لتحقيق أهداف المؤسسة.²

وعرف آخرون نظم المعلومات على أنها " ذلك النظام الفرعي الذي يوجد داخل النظام الكلي للمؤسسة والذي يختص بتحديد، وتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والشمول والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب.³

¹-صلاح الدين عبد المنعم، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص50-51.

²-كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2000، ص15.

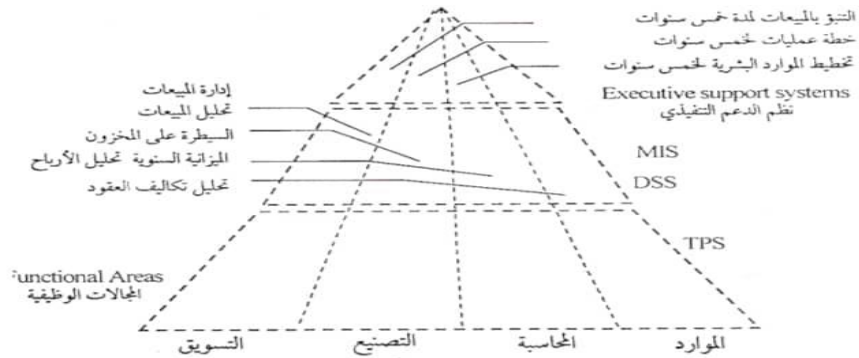
³-محمد علي شبيب، نظم المعلومات لأغراض الإدارة في المنشآت الصناعية والخدماتية، دار الفكر العربي، مصر، 1983، ص182.

ثانيا: أنواع نظم المعلومات

هناك عدة أنواع وتصنيفات لنظم المعلومات سنستعرض بعضها:¹

يعود تنوع نظم المعلومات إلى الاهتمامات والتخصصات والمستويات المختلفة للمنظمة كما أنه من غير الممكن لنظام واحد توفير كافة المعلومات التي تحتاجها المنظمة، كما تعددت أيضا تصنيفاتها حيث يرى "Laudon" أنه من المفيد تصنيف نظم المعلومات في المنظمة على أساس المستويات التنظيمية فيها وهي نظم المستوى الاستراتيجي، ونظم المستوى الإداري وتشمل نظم المعلومات الإدارية MIS ونظم مساندة القرارات DDS أما المستوى العملي فيشمل نظم معالجة العمليات TPS وتظهر هذه المستويات مع ما يقابلها من نظم المعلومات في الشكل الموالي:

الشكل رقم 01: تصنيف LAUDON لنظم المعلومات



المصدر: نبيلة سعيداني، أثر نظام المعلومات والتوجه السوقي على أداء المؤسسات، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 2016/2015، ص 83.

من الواضح أن هذا النموذج مبسط أكثر من اللازم كما انه وضع نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار في المستوى التكتيكي وهذا لا يعبر عن الواقع نظرا لما تقدمه هذه النظم للإدارة العليا (الاستراتيجية).

كما يوجد تصنيف آخر حسب Robert Reix إلى ثلاثة مسارات مع تحديد أربع مستويات الاستعمال.

- المسار الأول يتعلق بالمعاملات العادية أي المهام التي تقوم بها المنظمات يوميا.
- المسار الثاني يتعلق باتخاذ القرار الفردي أو الجماعي.

¹-نبيلة سعيداني، أثر نظام المعلومات والتوجه السوقي على أداء المؤسسات، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة1، الجزائر، 2016/2015، ص 83.

• المسار الثالث يتعلق بالاتصال وهو مرتبط إما بصفة مباشرة أو غير مباشرة مع المسارين أعلاه

يبين الجدول الموالي أنواع أنظمة المعلومات حسب تصنيف Robert Reix:

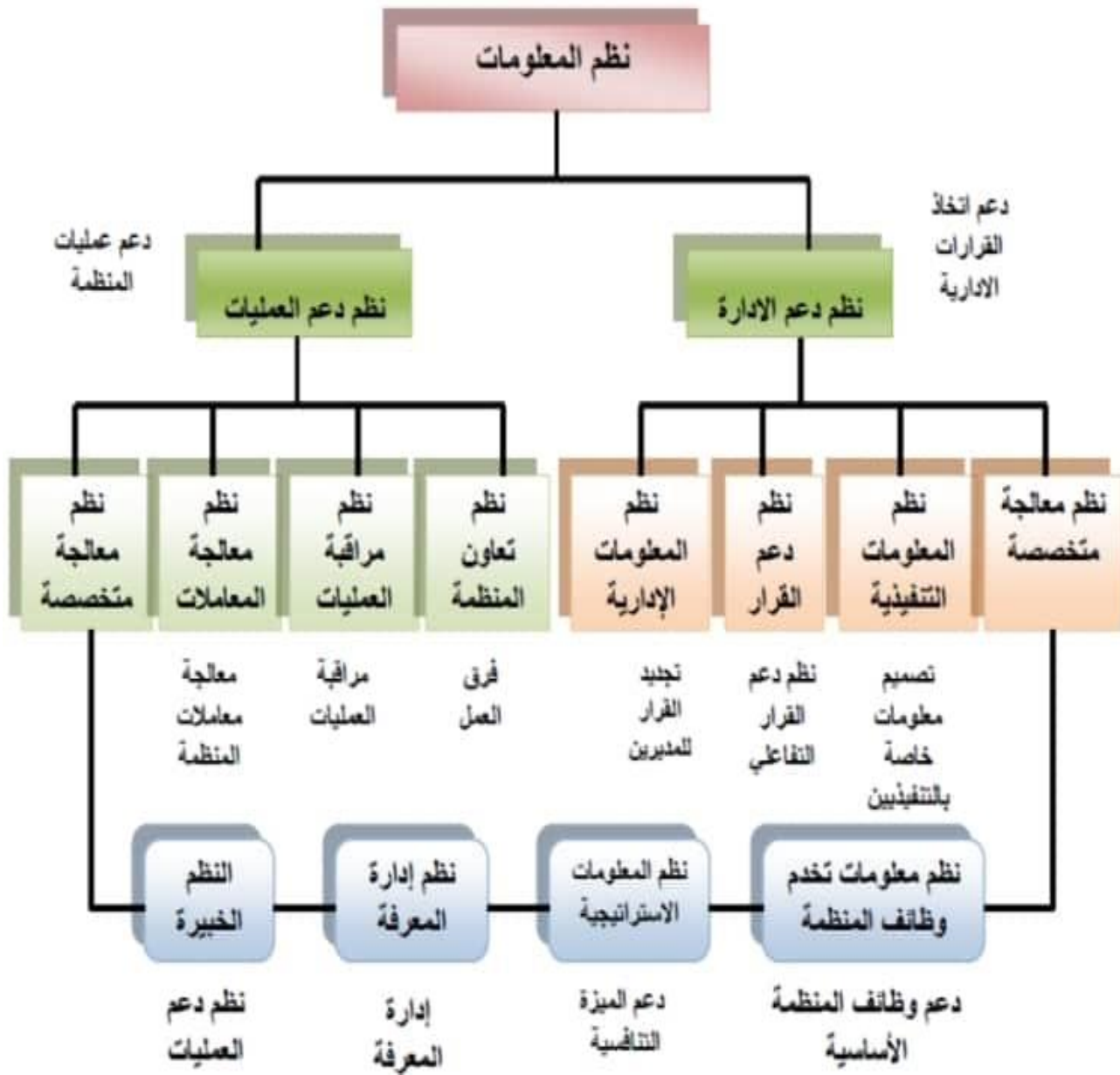
الجدول رقم 01: أنواع أنظمة المعلومات حسب تصنيف Robert Reix.

اتصالي Communicationnel	قراري Décisionnel	معاملتي Transactionnel	مسار تنظيمي مستوى الاستغلال
<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة المعالجة الكتابية والطبع باستعمال الكمبيوتر • أنظمة إعداد التقارير • أنظمة تسيير الأعمال الفردية 	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة تفاعلية مساندة لاتخاذ القرار. • أنظمة المعلومات للمسيرين • لوحات قيادة إلكترونية • الأنظمة الخبيرة 	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة معالجة المعاملات (يتم استخدامها من طرف أفراد، كل في منصب عمله) 	فردى Individual
<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة تسيير الأعمال المشتركة • أنظمة لمحاضرات عن بعد (محاضرات سمعية، محاضرات بصرية) • أنظمة البريد الداخلى (قاعدة الإشهار) 	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة مساعدة على القرار الجماعى 	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة معالجة المعاملات (تخص وظيفة، مصلحة، مجموعة...) • الأنظمة المساعدة على العمل الجماعى 	مجموعة أفراد Groupe d'individus
<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة البريد الإلكتروني الداخلى المعمم • الانترنت 	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة مساعدة على القرار المشترك 	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة معالجة المعاملات (مفتوحة لجميع أعضاء المنظمة) 	منظمتى Organisationnel
<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة البريد الداخلى والخارجى الانترنت والاكسترنيت 	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة ما بين المنظمات المساعدة على القرار 	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة تبادل المعطيات المعلوماتية 	ما بين المنظمات

المصدر: نبيلة سعيداني، أثر نظام المعلومات والتوجه السوقي على أداء المؤسسات، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 2016/2015، ص 84.

يعتبر نموذج O'Brien لتصنيف نظم المعلومات من أحدث النماذج باعتباره ركز على الأهداف الوظيفية للنظم وبنيتها التقنية وبالتالي يبدو أكثر شمولاً من باقي النماذج وهذا ما يوضحه الشكل رقم 02.

الشكل رقم 02: تصنيف O'Brien لنظم المعلومات



المصدر: نبيلة سعيداني، أثر نظام المعلومات والتوجه السوقي على أداء المؤسسات، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة

2016/2015، ص 85.

من خلال الشكل يلاحظ أن O'Brien صنف نظم المعلومات إلى:

1. نظم دعم العمليات (**Operations Support Systems**): تنتج مجموعة متنوعة من المعلومات موجهة للاستخدام الداخلي والخارجي.

أ. أنظمة معالجة المعاملات (**Transaction Processing Systems**): هي تلك التي تدعم الأنشطة على مستوى العمليات وتهدف إلى دراسة النظام القائم، تصميم قواعد البيانات وعرض طرق معالجة المدخلات والمخرجات. تتمثل المهام الرئيسية ل TPS في إعداد كشوف المرتبات، نظام مراقبة المخزون معالجة طلبات الشراء، معالجة المبيعات، نظام حسابات المدين وحسابات دائنة، الفوترة وذلك عن طريق جمع البيانات، التحقق من صحتها، المعالجة والتحديث، توليد التقارير.

ب. نظم مراقبة العمليات (**Process control systems**): تعمل على رصد ومراقبة العمليات الفيزيائية أو الصناعية على سبيل المثال، تستخدم مصفاة البترول أجهزة استشعار إلكترونية مرتبطة بأجهزة الكمبيوتر لمراقبة العمليات الكيميائية باستمرار وإجراء التعديلات الفورية في العمليات التي تتحكم في عملية التكرير

ت. نظم تعاون المؤسسة (**Enterprise collaboration systems**): تعزز العمل كفريق في وتشمل التطبيقات التي تسمى أحيانا أنظمة أتمتة المكاتب مثل البريد الإلكتروني لإرسال واستقبال الرسائل والدردشة ونظم مؤتمرات الفيديو لعقد فريق المشروع لقاءات الإلكترونية لتنسيق أنشطتهم وتبادل الخبرات.

2. نظم دعم الإدارة (**Management Support Systems**): يطلق هذا الاسم على النظم التي تركز تطبيقاتها على توفير معلومات لدعم اتخاذ القرار الفعال من طرف جميع المديرين في مختلف مستويات المنظمة وتشمل:

أ. نظم المعلومات الإدارية (**management information systems**): تعتبر نظم المعلومات الإدارية (**MIS**) من نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى حيث تزود مديريها بالتقارير عن الأداء الحالي للمنظمة، يتم استخدام هذه المعلومات لرصد ومراقبة الأعمال والتنبؤ بالأداء المستقبلي.

ب. نظم دعم القرار (**Decision support systems**) : **DSS**) تعطي الدعم الحاسوبي المباشر للمديرين أثناء عملية صنع القرار، فهي حلقة في تطور نظم المعلومات الإدارية التي تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات غير الهيكلية والشبه هيكلية وذلك من خلال استخدام واجهة بسيطة تفاعلية مع المستخدم النهائي.

ت. نظم المعلومات التنفيذية (Executive information systems) (EIS): توفر هذه النظم المعلومات الهامة من مجموعة واسعة من المصادر الداخلية والخارجية حتى يسهل استخدامها وعرضها من طرف المديرين التنفيذيين، بمعنى آخر تساهم نظم المعلومات التنفيذية في دعم عملية تشكيل وصياغة الاستراتيجية التنافسية للحصول على الميزة التنافسية، مما يلاحظ في نموذج O'Brien أنه وضع نظم المعلومات التنفيذية ونظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار في مجموعة نظم المعلومات المساندة للإدارة وبالتالي يميزها عن مجموعة النظم الداعمة للأنشطة التشغيلية، عموماً لا يوجد نموذج شامل وجامع لكل أنواع نظم المعلومات المتنوعة والمتجددة باستمرار.

من خلال النماذج والتصنيفات السابقة يمكننا أن نقول أن نظم المعلومات تتنوع بتنوع المستوى التكنولوجي السائد، وعليه يمكن التمييز بين العديد منها والتي تتمثل فيما يلي:

1. نظم تشغيل (معالجة) البيانات: يقصد بها تحويل الأرقام والحروف إلى معلومات بغرض زيادة منفعة استخدامها، حيث يتولى جمع البيانات التي تصف مجالات النشاط المختلف (الإنتاج، التسويق، التمويل والأفراد) ومعالجتها وتخزينها لحين الحاجة إليها، وذلك بعرضها على شكل تقارير تحتوي على معلومات يمكن استخدامها بواسطة الأفراد والجماعات من داخل وخارج المنظمة.¹

2. نظام تجهيز المكاتب: يعني استخدام الكمبيوتر لتكملة الواجبات التي تنجز المكاتب الإدارية بهدف زيادة الإنتاجية الإدارية وتحسين فعالية إلى جانب الاتصالات والمعلومات داخل المكتب، وبينه المكتب والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الخارجية إلى جانب استخدام برامج معالجة الكلمات، البريد الإلكتروني، فمن خلال البريد الإلكتروني وإيصال البيانات يمكن للأفراد الاتصال بأي شخص يملك بريد إلكتروني ومن أمثلتها الشركات متعددة الجنسيات التي لديها أنظمة بريدها الإلكتروني مكثفة لتسهيل الاتصالات الإلكترونية الكونية، وتظهر اليوم تطبيقات متقدمة لهذه النظم من خلال ما يعرف بالمكاتب دون ورق paperless office ومكتب المستقبل office of the future.²

¹-علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، مصر، 1994، ص33.

²- ياسين سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، مصر، 1994، ص35.

3. **نظم دعم (مساندة) القرارات:** هي نظم معلومات تفاعلية مبنية على الحاسبات الآلية، مصممة لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية خاصة غير المهيكلة ونصف المهيكلة، وذلك من خلال ربط نمط حوارى بين مستخدم النظام والحاسب.
4. **نظم المعرفة:** هي نظم المعلومات التي تدعم الأفراد ذوي المستوى المعرفى المهني والأفراد المتعاملين مع البيانات والتنظيم، ويمكن لنظم المعرفة أن تحسن من إنتاجية المهندسين والمهنيين، والغرض منها هو مساعدة المنظمة على دمج أي معرفة جديدة في المنظمة.
5. **النظم الخبيرة:** ظهرت النظم الخبيرة كإحدى ثمار العمل في مجال الذكاء الاصطناعي (الذكاء الاصطناعي هو السلوك الذي يديه الحاسوب والذي يعتبر من قبيل الذكاء الإنساني)، intelligence artificial، والنظم الخبيرة هي أنظمة معلومات محاسبية تتيح إمكانية تكوين علاقة بينية مع المستفيد وآلة الاستدلال والخبرات المختزنة والغرض منها تقديم النصائح بالحلول للمشاكل الخاصة بمجال معين.¹
6. **نظم دعم الإدارة العليا:** هي تلك النظم التي يقدم تصميمها لمساندة الفئة التي تقوم بوظائف الإدارة العليا في المنظمة، حيث يمكن للمستخدم التعرف على مدى فعالية المنظمة، حيث يمكن المستخدم التعرف على مدى فعالية المنظمة فيما يتعلق بتحقيق أهداف معينة أو جودة ممارستها للأنشطة التي قد تؤثر على نجاح المنظمة وفشلها.²
7. **نظم المعلومات الإدارية:** يعتبر نظاما منهجيا قادر على تكامل البيانات المتدفقة من مصادر مختلفة، قصد توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية، فهو بهذا يختص في معالجة وتحليل البيانات وإيصالها في شكل معلومات مفيدة، ويعرف نظام المعلومات الإداري كذلك (SIG) système d'information de gestion في الأنظمة الفرانكفونية، أين يقوم باستغلال المعطيات والناتج من اجل اتخاذ القرارات العملية والتكتيكية والاستراتيجية.

¹ - ياسين سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص37.

² - علي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص41.

المطلب الثاني: مكونات ووظائف نظم المعلومات

تتكون نظم المعلومات من العناصر المادية والغير المادية التي تشغل عن طريق العنصر البشري من اجل أداء وظائف معينة للوصول إلى أهداف المؤسسة.

أولاً: مكونات نظم المعلومات

يتكون نظام المعلومات من البيانات والأفراد والعمليات والتقنيات¹:

1. الموارد البشرية (Human Resources): وهم كل الأفراد الذين لهم علاقة بالنظام ويتمثلون في:

أ. موظفو المؤسسة الذين تتطلب طبيعة عملهم التعامل مع نظام المعلومات من خلال الشاشات المختلفة للنظام.

ب. المدراء الذين يتعاملون مع النظم مباشرة للحصول على التقارير أو بشكل غير مباشر من خلال التقارير التي تصل إليهم.

ت. موظفو نظم المعلومات وهم الذين يديرون النظام وينظمون العمل فيه، ويقومون بالحفاظ على أمن وسرية المعلومات، ويشاركون في عملية تطوير نظام المعلومات وإدارته.

2. العمليات (مجموعة الأعمال والإجراءات اليومية) (Operations): وهي مجموعة الأعمال والإجراءات

اليومية التي يتم من خلالها تخزين ومعالجة المعلومات وتقديمها للمستخدمين، ويقصد بالمعالجة إدخال البيانات وتعديلها أو حذفها، وغيرها من العمليات على البيانات مثل تجميعها وتلخيصها وتطبيع البيانات القديمة وتحليلها إحصائياً ومالياً وصيانتها والاحتفاظ بنسخة عنها وتأمينها.

3. التقنيات (Technologies): هي المعدات والأجهزة والبرمجيات اللازمة لتحقيق العمليات، وتتضمن التقنيات

كل ما يلزم نظام المعلومات ليصبح جاهزاً (تقنياً) للاستفادة منه، إذ تتألف بشكل عام من:

أ. البرمجيات: وهي كل ما يلزم نظام المعلومات من برامج وتطبيقات برمجية جاهزة وأدوات حسابية على

شكل (Popup Screen) ونظم التشغيل الحاسوبية (Windows) ، وجميع هذه المكونات تشكل ما

يسمى ال (Software).

¹-أنس عبادي، دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سورية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، سورية، 2014، ص17.

- ب. **المعدات الصلبة:** وهي جميع ما يلزم نظام المعلومات من معدات كأقراص التخزين ومشغلات الأقراص الليزرية والشاشات واللوحات المفاتيح، وهي ما تدعى بالـ (Hardware).
- ت. **الطرفيات:** وهي كل الأجهزة الإضافية التي تكون مطلوبة وفقاً لما يتطلبه النظام، مثل جهاز البصمة الضوئية الإلكترونية في شركة سيريتل الذي يدخل لنظامها بصمة المشترك عندما يريد ذلك المشترك أن يشتري خط هاتف خلوي من الشركة، وهذا النوع من الأجهزة هو (Terminals).
4. **البيانات (Data):** وهي المادة الخام التي تعتبر أساس عمل نظم المعلومات الحاسوبية ومبرر وجوده، وتأخذ البيانات أشكالاً كثيرة مثل البيانات الخام والمجردة والفوقية (بيانات عن البيانات)، وتعتبر البيانات أنها رأسمال الشركات التكنولوجي الحي في الوقت الحاضر.

ثانياً: وظائف نظم المعلومات

هناك عدة وظائف أساسية تقوم بها نظم المعلومات نذكر منها:¹

1. **تجميع البيانات:** يتم خلال هذه المرحلة تجميع البيانات من مصادرها المختلفة وإدخالها للنظام استعداداً لتشغيلها من خلال مجموعة محددة من الأنشطة.
2. **تشغيل البيانات:** تتمثل العمليات الأساسية لتشغيل البيانات في عملية التصنيف، الترتيب، العمليات الحسابية والمنطقية، المقارنة، التلخيص وأخيراً تقديم نتائج عمليات.
3. **تشغيل إدارة البيانات:** يقصد بإدارة البيانات كل الأنشطة الخاصة بتنظيم وإدارة عمليات تخزين استرجاع، إعادة إنتاج في تجديد وصيانة البيانات.
4. **رقابة وأمن البيانات:** يقصد به أنه هناك إجراءات أمن ورقابة للحماية هدفها اكتشاف أي فقد أو سرقة، تزوير أو تغيير للبيانات أثناء عمليات التشغيل.
5. **تجميع وتوصيل المعلومات:** الهدف الأساسي لهذه الوظيفة هو نقل المعلومات المنتجة إلى الأشخاص المصرح لهم بالحصول عليها أو توصيلها النظام آخر من النظم الفرعية المكونة للمؤسسة.

¹ - الطيب الوافي، نظام المعلومات وأثره على عملية اتخاذ القرارات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10، جامعة تبسة، الجزائر، 2010، ص 111-

6. إنتاج المعلومات: الوظيفة النهائية لنظام المعلومات هي وضع المعلومات في يد المستخدمين، ويتمثل ذلك في خطوتين أساسيتين هما: إنتاج النسخ أو التقارير وعملية الاتصال، فالأولى هي وضع تقارير تحتوي على المعلومات الناتجة عن التشغيل أو البيانات المخزنة أو من كليهما، أما الخطوة الثانية هي عملية الاتصال والتي تعني توصيل المعلومات إلى مستخدميها، ويجب أن يكون الاتصال مزدوجاً في الاتجاهين بين النظم داخل التنظيم وبين المستخدمين للتأكد من فهمهم للمعلومات المطلوبة، ويتم استرجاع نتائج هذا الاتصال إلى نظم المراقبة للمقارنة بين النتائج والمعايير الموضوعية للأداء.

7. الإجراءات: الإجراء هو تتابع الخطوات الخاصة بدورة تشغيل البيانات، أي وضعها في ترتيب معين يمكن من الحصول في الأخير على معلومات مفيدة، وقد يتم إنجازها يدوياً أو عن طريق استعمال الآلة الحاسب الآلي أو خليط من العمل اليدوي والآلي¹.

المطلب الثالث: أهداف وخصائص نظام المعلومات

هناك عدة أهداف وخصائص لنظم المعلومات سنوضحها فيما يلي:

أولاً: أهداف نظام المعلومات

تتوجه نظم المعلومات في المنظمة عادة نحو تحقيق أهداف أساسية، تذكر ما فيما يلي دونما اعتبار الترتيب الأهمية²:

1. تحقيق الكفاءة: المقصود بالكفاءة القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل، ويكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلاً من الطريقة اليدوية، كتوفير تقارير المخزون أو المرتبات وغيرها من واقع قاعدة البيانات، وبذلك تقليل الحاجة إلى من يقوم بإمسك سجلات البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير، إضافة إلى استخدام النماذج الرياضية فيما يخص عمليات الرقابة وكذا ربط المؤسسة بشبكات اتصال.
2. الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرارات: يكون ذلك من خلال مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل وبطريقة سهلة، كجدولة أوامر الإنتاج أو استعراض المواد، مما يمكن أن يتم ذلك أوتوماتيكياً عن طريق التحليل المفصل لتدفق العمل في المنظمة.

¹- رايغوند مكليود، جيورج شيل، نظم المعلومات الإدارية، تر: سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ، السعودية، 2006، ص 545.

²- الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010/2011، ص 104.

3. تحسين أداء المنظمة: حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالحجم الكافي، إضافة إلى تكوين وصف تاريخي لأحوال المنظمة وذلك بالمراقبة المستمرة التي تسهل من اكتشاف الأخطاء التي قد تقع فيها المنظمة.

4. التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المنظمات اليوم في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لها واستغلالها بسرعة للتأقلم مع كل التغيرات، مما يستدعي توفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تأتي من داخل المنظمة أو خارجها، فيحتوي كل نظام معلومات على قاعدة تقوم على جمع كل البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلفة الإدارات بالمنظمة في استخدامها.

5. توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الصعبة غير المحددة، وذلك للتخفيف من حالات عدم التأكد من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات، وذلك بحساب النتائج المتوقعة لمختلف الاستراتيجيات البديلة عن طريق تشغيل وتحليل كل البيانات المخترنة لدى المنظمة، لكن حتى يحقق نظام المعلومات الأهداف السالفة الذكر، فإنه يجب أن يستوفي عدة شروط كالثقة، الفعالية، المنفعة، السرعة وسرية المعلومات، هذه الأخيرة يتم حفظها، تحليلها وتخزينها بطريقة تسمح بتوفيرها إلى كل المستويات التنظيمية دون احتكار، بالتالي فإن نظام المعلومات يحتاج لعدد من المكونات والموارد لأداء مهامه المختلفة.

وحسب J. L. PeaucelleK، فإنه من الممكن التعرف على ثلاثة أهداف لنظام المعلومات:

1. القرار: إن نظام المعلومات يمكن من التحكم في عدد من القرارات التي تترجم من خلال نشاطات المؤسسة. كما أنه يوفر لأصحاب القرارات العناصر اللازمة لاتخاذ القرار، ودراسة النتائج المتوقعة من هذا القرار، أي أن نظم المعلومات تهدف إلى المساعدة في اتخاذ القرارات، وينبغي أن لا يكون الحاسوب محل اعتماد صاحب القرار عند اتخاذ القرار بقدر ما ينبغي أن يكون أداة مساعدة لنشر وتعميم القرار بعد اتخاذه.
2. المتابعة: إن نظام المعلومات ينبغي أن يكون ذاكرة المؤسسة التي تحفظ لها جميع ماضيها ممثلا في الأرشيف، وبالرجوع إلى هذا الأرشيف تتم المتابعة الجيدة لتطور المؤسسة حيث سيتم الكشف عن جميع الوضعيات غير الطبيعية لتفاديها.

3. التنسيق: إن من أهداف نظام المعلومات دراسة وتحليل المعلومات المتعلقة بحاضر المؤسسة، وذلك من أجل تنسيق الجهود بين مختلف أطراف النظام داخل المؤسسة.

ثانيا: خصائص نظم المعلومات

انطلاقا من الأهداف الرئيسية التي يسعى نظام المعلومات لتحقيقها وذلك باعتماده على موارد مختلفة تمت الإشارة إليها في النقطة السابقة، فإنه يتميز بخصائص أساسية تعتبر بمثابة معايير مساعدة على تقييم كفاءة هذا النظام وفعاليتها في المنظمة ومن بين أهم هذه الخصائص نجد:¹

1. تحقيق الكفاءة والفعالية: إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة

المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية، مما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها.

2. المرونة والديناميكية: بحيث يمكن لمستخدميه إحداث التعديلات والتصحيحات اللازمة على النظام كلما اقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات.

3. التكامل بين عناصر النظام: هذا يعني أن نظام المعلومات، بشكل وحدة واحدة متكاملة ومتناسكة، الأمر الذي يسهل التفاعل السريع للمنظمة مع كل التغيرات الخارجية.

4. تحديد التغيرات البيئية: ويكون ذلك من خلال عملية التردد واليقظة المستمرة لمساعدة المنظمة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة وفي نفس الوقت تحت العراقيل والتهديدات الخارجية.

5. التواصل: حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح ببعضها البعض، وخارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة.

إن توفر نظام المعلومات على هذه الخصائص، يسمح للمؤسسة بالتسيير الجيد والناجح لأقسامها ومصالحها، مع إمكانية حصول المسيرين لهذه الأقسام على المعلومات اللازمة والكافية بطريقة فعالة لتحسين أدائها.

¹ - الشيخ ولد محمد، المرجع نفسه، ص110.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة من اجل تطوير قدرتها وتحقيق التميز .

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يوحي ببساطته وسهولة تحديد مفهومه، في حين أنه يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهده، كون جل التكنولوجيات كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتباره حديثا هو توسع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات، واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي وخاصة الانترنت.

إن حديثي العهد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ينظرون إليها على أنها:¹

كل ما هو جديد أو مكتشف أو مخترع من قبل العلماء والمكتشفين عبر العصور المختلفة. في حين يخلط البعض الآخر هذا المفهوم بتعريف الاتصال بشيء من الفلسفة "فيقول أن للاتصال دور مهم في رفع الكفاءة الداخلية للمنظمات ويمكن تشبيهها بالدم الذي يسري في شرايين المرء ليحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، إذ يضمن تدفق المعلومات داخلها وانسياب العمل بها بسهولة".

كما يحاول معظمهم تقسيم المصطلح إن لم يكن إلى ثلاث عناصر: التكنولوجيا، المعلومات والاتصال كل على حدة، فإلى قسمين: تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، ربما كان هذا التقسيم صالحا لفترة معينة، ولكن صار هذا الأمر غير لائق بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات، الذي سهل تدفق المعلومات من وإلى أي شبر في العالم بفعالية وسرعة عالية، إلى جانب التطور الواضح في تكنولوجيا الحاسوب، ما أدى إلى بزوغ شمس جديدة على تكنولوجيا المعلومات، وتحول العالم إلى غرفة اتصالات كونية صغيرة.

¹ - فاطمة طويهي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة وهران2، الجزائر، 2015/2014، ص9-11.

ومن هنا يمكننا القول أن " تكنولوجيا المعلومات هي تزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصالات، وخير دليل على ذلك التدرج في تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وصولاً إلى الاتفاق في التعاريف:

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة ما هي إلا مجموعة التكنولوجيا المترابطة والمتصلة فيما بينها، تركز عادة على الحاسوب ولها قدرة هائلة على رقمنة، معالجة، تناول وتحويل المعطيات بكميات غير محدودة وبطرق متنوعة.

2. تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي المجموعة الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات، معالجتها ومن ثم استرجاعها وتوصيلها واستقبالها من وإلى أي مكان في العالم عبر أجهزة الاتصالات المختلفة.

3. وتشترك تعريفات كل من الموسوعة الدولية لعلم المعلومات والمكتبات، ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية وكذا البنك العالمي في نفس الفحوى، إذ تعتبرها جملة التكنولوجيات الحديثة التي تسمح بجمع، نقل ومعالجة المعلومات بكميات غير محدودة وبأساليب مختلفة.

ويشياء من التفصيل تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وتوفيرها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة، انطلاقاً من الجمع بين الكلمة مكتوبة، منطوقة والصور الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية الأرضية أو الفضائية".

ولعل أشمل تعريف هو الموالي " تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموع الأجهزة التي تعنى بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب والبرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع، والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وأنواعها، سواء مكتوباً أو مسموعاً أو مرئياً وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة ومنذ عام 2000 توسع مفهوم تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب والاتصالات، بل وأيضا مكون ثالث هو الإلكترونيات المستهلكة".

ويعد التعريف الأخير حسب رأينا الأكثر شمولاً ودقة، إذ يبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن خليط حي من طرق وأساليب مختلفة توفرها وسائل حديثة، تسعى خصوصاً إلى تبسيط النشاط ورفع أدائه من جهة

واستثمار رأس المال الفكري وجعله ميزة تنافسية من جهة أخرى، لما توفره من سرعة، دقة وشفافية عالية إضافة إلى اتساع مداها وبالتالي الوصول إلى القرارات الصائبة.

المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن إمكانية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف الميادين قد وسع من مجالات استخدامها وهذا راجع لتعدد أنواعها المادية منها وغير المادية، وفي ما يلي إيجاز لبعض هذه المجالات:¹

1. **التواصل عن بعد:** يتمثل التواصل عن بعد في قدرة المستخدم على الاستفادة من الخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة، وهذا من خلال استعمال مختلف تكنولوجيات التواصل عن بعد التي ألغت الحاجة للسفر إلى أماكن بعيدة من أجل الحصول على خدمات ومعلومات معينة.

لقد كان لتكنولوجيات التواصل عن بعد - وعلى رأسها الإنترنت - الفضل الكبير في تحويل العالم إلى قرية صغيرة، وجعل الأفراد فيها على اطلاع تام بما هو حاصل في الجانب الآخر من العالم.

أما فيما يخص التواصل عن بعد في إطار إدارة الأعمال فقد لجأت إليه المنظمات، وهذا من خلال استعمال الحاسوب والإنترنت والبريد الإلكتروني في كل من التسويق المباشر والإعلان عن فرص التوظيف.

2. **نقل الملفات:** يتيح التواصل عن بعد الحصول على معلومات وخدمات مختلفة غير أنها وعند الانتهاء من جلسة الحوار تبقى في الحاسوب، بالإضافة إلى ما يتم حفظه من بيانات وملاحظات أو مخرجات مطبوعة. وقد أصبح من الممكن حالياً تداول هذه الملفات وتناقلها بكل أمان وسرعة دون تشويهها أو تغيير في محتواها، وهذا بفضل ما أتاحتها كل من الحاسبات ووحدات التخزين الثانوية كالأقراص المرنة، الأقراص الصلبة والقرص الفلاش.

بالإضافة إلى إمكانية إرسالها إلى أماكن بعيدة وهذا إلكترونياً عن طريق إمكانيات التواصل عن بعد كالبريد الإلكتروني، الإنترنت، والإكسترنات، بعدما كانت في الماضي ترميل عن طريق نظام البريد أو شخصياً كما هو متبع في إرسال الكتب والدوريات والتقارير المطبوعة إما شخصياً أو عن طريق البريد.

¹ -مضى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصال المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات، ط 1، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع، مصر، 2010 ص

3. الرسائل الإلكترونية: يعتبر البريد الإلكتروني الشكل الأكثر شيوعاً واستخداماً لهذه التكنولوجيا على الرغم من عدم اختصارها على هذا الشكل فقط، والهدف من تكنولوجيا الرسائل الإلكترونية هو السماح بنقل كل أنواع الإشارات بكفاءة عالية بين مستخدمي الشبكة الدولية، وبالتالي اختصار الوقت وتقليل التكاليف الناجمة عن استخدام الطرق التقليدية في الإرسال.

4. البحث في قواعد البيانات: يعتبر البحث في قواعد البيانات من التطبيقات التي يتزايد توافرها على الشبكات العالمية، فقد مكنت مختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الدخول إلى هذه القواعد والحصول على بيانات آمنة ودقيقة، بالإضافة إلى إمكانية البحث في محركات البحث التي تعمل على تسهيل الوصول إلى المعلومات.

5. التجارة الإلكترونية: من بين المجالات الحديثة التي تم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها هي مجال التسويق وإتمام الصفقات التجارية إلكترونياً، وهذا ما يعرف بالتجارة الإلكترونية وهي عبارة عن تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات باستخدام شبكات الحاسوب والإنترنت بشكل رئيسي. فهي تجارة لأنها تتضمن تبادل السلع والخدمات بالنقود أو ما في حكمها، والإلكترونية لأنه يتم إنجاز معظم الصفقة أو كلها من خلال وسائل إلكترونية عادة عبر شبكة الإنترنت.¹

6. التعلم عن بعد: تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى رأسها الحاسوب والإنترنت أخذ الدروس والمحاضرات والحصول على أرقى الدرجات والشهادات، ومن أشهر المراكز التعليمية والتدريبية، دون الاضطرار للتنقل لهذه الأماكن، وهذا من خلال المتابعة على الإنترنت والحاسوب ووسائل العرض (Data Chow)، وبهذا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ألغت معظم التكاليف التي قد تنشأ عند الانتقال إلى مثل هذه المراكز بالإضافة إلى توفير الوقت واستثماره في أعمال أخرى مفيدة.

7. العمل عن بعد: لقد زاد التوسع في العمل عن بعد والسماح للموظف بالعمل من داره دون الانتقال إلى أماكن العمل، بدأ ذلك كمجرد وسيلة لتلبية حاجة بعض العاملين، ثم أصبح صيغة مفضلة للمنظمات بعد أن اكتشفت فوائده في تقليص الخدمات المركزية، فقد سهل الحاسوب والإنترنت والإكسترنات عملية تناقل وإرسال مختلف

¹- طارق عبد العال حامد، التجارة الإلكترونية: المفاهيم، التجارب، التحديات، الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، ط1، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، 2008، ص5.

الملفات والبيانات ومن أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة لاحترام أوقات الدوام والتي يعتبرها البعض قيدياً يجد من إبداع وابتكار وأداء الموارد البشرية.¹

المطلب الثالث: آفاق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من المتوقع أن تشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطوراً هائلاً في العقود المقبلة، وذلك لدورها البارز في تنفيذ وأداء الأعمال في كافة دول العالم، ويمكن تلخيص هذه التطورات على النحو التالي:²

1. زيادة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية، حيث أن الاستثمار في مجالاتها سيشهد زيادة ملحوظة وبنسبة عالية، كما يتوقع زيادة عائدات الإنترنت عبر تقديمها لمنتجاتها وخدماتها من خلال الشبكة الدولية والتجارة الإلكترونية.

2. زيادة معدلات إنفاق الشركات على البحث والتطوير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتوليد حلول إدارية وهندسية تعزز من كفاءة وفعالية المنظمات في أدائها أعمالها.

3. زيادة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين إنتاجية الأفراد، من خلال تخفيض ساعات العمل الأنشطة.

4. انتشار ظاهرة المنظمات المدارة عن بعد، نتيجة استخدام شبكة الحاسب الآلي المحلية والواسعة والعالمية، كما يتوقع زيادة التحالفات بين المنظمات والعملاء والموردين.

5. زيادة الاعتماد على برامج النظم الذكية لدعم القرارات الجماعية، باستخدام غرف القرارات، حيث يتيح لكل عضو في الغرفة استخدام جهاز حاسوب ليتمكن من التفاعل مع بقية أعضاء الفريق، حيث تساهم هذه البرامج في زيادة عرض الأفكار ونتائج التحليل وتلخيص البيانات.

6. زيادة ظاهرة ربط الحواسيب المنزلية مع الشبكات المحلية والعالمية، وبالتالي زيادة ظاهرة العمل من البيوت، مما يؤدي إلى تخفيض عدد الموظفين المتواجدين في المكاتب، وتقليل حجم المنظمة ومساحتها الجغرافية.

7. زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التسويق والبيع والشراء والدفع والتوظيف والاتصالات.

¹-سعاد نائف برونوطي، إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص41.

²-طه حسين نوي، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال، اطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2011/2010، ص127.

8. إحلال أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محل العنصر البشري، بسبب زيادة سرعة أدائها مقارنة بالتكاليف المستثمرة فيها، حيث يتوقع تحسين سرعة الأداء عدة أضعاف مقارنة بكلفة الاستثمار في الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات.
9. زيادة دور إدارة المعرفة في خلق مزايا تنافسية، ناتجة عن استخدام النظم الخبيرة والذكية القادرة على حل المشكلات المعقدة وغير المتكررة في المنظمات.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يمكننا القول أن نظم المعلومات في المؤسسة تلعب دوراً لا يستهان به لاسيما إذا تم استغلالها بأحدث الطرق باعتمادها على أحسن المصادر.

إن أنظمة المعلومات عند إدماجها واستغلالها على جهاز الإعلام الآلي تلعب دوراً هاماً وحيوياً في حياة المؤسسات والمنظمات الحكومية، وبالتالي لا بد أن تؤخذ الخطوات الضرورية للتأكد من صحة المعلومات ومدى الاعتماد عليها وضمن سريتها لقد ثبت أن الأنظمة التي لا تؤدي الغرض منها تمثل الكارثة على أية مؤسسة، ولهذا لا بد من أن يتم تصميم نظم المعلومات حتى تؤدي الوظائف كما هو مخطط لها ويستطيع الأفراد مراقبة عملياتها ولا بد من مراعاة تأثير هذه النظم على مختلف أنشطة داخل المنظمة.

كما يمكن القول أن ظهور تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في تطور نظم المعلومات من خلال التأثير في التكاليف وإدارة الوقت وكذا التأثير في فعالية اتخاذ القرار، حيث أصبح هذا الأخير أكثر فاعلية في المنظمة من خلال تحسين أداء أنشطتها ورفع مستوى كفاءتها، وبالتالي يجب على المنظمة التي ترغب في البقاء والاستمرار أن تطبق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفعالية، وذلك عن طريق استعمالها في تصميم برامج عمل تمكنها من تحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية.

تمهيد:

يعتبر الأداء موضوع حيوي وحساس في المؤسسة، فهي دائما تسعى إلى تحقيق الأهداف الموجودة بكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى رفع الإنتاجية وتحقيق التنافسية، كما يعتبر الأداء المؤسسي القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار المؤسسات، لذا يعد الأداء مفهوما هاما وجوهريا بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، بل تكاد تكون ظاهرة شاملة لكافة البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم الأداء، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد لهذا العنوان ويعود ذلك لاختلاف المقاييس والمعايير التي تعتمد عليها المؤسسات والمدراء في دراسة الأداء وقياسه، والتي ترتبط بشكل وثيق بالأهداف والاتجاهات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

إن الأداء المؤسسي من أهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة ومتزايدة في المؤسسات الاقتصادية لما تحظى به من مكانة متميزة في بيئة الأعمال، وهذا من منطلق تداخل المتغيرات وتسارعها وسرعة انتشار المعلومات من جهة، وكذا لدور عملية تحسين الأداء الهادفة إلى تحقيق الكفاءة باستخدام الموارد المتاحة والحكم على مدى نجاحه في تحقيق الأهداف المخططة من جهة أخرى، لذلك تسعى معظم المؤسسات إلى تحقيق النجاح في عملياتها وأنشطتها باستمرار لبناء مركز استراتيجي وتنافسي متميزة يضمن لها البقاء وتحسين الأداء في ظل البيئة التي تعمل فيها.

وقد تطرقنا في هذا الفصل لإطار المفاهيم للأداء المؤسسي قصد معرفة أنواعه وأبعاده العوامل التي تؤثر فيه وصولا إلى مفهوم تحسين الأداء كما حاولنا الإجابة عن إشكالية وذلك من خلال تناول اثر ودور وعلامة نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء المؤسسي

تعددت المفاهيم التي أعطيت لمفهوم لأداء المؤسسي وبسبب اختلاف الأبعاد سنحاول من خلال هذا المبحث تناول الإطار المفاهيم للأداء المؤسسي بغية معرفة مفهومه وأبعاده وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المؤسسي

لأن مفهوم الأداء المؤسسي لا يزال غامضاً - بالرغم من الكتابات الكثيرة التي كتبت فيه - فمن الطبيعي أن يختلف الناس في فهمه، وتحليل أبعاده باختلاف رؤاهم من جهة، وبمدى إطلاعهم على خفاياه ودقائقه من جهة أخرى، خصوصاً إذا عرفنا أن ظاهرة الأداء المؤسسي متعددة الجوانب تتحرك خيوطها في مجالات عديدة والأداء المؤسسي هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية.¹

والأداء المؤسسي بهذا المفهوم يشتمل على أبعاد ثلاثة:

1. أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.
2. أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.
3. أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وبرغم اشتغال مفهوم الأداء المؤسسي على هذه الأبعاد الثلاثة، إلا أنه يختلف كل بعد منها لو أخذ منفرداً، فالأداء المؤسسي يختلف عن الأداء الفردي، ويختلف عن أداء الوحدات التنظيمية، لأنه في الحقيقة محصلة لكليهما، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما فللفرد في أية منظمة أداء، ويمكن قياس أداء الفرد في المنظمة بمجموعات متنوعة من المقاييس، لكي يقيم أدائه من خلالها، ولقد تعددت اتجاهات قياس أداء الفردي في الآونة الأخيرة، ولعل من أحدث هذه الاتجاهات مقارنة أداء الفردي بالأهداف المتوقع تحقيقها من الفرد والمتفق عليها، ومعرفة ما إذا كان سلوكه يتطابق مع هدفه أم لا، وصولاً لتحديد ما أنجزه من هذه الأهداف.

ويعرف الأداء المؤسسي بأنه المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، وذكر الفقهاء، بأن الأداء المؤسسي يعود إلى كيفية تحقيق المؤسسة لأهدافها السوقية بالإضافة إلى الأهداف

¹ - محمد عطا، عمر المدهوم، عملية ادارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، 2014، ص 28.

المالية ولذلك قاموا بتطوير مؤشرات القياس الأداء كالعائد على الأصول والحصة السوقية ومعدل النمو وقد أضيف إلى ذلك معدل دوران العمل، وسمعة وصورة الشركة في السوق.

أما العلواني، وآخرون، فيعرف الأداء المؤسسي بأنه إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية، لذا فالأداء المؤسسي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنشأة عن غيرها من المنشآت الأخرى، والتي تكون محوراً للتقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وتشمل الجوانب العريضة للأداء المؤسسي المرتكزة على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم. والأداء المؤسسي إنما هو محصلة لأداء الأفراد من جهة، وأداء الوحدات التنظيمية من جهة أخرى، مضافاً إلى ذلك كله تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المحيطة.

وبناء على ما سبق نرى بأن الأداء المؤسسي: " هو مجموع المدخلات والمخرجات التي تنتج عن تفاعل المنظومة المتكاملة لعمليات الإدارة ومكوناتها مع البيئة الداخلية والخارجية داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها التنظيمية بكفاءة وفعالية".

المطلب الثاني: أبعاد الأداء المؤسسي

بعد أن تعرضنا إلى مجموعة من التعاريف التي لها علاقة مفهوم الأداء، نتناول فيما يلي تحليل الأبعاد التي يتضمنها:

1. **البعد التنظيمي للأداء المؤسسي:** يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكييفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية. المعتمد وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلية التنظيمية والممارسات التسييرية (التقسيم التنظيمي، تحديد السلطات والمسؤوليات، التنسيق، الهيكلة) وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية وهذا يعني بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دوراً هاماً في تقويم الأداء، حيث تتبع

المؤسسة وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى، قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية.¹

2. **البعد الاجتماعي للأداء المؤسسي:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً وفاء الأفراد لمستوياتهم، وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتضت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية، لذا ننصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ماله صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات، مقاومة التغيير، الرضا، تمكين الأفراد ..).
3. **البعد الاقتصادي للأداء المؤسسي:** تتمثل أدوات قياس الأداء الاقتصادي في استخدام التحليل المالي إلى جانب مجموعة من مؤشرات مستمدة من التشخيص الاقتصادي، كالاتماد على مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة والنسب المالية، انطلاقاً من سجلات ودفاتر المؤسسة، وكذا القوائم والتقارير التي تعدها.
4. **البعد الإداري للأداء المؤسسي:** حيث يتم قياس كفاءة وفعالية تنفيذ الخطط والسياسات والتشغيل، بالاعتماد على الوسائل الكمية المساعدة على اتخاذ قرارات مثل البحوث العمليات، البرمجة الخطية.
5. **البعد الاستراتيجي للأداء المؤسسي:** ويرتبط الأداء الإستراتيجي وفقاً لبيتز (T. Beters) رواغان، R waterman بالتميز المؤسسي الذي ينطوي على التطبيق المنهجي لمنطق تنظيمي قوي يرتبط بمدى تحقيق أهدافها الإستراتيجية.²

¹ - ابراهيم بلقة، دور تسيير المال الفكري في تعزيز تنافسية المؤسسة، مداخلة حول الملتقى الدولي الخامس، رأسمال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، 14/13 ديسمبر 2011، ص9.

² - الداوي الشيخ، تحليل اسس النظرية لمفهوم الاداء، مجلة الباحث، بدون عدد، جامعة الجزائر، 2010/2009، ص 218-219.

6. البعد التنافسي للأداء المؤسسي: لقد أضاف بورتر (1981) الجانب التنافسي كأحد محددات الأداء التنظيمي، حيث يتم التحكم على التنظيم الناجح وفقا لما إذا كان سيتم الحصول على قواعد اللعبة في المنافسة في القطاع¹.

المطلب الثالث: أنواع الأداء المؤسسي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: أنواع الأداء المؤسسي

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المنغلقة بالظواهر الاقتصادية يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف، فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في تصنيف الأداء كمعايير الشمولية، الأجل والمصدر.

1. حسب معيار الشمولية: فحسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى أداء كلي وأداء الجزئيات²

أ. الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية الشمولية، الأرباح والنمو.

ب. الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.

¹ - وفاء رايس، دور التعلم في تحسين الأداء التنافسي لمنظمات الأعمال، مداخلة حول الملتقى الدولي الرابع، رأس المال الفكري في المنظمات العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، 13 الجزائر/14 ديسمبر 2011، ص14-15.

² - عبد المالك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، بسكرة، الجزائر العدد الأول، نوفمبر 2001، ص89.

2. حسب معيار الأجل: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء طويل الأجل وأداء قصير الأجل:¹

أ. أداء طويل الأجل: الذي يشمل فترة تتعدى خمس سنوات.

ب. أداء قصير الأجل: الذي يشمل فترة لا تتعدى السنة.

3. حسب معيار المصدر: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء داخلي وأداء خارجي:²

أ. الأداء الداخلي: وينتج من تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة، أي مختلف

الأداءات الجزئية متمثلة في الأداء البشري أي أداء الموارد البشرية في المنظمة والأداء التقني الذي

يتعلق بجانب الاستثمارات، والأداء المالي الخاص بالإمكانيات المالية المستعملة.

ب. الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن تغييرات البيئة المحيطة بالمؤسسة فهو ، فهو ينتج في المحيط

الخارجي للمؤسسة، وبالتالي فإنها لا يمكنها التحكم في هذا الأداء، حيث يظهر هذا الأداء في

نتائج جيدة لا تحصل عليها المؤسسة على سبيل المثال: قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة بسبب

تحسن الأوضاع الاقتصادية أو نتيجة إعانات تحفيزية من طرف الدولة، حيث أن هذه التغييرات قد

تنعكس على الأداء إيجابا أو سلبا، وبالتالي يجب على المؤسسة قياس وتحليل هذا الأداء لأنه

يشكل تهديدا لها لا تتحكم فيه كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي

هناك مجموعة من العوامل والأسس التي تعمل كقوة دافعة تحدد المسار الاستراتيجي للمؤسسة ومن بين هذه

العوامل نذكر:³

1. العامل السياسي: وذلك من حيث المناخ والنظام السياسيين ومدى ملائمة السياسة لأعمال المؤسسة ووجود

سياسة حاكمة لأعمال المؤسسة.

2. العامل الاقتصادي: وذلك مثل الموارد الاقتصادية، والعمالة والبطالة، والاقتصاد المحلي والإقليمي والعالمي وأثر

كل ذلك على المؤسسة ومدى الانعكاسات على ممارسة الإنتاج والعمل والنشاط والخدمات.

¹-عبد الصمد سمير، أهمية تقييم أداء العاملين في ادارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة باتنة، الجزائر 2007/2008، ص58.

²-محمد سليمان، الابتكار التسويقي واثره على تحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر 2006/2007، ص117-118.

³- عبد الله حسين جوهر، إستراتيجية الإدارة الحديثة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر 2011، ص57-58.

3. العامل الاجتماعي: ومثال ذلك حاجات المؤسسة والمجتمع والسلوك العام ونمط حياة الأفراد والعلاقات الإنسانية والمجتمعية.
4. العامل التكنولوجي: وذلك كالتقدم التقني والفني ومدى توفرهما لدعم وتميز الأداء وعمل المؤسسة.
5. العامل البيئي: مثال على ذلك المناخ ومجال عمل المؤسسة والموقع الجغرافي والتلوث البيئي وسلوكيات المجتمع المحلي اتجاه البيئة.
6. العامل القانوني: وذلك نحو وجود دستور ينظم شؤون الدولة وتشريعات وقوانين والحقوق المدنية للمواطنين.

المبحث الثاني: تحسين الأداء المؤسسي

من أجل الوصول الى تحسين الأداء هناك عدة اجراءات ومراحل لتحسين الأداء المؤسسي ومبادئه، سنتطرق في هذا المبحث إلى تعاريف مختلفة لتحسين الأداء المؤسسي، سنتناول بعض من نماذج تحسين الأداء المؤسسي ودوافعه.

المطلب الأول: مفهوم ومبادئ تحسين الأداء المؤسسي

سنحاول في هذا المطلب التركيز على مفهوم تحسين الأداء المؤسسي واهم مراحلها، حيث ستبرز أولاً آراء مختلف الباحثين حول مفهوم تحسين الأداء، ثم ننتقل ثانياً إلى ذكر مراحل تحسينه.

أولاً: مفهوم تحسين الأداء المؤسسي

لقد تناول العديد من الباحثين مفهوم تحسين الأداء المؤسسي نذكر البعض منها:¹

عرف الخزامي تحسين الأداء " بأنه استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى".

¹- نور الدين مزهودة، اثر نظام المعلومات المتكامل ERPL نموذجاً على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة قسدي مزاب، ورقلة، الجزائر 2016/2017، ص53-55.

بينما يعرفه قبولر " بأنه طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها المنظمة، وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي بالوضع المرغوب فيه ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء، وهي تتم عن طريق مشاركة كل القائمين برعاية المشروع، الممثلين في الفرد أو الجماعة التي تقرر إمكانية القيام بمشروع التحسين أولاً، والمستهدفون من تحسين الأداء الممثلين في الأفراد الذين سوف يغيرون في أدائهم الفعلي، وهم يمثلون مركز اهتمام جهود تحسين الأداء، كما يشمل أيضاً المدافعون عن المشروع الممثلين في الأفراد الذين يدعمون فكرة تحسين الأداء في الحصول على الدعم من الإدارة العليا للمنظمة، وخبراء تكنولوجيا الأداء الإنساني الذين يقومون بتشخيص مشكلات التطبيق المحتملة ووضع خطط التعامل معها لإنجاح مشروع تحسين الأداء".

وحسب لوينثال " فان تحسين الأداء سيؤدي إلى التغيير في ثقافة المنظمة المتضمنة قيم واتجاهات وسلوكيات الإدارة والعاملين على حد سواء، بحيث يكون التحول في اتجاه إعادة البناء، كما أنه يشجع العاملين على تقديم الاقتراحات وتعزيز مهارات التفكير الإبداعي والابتكاري، مما يساهم في تحقيق أفضل مستويات الأداء بالنسبة للفرد والمنظمة على حد سواء".

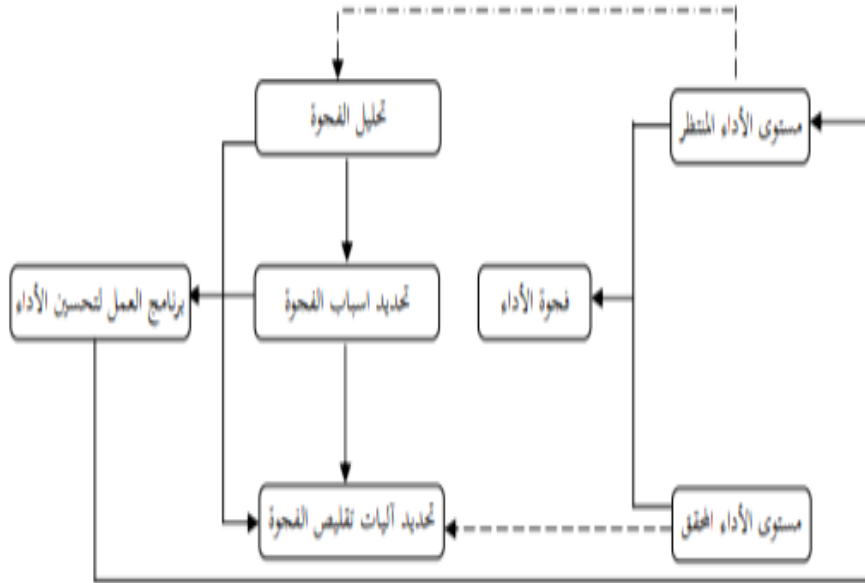
ويضيف ديب " أن تحسين الأداء يجب أن يقوم على مجموعة من المقومات تتمثل في الإدراك الكافي لمتطلبات ومحددات رغبات وتوقعات الزبائن، وكذا التحليل السليم لموقف المنظمة، وتصميم أهداف التحسين، ثم إيمان الإدارة بأهمية التحسين وتشجيع العاملين عليه، وكذا تحديد العمليات الجوهرية ذات الأولوية لتكون موضعاً لتحسين الأداء، وتشجيع الاقتراحات والابتكارات، ذلك أن تحسين الأداء يعتمد على قدرات التخيل لدى الأفراد كأساس للابتكار، ويضيف نفس الباحث بأنه يجب إعداد الهيكل التنظيمي بما يتماشى وإعادة تصميم العمليات، وصياغة سياسات وإجراءات جديدة من شأنها تسهيل تحسين الأداء، دون الإغفال عن الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات ولما لها من دور كبير في تحسين الأداء، والنظر معارضة الأفراد للتحسين كرد فعل طبيعي والأخذ بأسباب المعارضة كأساس للمعالجة".

من خلال ما تقدمنا به نستنتج بان هناك إجماع بأن تحسين الأداء المؤسسي وجد لأجل معالجة خلل ما في الانجاز، إلا انه ما يؤخذ على المفاهيم السابقة هو تركيز تحسين الأداء المؤسسي على الفرد دون غيره من عناصر التنظيم، وكان هذا الأخير هو السبب الوحيد في اتساع الفجوة بين ما كان مخطط له لأجل تحقيقه وما تم تحقيقه فعلاً،

إلا أن هذا القصور قد يكون راجع لعوامل أخرى لم تأتي المفاهيم السابقة على ذكرها، لاسيما فيما يتعلق بالاستغلال الأمثل للموارد، وتوزيع الأدوار والمسؤوليات.

ومما سبق تعرف تحسين الأداء المؤسسي بأنه "عملية منظمة وشاملة تقوم بها المنظمة لغرض علاج قصور الأداء الذي تعاني منه، وهي عملية تبدأ مقارنة الوضع الحالي مع الوضع المرغوب الوصول إليه، ومحاولة تحديد وتقليص الفجوة في الأداء، وبالتالي يتوجب على هذه الأخيرة تحليل الأسباب التي أدت إلى القصور في الأداء الحالي، وتوزيع الأدوار والمسؤوليات على كل الأطراف الفاعلة فيها، ويبين الشكل البياني التالي مفهوم تحسين الأداء".

الشكل رقم 03: تحسين الأداء



المصدر: علي السالمي، ادره التميز: نماذج وتقنيات الادارة في عصر المعرفة، مكتبة الادارة الجديدة، القاهرة، مصر، 2002، ص 147.

ثانيا: مراحل ومبادئ تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

يعتبر مفهوم تحسين الأداء قديما وليس جديدا، فهو وجد اهتماما كبيرا في الوقت الحالي لأنه من أحد عوامل النجاح الأساسية للمؤسسات اليابانية والمعروف بمصطلح "Kaizen"، ويمكن تلخيص فلسفة هذا الاتجاه في أن

التحسين يتم بواسطة العنصر البشري والمهارة العالية، المحفز بشكل جيد باستخدام تكنولوجيا مبسطة وليست معقدة، ويستند التحسين المستمر كفلسفة إلى النزوح الدائم نحو الأفضل ويعد التحسين توأما يسير بالتوازي مع متطلبات الاستجابة للتفسير لكونه الثابت الوحيد في الحياة وتمثل مراحل عملية التحسين فيما يلي:¹

1. اتخاذ قرار والالتزام بتكوين لجنة قيادية وتعيين مسؤول عن العملية من خلال وضع إستراتيجية لها.
 2. التوجيه والتخطيط من خلال: تقييم الجودة، تعريف الأهداف، وضع هيكلية التحسين والموارد اللازمة ووضع خطط التنفيذ.
 3. التحضير والذي يشمل: اختيار المشاركين وتكوينهم، وضع وسائل الرقابة وتحديد الإدارة لنقاط ذات الأولوية في التحسين.
 4. التطبيق من خلال توجيه مجهودات كل الأفراد نحو تحسين العمليات وتكوينهم.
 5. المتابعة والتحسين من خلال متابعة أنشطة ونتائج فرق العمل من طرف لجنة القيادة، تقييم العملية وكذا تطوير وتكييف عمليات التحسين المستمر، وبلوغ التحسين المستمر بفعالية لا بد من تطبيق المؤسسة للأنشطة التالية: الأنشطة التصحيحية والوقائية، التدقيق، التكوين، التحفيز، إرضاء الزبائن باستمرار.
- ومن المبادئ الأساسية لتحسين الأداء نذكر: ²

1. الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات الزبون (داخلي خارجي).
2. إزالة الحواجز والعوائق وتشجيع مشاركة جميع العاملين.
3. التركيز على النظم والعمليات.
4. القياس المستمر ومتابعة الأداء.

¹ - سميرة فرحات، مساهمة الذكاء التنافسي في تحسين الأداء الصناعي، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد صناعي علوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016، ص187.

² - مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012، ص54.

المطلب الثاني: دوافع تحسين الأداء المؤسسي

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

1. **دوافع التحسين المستمر:** من أهم العوامل التي تدفع بالتحسين المستمر هي: معدلات التغير السريعة، المنافسة، الحفاظ على المكانة والاهتمام بالجودة.¹

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

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

ت. **الاهتمام بالجودة:** ومنه فإن المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المؤسسات، خاصة الهادفة للربح، واشتداد المنافسة، تحتم على هذه المؤسسات أن تجد لنفسها الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها ومواردها المختلفة لتحقيق مستوى عال من الأداء، وذلك مع الحرص على التركيز على

¹ - عادل زايد، التنظيم المتميز الطريق إلى منظمة المستقبل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص 10.

الجودة الشاملة، والتي تعبر عن الأساس الذي ينطلق منه استهداف ذلك المستوى من الأداء، هذا إضافة إلى ضرورة مراعاة شروط التنمية المستدامة.

ث. المنافسة: وهي تعبر عن حالة الصراع الموجود بين المؤسسات ومحاولة كل منها كسب الريادة في السوق وذلك باعتماد عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء، لذلك على المؤسسة القيام بالتحديث المستمر لاستراتيجياتها وتتبع متغيرات البيئة الخارجية.

2. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتنمية المستدامة: تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: " الإدماج الاختياري من طرف المؤسسات، بالاهتمام بالمشاكل الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية، وعلاقتها مع الأطراف ذات المصلحة ".¹

فالمؤسسات لها سلوكيات اجتماعية مسؤولة، بغض النظر عن المتطلبات القانونية المفروضة من أجل الاستجابة للحاجات الاجتماعية، فيكون من بين أهدافها المساهمة في التنمية المستدامة والصحة والرفاهية الاجتماعية.

من بين الفوائد التي تحصل عليها المؤسسة المسؤولة اجتماعيا وتحسن من أداءها هي:²

- أ. تحسين صورة المؤسسة والحفاظ على سمعتها في المجتمع.
- ب. معرفة متطلبات الزبون بصفة إجمالية دائمة، وهذا بتقديم منتجات بتكنولوجيات محافظة على البيئة، وهذا ما يضمن الحصول على ميزة تنافسية.
- ت. تحفيز العمال، وهذا بتتبع المؤسسة السياسات وخطوات التنمية المستدامة.
- ث. التحكم في المخاطر، وأيضا في التكاليف البيئية والاجتماعية، بدلا من التسبب في بعض المشاكل والكوارث البيئية.
- ج. الاستجابة لمتطلبات الأطراف ذات المصلحة، وهذا بتعامل المؤسسة مع عدة عوامل خارج النطاق الاقتصادي، مما يسمح بضمان سير العلاقة الجيدة بينها وبين جميع الأطراف ذات المصلحة أما التنمية

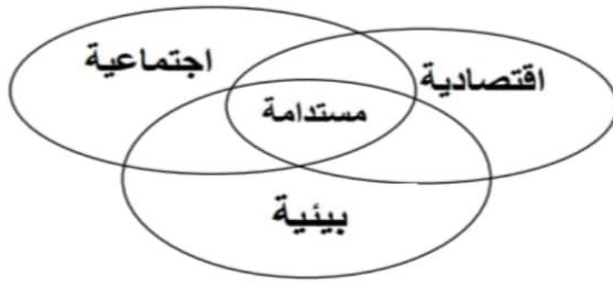
¹ - Yves ENREGLE et Annick SCUYET , La responsabilité sociétale de l ' entreprise (RSE) , Arnaud Franel Editions , Quebec , 2009 , p. 129.

² - Alain JOLINOT , 100 questions pour comprendre et agir: RSE et leveloppement durable , AFNOR , Paris , 2010 , pp 15 – 16.

المستدامة، فهي تلك التنمية التي تستجيب للحاجات الحالية بدون استنزاف الثروات التي تساعد على التنمية للأجيال القادمة.

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

الشكل رقم 04: أساسيات التنمية المستدامة



المصدر: Alain JOUNOT , Op. cit , p 04

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

المطلب الثالث: نماذج تحسين الأداء

وفي هذا المطلب سيتم التطرق إلى عدد من النماذج الفكرية التي تناولت تحسين الأداء، والتي يمكن تقسيمه إلى ثلاثة تصنيفات وهي:¹

أولاً: النماذج الفكرية العامة في تحسين الأداء.

ثانياً: النماذج الشخصية.

ثالثاً: النماذج العملياتية.

¹ - عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص

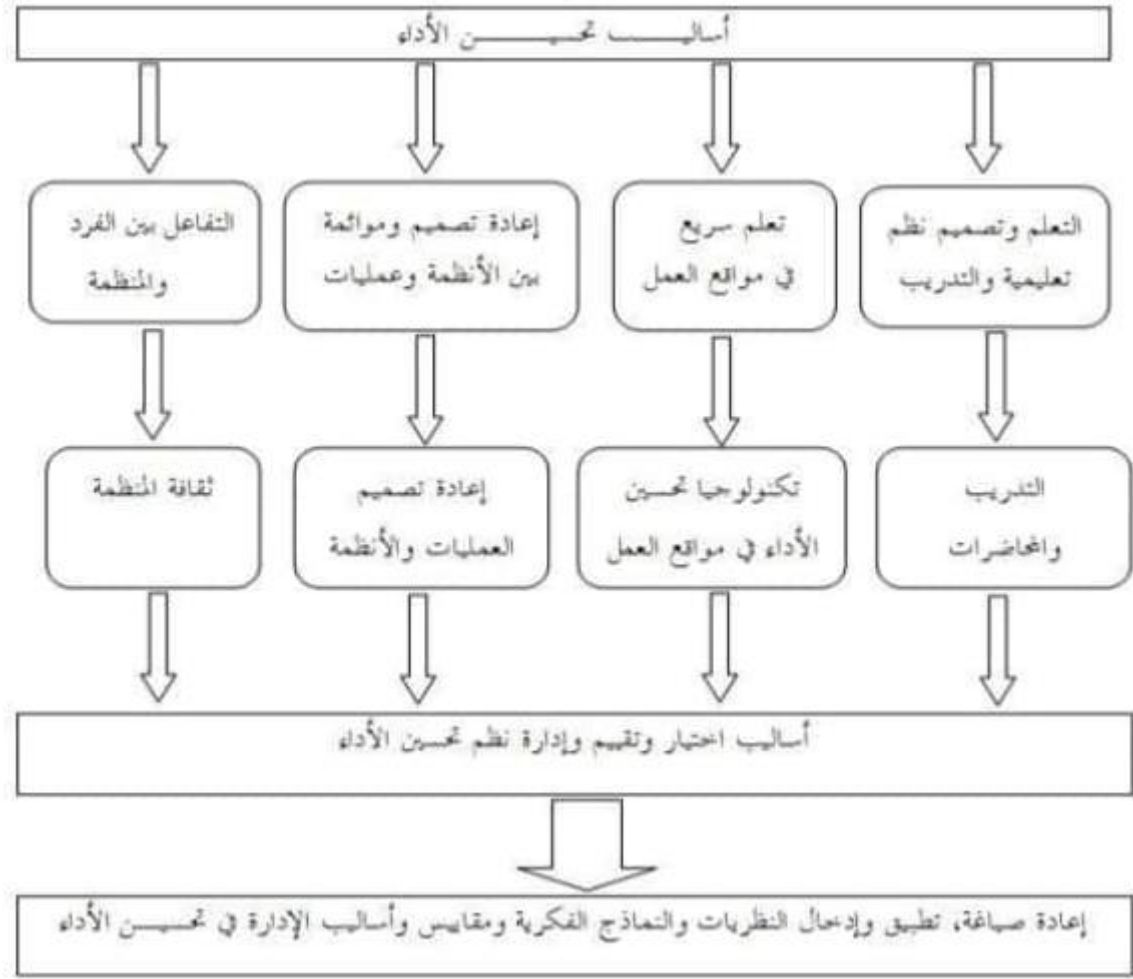
أولاً: النماذج الفكرية العامة في تحسين الأداء

حسب هذا التصنيف يمكن الإشارة إلى نموذجين وهما:

1. النموذج الفكري الشامل في تحسين الأداء: حدد العديد من الباحثين مجموعة من الأساليب

والعمليات التي على أساسها يتم تحسين الأداء، والتي يمكن إيضاحها من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم 05: النموذج الفكري الشامل في تحسين الأداء وأساليبه



المصدر: عادل بوجمان، مرجع نفسه، ص 108.

من خلال هذا الشكل، نجد أن التركيز على تحسين أداء المؤسسة يمكن ربطه بثلاثة مستويات وهي تتعلق بالأداء البشري من خلال التركيز أكثر على التدريب، أي أداء الأفراد الذين يعملون في مختلف المستويات، بالإضافة إلى التحسين الناجم عن الأسس النظرية والعملية التي ترمي إلى إيجاد إجراءات وتوجه نظمي لحل المشكلات العملية،

والعمل على مواءمة الأنظمة والعمليات للأهداف، والبحث عن سبل تفاعل الفرد مع المنظمة ونشر ثقافة المنظمة بما يتناسب مع أهداف مواردها البشرية.

2. النموذج الفكري لتحسين الأداء للجمعية الدولية لتحسين الأداء: يتمحور هذا النموذج من فكرة الانتقال من التدريب إلى تحسين الأداء البشري، بإتباع مختلف الأساليب الكفيلة بذلك من خلال الخطوات الآتية: تحليل الأداء، تحليل الأسباب، اختيار الأسلوب المناسب وتصميمه، التنفيذ، إدارة التغيير، التقييم.

22

حيث أن مدخل تكنولوجيا الأداء البشري يبدأ بتحليل الأداء الذي يفحص متطلبات أداء المنظمة، في ضوء رسالتها وأهدافها وقدراتها، ومن خلاله يتم تحديد أو جه النقص الحالية أو المتوقعة في أداء الموارد البشرية، ويتم ذلك بمقارنة وضع الأداء المرغوب فيه (للموارد البشرية)، ويصف الكفاءات والقدرات الخاصة بالعاملين واللازمة لتنفيذ استراتيجية المنظمة، أما الوضع الثاني فهو الأداء الواقعي لمواردها البشرية، وتمثل فجوة الأداء الفرق بين هذين الوضعين وتكنولوجيا الأداء البشري هدفها هو تضيق الفجوة أو إزالتها بشكل يراعي التكلفة والمنفعة، أما الخطوة الثانية تحليل الأسباب، فتحدد فيها الأسباب التي أسهمت في إيجاد الفجوة لذلك وجب البحث عن الأسباب الحقيقية والكامنة وراء المشكلة، ومن هنا فإن تحليل الأسباب هو حلقة الوصل بين تحديد فجوات الأداء وبين الأساليب المناسبة لالتخاذها (التشخيص الجيد + ملائمة الأساليب).

إن اختيار أساليب المعالجة وتصميمها، يتضمن استجابة شاملة ومتكاملة لمشكلات الأداء وأسبابها، وفرص تحسينه كما يجب أن يأخذ بعين الاعتبار تغيير قضايا وتوجهات الإدارة ليضمن قبول جميع المستويات للحلول المقترحة، لتأتي الخطوات المتعلقة بالتنفيذ وإدارة التغيير والتقييم والتي تتطلب جميعها وضع خطط عمل تبين الأهداف والخطوات والإجراءات، إلى جانب التركيز على هذه الأساليب والأبعاد التيسيرية في هذا النموذج الفكري، هناك من أضاف أبعاد أخرى، وهذا ما سنوضحه في النماذج الموالية.

ثانيا: النماذج الشخصية

وتتمثل في ثلاثة نماذج وهي: ¹

1. نموذج هندسة السلوك **Thomas Gilber**: استطاع هذا الباحث أن يوسع آفاق التدخلات

والأساليب التعليمية، فاستفاد منه الممارسون في حقل تصميم الأنظمة التعليمية، وقد تمكن من أن يحدد ويصنف ستة مجالات للأداء والتي تحدث تأثيرا في المنظمة، ويمكن تغيير كل مجال أداء لإحداث تغيير في

¹ - عادل بوجمان، مرجع نفسه، ص111.

السلوك، مما ترتب عليه وضع إطار لتحديد التدخلات المناسبة في كل مجال، وقد قام هذا الباحث بتوظيف مبادئ علم النفس السلوكي في حقل تكنولوجيا الأداء البشري، حيث يتكون نموذج الفكري من ستة خلايا تتعلق الثلاثة الأولى منها ببيئة العمل التي تؤثر على أداء الأفراد والجماعات في المنظمة، أما الثلاثة المتبقية فتتعلق بالأفراد العاملين في المنظمة ويمكن ايضاحها فيما يلي:

أ. **المعلومات:** حيث أنها تصف المتوقع من الأداء، وتكون بمثابة إرشادات واضحة ودقيقة عن كيفية أداء العمل.

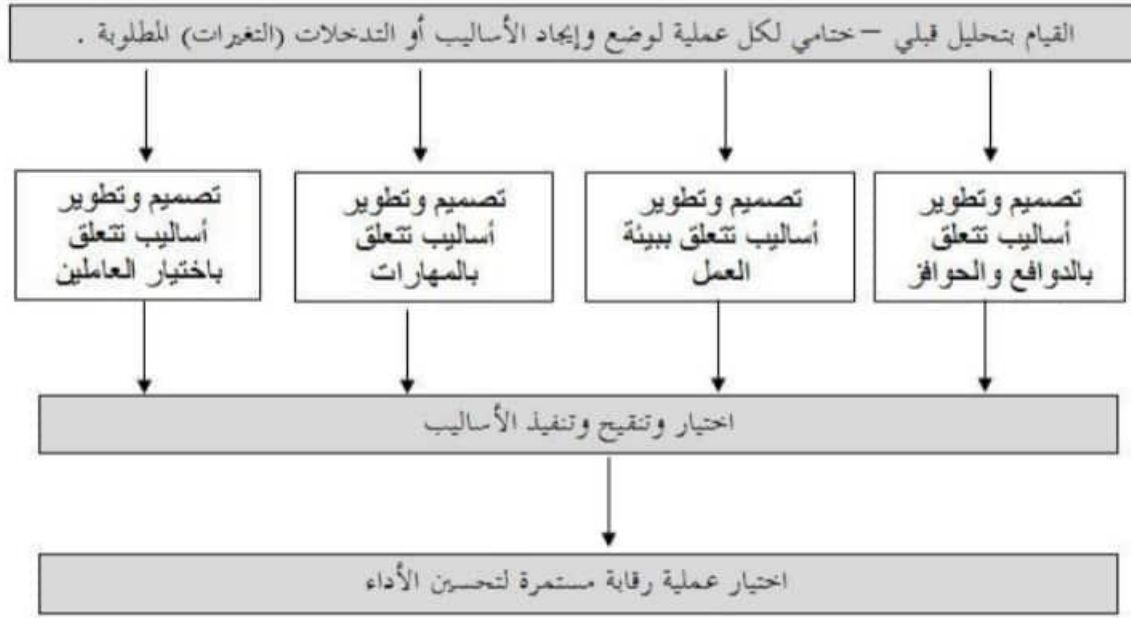
ب. **الموارد:** وتتمثل في الموارد بشتى أنواعها، وأدوات صممت لتحقيق الأداء، وكما هو محدد في بطاقة الأداء المتوازن فإن محور النمو والتعلم أو التعلم التنظيمي يتعلق بثلاثة محددات أساسية وهي البنية التكنولوجية التحتية، مهارات الأفراد، والمناخ التنظيمي.

ت. **الحوافز:** سواء كانت حوافز مادية مرتبطة بالأداء، أو حوافز غير مادية معنوية كفرص الترقية المهنية، التشجيع، الشناء، وحتى الإجراءات الناجمة عن الأداء السيئ بعد التحفيز في هذه الدراسة.

أما الفئة الثانية المرتبطة بالعوامل التي تتعلق بالفرد العامل في المنظمة فهي: المعارف، القدرات والدوافع وتتحلى من خلال تحسين في معارف وسلوكيات وكفاءات الأفراد من خلال التدريب، وتوافق بين الأفراد والأعمال والاختيار المناسب للأفراد، وتقدير دوافع الأفراد ورغباتهم.

2. **نموذج عملية تحسين الأداء لـ Joe Harless:** وجه هذا الباحث اهتماماته لتنصب على سياق المنظمة، وذلك بالتركيز على توجيه الأداء البشري في العمل وحصص الأبعاد الستة لـ Gilbert، في أربعة أبعاد رئيسية وهي: اختيار الموظفين، المهارات والمعارف، بيئة العمل، والدوافع والحوافز. وهارس هو صاحب المنحنى المتمثل في التحليل القياسي الختامي الذي يمكن إيضاحه من خلال هذا الشكل:

الشكل رقم 06: نموذج عملية تحسين الأداء Harless



المصدر: عادل بوجمان، مرجع نفسه، ص 112.

ما تجدر الإشارة إليه من خلال تتبع النموذجين السابقين في تحسين الأداء، أنهما يتعلقان بتطوير تكنولوجيا الأداء البشري وصنف مستويات الأداء إلى: المستوى التنظيمي، مستوى يتعلق بالتأهيل الدافعي والتحفيزي للأفراد من خلال بيئة عمل داعمة للأداء، إلى جانب التأهيل المعرفي وكذا المهاراتي للأفراد.

3. نموذج مستويات الأداء الثلاثة: 'Geary Rummler ' three levels of performance'

4. ركز أكثر هذا الباحث توجهه نحو تحسين أداء المؤسسة، فقد ذهب إلى أن الأداء الفردي يختلف عن الأداء التنظيمي (المؤسسة) مما يترتب عليه وضع استراتيجيات لكل منهما. وهذا ما دفع التركيز في تطوير الأداء التنظيمي إلى العمليات ومستوى العاملين المؤدين للأعمال. وحسب هذا الباحث فإنه يبدأ بالمستوى التنظيمي أولاً، لأنه هو الذي يحدد السياق لتصميم وتحسين الأداء على مستوى العمليات والأعمال، وهو ما يتماشى مع التوجه الاستراتيجي للأداء والتحول نحو العمليات والتصرفات والأفراد.

ثالثاً: نماذج العمليات

تعكس نماذج العمليات كيفية تطبيق تكنولوجيا الأداء البشري ومن أشهرها:

1. نموذج الأداء البشري وتحديد الحاجات التدريبية لباتر بيب ومناجي وروبرت: يتم وفقاً لهذا النموذج تحليل الأداء بطرح تساؤلات حول: الفارق بين الأداء الواقعي والأداء المطلوب، هل الفروقات مهمة؟ هل هناك نقص في المهارة؟، هل تم تقييم أداء الأفراد؟، هل هناك طرق أبسط لأداء العمل؟ هل لديهم القدرات

الكفيلة بذلك ؟ مدى معاقبة الأفراد والضغوطات الممارسة على الأداء ؟ المكافآت المقابلة لمستويات الأداء، شعور الأفراد ومدى أهمية العمل بالنسبة للأفراد، العقبات التي تواجه الأداء... فالإجابة على مختلف هذه الأسئلة هي التي تبين أوجه القوة ونقاط الضعف بالنسبة للأداء البشري.

2. نموذج تحديد الحاجات التدريبية أليسون روست **Allison Rosset**: عرف Allison تحديد الاحتياجات التدريبية بأنها الحراسة المنهجية لمشكلة، أو ابتكار وجمع بيانات وآراء من مصادر مختلفة لاتخاذ قرارات فعالة، أو توصيات لما سيحدث، وترى أن هناك ثلاثة مبررات ودوافع للقيام بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية وهي: مشاكل الأداء، تبني أنظمة وتكنولوجيا جديدة، وجود التدريب العادي الذي تعودت المنظمات عليه، وبذلك فهي ترى حسب نموذجها وجوب مقارنة وتحليل الفجوة بين ما هو مطلوب من الأداء وما هو واقعي والبحث عن أسباب ذلك، وتقديم الحلول المناسبة من خلال تحليل الأسباب والحواجز والعقبات التي ننفذ دون تحقيق المستويات المطلوبة.

المبحث الثالث: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء في المؤسسة الاقتصادية

من خلال هذا الفصل سنستعرض أهمية نظم وتكنولوجيا المعلومات وعلاقتهم بالأداء في المؤسسة الاقتصادية محاولين معرفة أثر استخدامهما في تحسين هذا الأخير.

المطلب الأول: نظم المعلومات كمدخل لتحقيق التميز في الأداء

في الماضي كانت الموارد المادية والكوادر البشرية هي أهم الموارد التي تحتاجها المنشآت في أعمالها. ولكن في هذه الأيام برز دور المعلومات، وأصبحت المعلومات ضرورية جدا للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل المنشأة، خصوصا بعد التقدم الهائل في تقنية ونظم وأدوات معالجة المعلومات الذي وسع نطاقها ويسر استخدامها، مما جعل المعلومات هي الشريان الحيوي في أي منشأة، فضلا عن أنها ركيزة المجتمع الاقتصادي بوجه عام والذي تحول من خلالها إلى ما يعرف بالمجتمع المعرفي القائم على اقتصاد المعرفة، وتعتبر المعلومات مقياس رئيسي من مقاييس الثروة سواء على مستوى الدول، أو قطاعات الأعمال.

أولا: الأهمية المتزايدة لأنظمة المعلومات في المنشآت

يعرف نظام المعلومات الخاص بمنظمة الأعمال بأنه "مجموعة متكاملة من العناصر المادية والبشرية التي تعمل معا بهدف تسهيل إنجاز الوظائف التشغيلية، كما يهدف أيضا إلى تدعيم عملية اتخاذ القرارات فيها من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون في تخطيط عمليات المنظمة والرقابة عليها"¹

وقد استطاعت تقنية المعلومات أن تكون الأداة الفعالة لمعاونة المنظمات على التطوير، والعنصر الذي يبنى على أساسه التخطيط السليم واتخاذ القرارات، وامتد تأثيرها لتصبح مدخلا رئيسيا لإدارة عمليات المنظمة وتحقيق تواصلها مع عملائها والأطراف الأخرى ذوي العلاقة، وانتشر من خلالها ما عرف بالحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.

وتستخدم تدفقات نظم المعلومات في عديد من الجوانب من أهمها:

1. بناء الهياكل التنظيمية وتطوير أنماط منها تتسم بعدد أقل من المستويات التنظيمية.
2. أعمال التخطيط واتخاذ القرارات والمتابعة والرقابة والتنسيق والمتابعة.

¹ - سلام حلمي إبراهيم، أحمد أبوطالب وعبد العاطي عبده، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، جامعة القاهرة، مصر، سنة 2000، ص 23.

3. تزيد ارتباط العاملين وتحقق الترابط بين وحدات المنظمة.
4. تصميم المنتجات والخدمات، والتنبؤ باحتياجات وتوجهات المستهلكين.
5. تعزيز القدرات التحليلية للمصادر البحثية للمنظمة.
6. الربط بين المنشأة وكافة الجهات والأطراف ذات العلاقة
7. تقليص الوقت وتخطي تباعد المسافات، وذلك من خلال المعاملات الإلكترونية.
8. تصميم المنتجات والخدمات، والتنبؤ باحتياجات وتوجهات المستهلكين.

ثانيا: دور القيادات التنفيذية في دعم نظام المعلومات بالمنشآت

أصبحت المعلومات من المهارات التي يقاس بها الابداع الإداري للقيادات التنفيذية، وأحد المهام والمهارات الأساسية لها، فمن الأهمية أن تدعم القيادات التنفيذية نظم المعلومات المعرفية من خلال مايلي:

1. تحديد نظم المعلومات المطلوبة للمنشأة وفقا لخطة استراتيجية للمعلومات.
2. توفير الموارد المادية والبشرية المرتبطة بالبنية التحتية وتقنية وتوفير المعلومات.
3. متابعة بناء وتطوير قواعد معلوماتية ترتبط بأنشطة المنشأة وتنميتها.
4. التأكد من تدفق المعلومات أفقيا ورأسيا داخل المنشأة وتدفق المعلومات المرتبطة بالمستفيدين والجهات ذات العلاقة.
5. ضمان جودة ومصداقية وشفافية المعلومات ذات الصلة بأنشطة المنشأة.
6. الدعم المباشر للوحدات المختصة بتقنية المعلومات ونقل مستواها الوظيفي من وحدة مساندة إلى مشارك في وضع استراتيجية عمل المنشأة.
7. اعتماد هياكل تنظيمية مرنة تحقق الاستفادة من المعلومات وتقنياتها في تحقيق كفاءة وسرعة الانجاز.
8. نشر ثقافة بيئة تنظيمية تعتمد على استخدام المعلومات وتقنياتها.
9. تحقيق انسياب المعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنشأة لصقل مهارات وسلوكيات العاملين لتحقيق التميز في الأداء.

المطلب الثاني: علاقة بين نظم المعلومات بالأداء المؤسسي.

نظام المعلومات أسلوب منظم ومتكامل لتجميع المعلومات المتعلقة بمجال معين من مجالات النشاط وتبويبها وتصنيفها وتحليلها لاستنتاج المؤشرات المساندة لاتخاذ القرارات، فضلاً عن توفير الإحصائيات والتقارير التي تصف الواقع وتسجل الماضي. ويتشكل نظام المعلومات من المدخلات والعمليات والمخرجات في إطار بيئة المنظمة المعينة:¹

اولاً: بناء نظام معلومات الأداء

يهدف نظام معلومات الأداء إلى توفير المعلومات الصحيحة والحديثة والمتجددة عن الأداء الجاري في المنظمة وفق خطط الأداء المعتمدة، وتيسير المتابعة والملاحقة للأداء آنياً وفي الوقت الحقيقي من أجل تحقيق الأهداف التالية:

1. رصد الأداء الفعلي في جميع مراحل وعلى كافة مستويات النشاط في المنظمة.
2. توفير معلومات متجددة تسهم في الكشف المبكر عن فجوة الأداء، وبيان الفروق بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف.
3. توفير معلومات تفصيلية وسريعة عن أسباب الانحراف في الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف.
4. توفير معلومات تسهم في البحث عن مداخل لعلاج فجوة الأداء، فضلاً عن فرص ومجالات تحسين وتطوير الأداء.

ثانياً: مدخلات نظام معلومات الأداء

وتشمل البيانات التي تصف سلوك وحركة عناصر الأداء المختلفة سواء وفق الخطة المعتمدة، أو ما يتم فعلاً في موقع العمل:

1. بيانات عن أعداد وخصائص الأفراد.
2. بيانات عن المستلزمات المادية للأداء.
3. بيانات عن الاعتمادات المالية للأداء.
4. بيانات عن كميات وأوقات الأداء.
5. بيانات عن جودة الأداء.
6. بيانات عن تكلفة الأداء.
7. بيانات عن البيئة المادية للأداء.
8. بيانات عن الجوانب التنظيمية المتصلة بالأداء.
9. بيانات عن التقنيات المستخدمة في الأداء.

¹ - <https://www.abahe.uk/> ,14/05/2019,14:00.

10. بيانات عن مشكلات الأداء.

ثالثا: عمليات نظام معلومات الأداء

1. حصر مصادر البيانات المطلوبة من الجهات المختلفة المتصلة بالأداء سواء الأفراد القائمين بالأداء، الرؤساء المباشرين، الإدارات والأقسام ذات الصلة، والمصادر الخارجية مثل العملاء والموردين.
2. التجميع المنظم للمعلومات بالوسائل والتقنيات المناسبة لنوع البيان ومصدره.
3. تبويب وتصنيف البيانات حسب متطلبات عمليات الأداء.
4. تحليل البيانات واستخراج المؤشرات الدالة على حركة واتجاهات الأداء.
5. تداول وتوزيع المعلومات وفق الصلاحيات المعتمدة للمشرفين على الأداء وإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية وغيرها من الإدارات المعنية بالأداء.
6. الحفظ المنظم للمعلومات واسترجاعها حسب الحاجة.
7. تجديد وتحديث المعلومات بمتابعة المتغيرات ذات التأثير من داخل المنظمة وخارجها.

رابعا: مخرجات نظام معلومات الأداء

1. إحصائيات تصنيف حركة الأداء واتجاهاته على المستوى التفصيلي الذي تحدده خطة تجميع البيانات، وتتناول الأداء في أبعاده المختلفة من حيث الكمية، الوقت، التوقيت، الجودة، التكلفة.
2. مؤشرات الأداء والتي تنقسم في الأساس إلى مؤشرات مبكرة وتبين الاتجاهات المتوقعة أو المحتملة للأداء.
3. التقارير التحليلية التي تناول قضايا محددة وتعرضها تفصيلاً مع عرض الأسباب والعوامل المؤثرة فيها، والبدايل المتاحة للتعامل معها من واقع ما تدل عليه الإحصائيات والمؤشرات.

المطلب الثالث: أثر نظم وتكنولوجيا المعلومات على الأداء في المؤسسة الاقتصادية

الهدف من هذا المطلب وهو معرفة اثر كل من نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على الاداء المؤسسي.

اولا: أثر نظم المعلومات على أداء المؤسسة الاقتصادية

يظهر الأثر من خلال أهمية المعلومة التي تعتبر في هذا العصر مصدر قوة، ومحرك أساسي لمختلف الأنشطة، وهذا لتطور الحاصل في مجال نظم المعلومات، التي أدخلت تصاميم جديدة للهياكل التنظيمية الإدارية، لذا أصبحت المعلومة أهم عنصر لبقاء المنظمة وتطورها، ونظرا لما أحدثته الثورة المعلوماتية من تطور هائل في مجال تقنية وأساليب ووسائل جمع المعلومات ومعالجتها لضمان النجاح وهذا أثر على المؤسسة، وفرض عليها فكرة وضع نظم المعلومات كجزء أساسي في التنظيم.¹

وينعكس استخدام نظم المعلومات على أداء مؤسسة وعلى كافة مستوياته من خلال:

1. يظهر أثر في التحسين على مستوى الأداء الإداري من خلال:

أ. توفير المعلومات الضرورية والشاملة وفي الوقت المناسب لمتخذي القرارات من أجل

وضع الاستراتيجيات المناسبة.

ب. القيام بعملية التنظيم والتخطيط والرقابة.

2. على مستوى الأداء الوظيفي:

أ. يوفر الوقت والجهد وتقليل الأخطار.

ب. يدعم العمل الجماعي وتحسين رضا الموظفين.

ت. زيادة الكفاءة وتقليل التعامل بالأوراق.

3. على مستوى الأداء التسويقي:

أ. يساهم نظام المعلومات في إيجاد قنوات توزيع المنتجات.

ب. زيادة رضا الزبائن.

ت. تحقيق الميزة التنافسية.

¹ - صبحي العتيبي، تطور الفكر والأنشطة الإدارية، ط1، دار الحامد، عمان، الأردن، 2006، ص 270 .

ث. تحسين الجودة وتخفيض الأسعار عن طريق تخفيض التكاليف.

4. وعلى مستوى الأداء المالي:

أ. تقليل من التكاليف.

ب. زيادة الإيرادات.

ت. زيادة رضا مالكي المؤسسة.

ث. تجنب الأزمات المالية.

ثانياً: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الاقتصادية

أن علاقة تطور في نظم المعلومات وتنمية وتحسين الأداء في المؤسسة، يشتركان في متغير وعامل رئيسي ألا وهو تكنولوجيا المعلومات في أغلب المؤسسات في الوقت الراهن، فالتكنولوجيا لها العديد من المزايا، من بينها تفادي وتقليل التكرار في التدخل عامل البشري، تحسين صورة مخرجات وأداء المؤسسات، وتسريع تبادل في المعلومات عبر الشبكات مثل: الانترنت، الأنترنت، الإكسترنات ... الخ وبغض النظر عن التطبيق لهذه الأخيرة الذي يكسب تغيرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات الدقيقة.¹

كما يحدث هذا التطور تحول تدريجي من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق، ملفات ... الخ إلى الإدارة الإلكترونية تعتمد برامج وشبكات معلوماتية، تساهم في رفع الأداء البشري وأداء الأعمال بالسرعة والدقة وتقليل التكاليف، والقضاء على الضغوطات في العمل وتفادي الوقوع في المشاكل الكلاسيكية، تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم وأداء عملهم في وقت قصير دون حاجة إلى التنقل.

والدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير شبكات الاتصالات المختلفة واستخدام الأجهزة الحديثة رغبة في تحسين الأداء والتي من شأنها أن تؤدي إلى ما يلي:

1. الاستغناء عن الكثير من العمليات الإدارية ذات الطابع الروتيني.

¹ - هدي بن محمد، عبد النور موساوي، أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة مقدمة إلى مؤتمر لكلية الأعمال جامعة الأردن، 2009.

2. تحسين عملية تدفق المعلومات ورفع كفاءتها.
3. تكامل الهيكل التنظيمي والإداري.
4. تحسين مستوى العام للاتصال داخل المؤسسة.
5. مواكبة التطور بسرعة عالية وتنفيذه لمواكبة التطورات في الأداء والإنجاز.
6. تفعيل آليات حوكمت الشركات لرفع الأداء، وتميز المؤسسة باستغلالها الأمثل لمواردها المتاحة.

وكخلاصة مما سبق يظهر دور نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي نصل إلى النتيجة التالية:¹

حيث وبما أن المعلومات الصحيحة والدقيقة والشاملة الناتجة عن نظم المعلومات الحديثة هي التي تجعل الفرد يؤدي واجباته الوظيفية بثقة وأمان كافيان، وتمكنه من الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة وفي الوقت المناسب، وهذا يؤدي بالضرورة الى تحسين نوعية ونتائج العمل وتطويره، ويساهم بطريقة فعالة في سرعة إنجاز الأعمال، ورفع كفاءة الأداء وتقليل الوقت الضائع وتوفير النفقات. ونظرا إلى أن إنتاجية العاملين تعتمد على جودة مخرجات نظم المعلومات التي تقوم بخدمتهم، لذا فإن قرارات العليا الخاصة بالسعي إلى تطويرها وتحديثها تعد مهمة وضرورية لزيادة إنتاجية المؤسسة وتحسين أدائها، حيث تقوم نظم المعلومات بدعم وظائف ونشاطات المؤسسة في المهام والأعمال كافة من خلال مخرجاتها، وتعمل على مساعدتها في تحسين الخدمات المقدمة بمستوى ذات جودة عالية، وتخفيض تكلفة العمل؛ مما يمكن المؤسسة من الوصول إلى التميز في العمل والأداء المؤسسي.

وقد أكد السعودي على أن تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات يساعد على تحقيق ما يلي:

1. تقليل الوقت اللازم لإنهاء المهام الإدارية الروتينية المختلفة.
2. توفير جهد العاملين الأمر الذي يمكن أن يدفعهم إلى تحسين نوعية أدائهم.
3. تقليل التكاليف المادية اللازمة لإنجاز الأعمال الإدارية.
4. تقليل استخدام الطاقات البشرية اللازمة لإنجاز المهام المختلفة.
5. توفير المعلومات وتسهيل سرعة استرجاعها.
6. تبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجاز الأعمال.

¹ - إبراهيم عبد الرحمن الشقران، محمد علي ذيب عاشور، نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 88-89.

7. الاقتصاد في استهلاك اللوازم المكتبية واليدوية التقليدية.

8. رفع مستوى كفاءة أداء الأفراد والأجهزة وتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد.

ويفترض المقابلة وجود علاقة بين الأداء داخل المؤسسات وبين نظم المعلومات المتاحة، وذلك من خلال العمليات المختلفة التي يتم تنفيذها اعتماداً على المعلومات المتوفرة من هذه النظم، فعدم توفر المعلومات بالخصائص المطلوبة، سوف تنعكس سلباً على العمل وعلى نحو يؤدي إلى إضعاف أداء المؤسسة والعاملين معا. ويرى أن هناك مبررات مهمة لافتراض وجود علاقة مباشرة بين المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات وبين الأداء الفرد وبلوغ أهداف المؤسسة، فهو يؤكد على قوة العلاقة التي تربط بين نظم المعلومات والمستفيدين والمستخدمين لهذه النظم، فهذا النظام تم بناءه وتصميمه لأجل تلبية احتياجات المستفيدين والمستخدمين بالمعلومات ذات الخصائص العالية، وذلك لتحقيق أعلى درجات التميز في العمل، وصولاً إلى أعلى درجات الفاعلية للمؤسسة، ويكون هدفها تطوير وتحسين الأداء الفعلي للوصول إلى الأداء المؤسسي المتميز والمستهدف في تلك المؤسسات.

وبناء عليه فإنه يمكننا بناء علاقة ما بين استخدام نظم المعلومات بتطبيقاتها المختلفة والأداء المؤسسي،

على النحو التالي:

1. إن استخدام نظم المعلومات يسهم في تسهيل العمليات الادارية وتخطي القيام بالكثير من العمل التقليدي وما يترتب على ذلك من إنجاز العمل بسرعة وكفاءة ودقة أكبر وتكلفة أقل.
2. إن اهتمام المؤسسات بالبحث عن التنافسية فيما بينها يدفعه نحو استخدام نظم المعلومات المتطورة، مما ينعكس على زيادة الاهتمام بالبحث والتدريب والتطوير الذي يسهم في تطبيق معايير الجودة في العمل ودعم القدرات الإبداعية لدى العاملين -
3. إن التنمية والتحديث تشكلان أهم جوانب التطوير التكنولوجي كونه يمثل وسيلة هامة لتوسيع استخدام الأجهزة والمعرفة التكنولوجية والتي يعتمد عليها الأداء المؤسسي -
4. إن استخدام نظم المعلومات يسهم في زيادة وتعزيز الاتصال والتعاون ما بين المستويات والدوائر الإدارية المختلفة، مما ينعكس إيجابياً على تبادل الخبرات والمعلومات.

5. إن الاهتمام بالأداء المؤسسي يلزم تشجيع العاملين على طرح الأفكار الجديدة وتقديم الآراء البناءة والمشاركة الحقيقية في العمل مع القيادة.
- كما أشار الطائي، العدلوني، الهاشم، Layder إلى شكل العلاقة المفترضة ما بين استخدام نظم المعلومات والأداء المؤسسي من خلال ما يلي¹:

 1. رفع الكفاية والقدرة وتطوير الأداء لدى العاملين واستخدام العقلية العلمية في العمل.
 2. وضع مصالح المستفيدين والمستخدمين من الخدمات في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين.
 3. السرعة في الحصول على البيانات والمعلومات تساعد في تسريع القيام بعمليات والوظائف المختلفة.
 4. الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات للمستخدمين والمستخدمين يعتمد على دقة وصحة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات.
 5. السهولة في متابعة أعمال الإداريين والمسألة وإمكانية وضع ضوابط رقابية قابلة للتطبيق.
 6. تقليل الوقت اللازم لإنهاء المهام الإدارية الروتينية المختلفة، توفير جهد العاملين، الأمر الذي يمكن أن يدفعهم إلى تحسين نوعية أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
 7. استخدام المعدات والأجهزة الحديثة عند التعامل مع مخرجات نظم المعلومات يؤدي إلى تقليل التكاليف المادية والبشرية اللازمة لإنجاز الأعمال المختلفة.
 8. الشفافية والوضوح في آليات العمل وتبسيط إجراءات العمل.
 10. التعاون والعمل بروح الفريق الواحد:
 11. تطوير الأساليب والطرق الإدارية بما يتناسب مع معايير الجودة.
 12. تحقيق الأهداف الموضوعية بدقة، كون القرارات التي تم اتخاذها في العمل تعتمد على معلومات صحيحة.
 13. إن صحة موثوقية المعلومات التي يقدمها النظام سوف تؤدي إلى الوفاء بتقديم الخدمات للمستخدمين والمستخدمين في المواعيد المحددة.

ونرى أنه لا بد من وجود نظم معلومات متميز ومتطور في المؤسسات، يكون الهدف منه تطوير وتحسين الأداء المؤسسي للوحدات الإدارية فيها والإنتاجية، للوصول إلى النتائج التي تريد المؤسسة تحقيقها، حيث أن البنية التحتية لنظم المعلومات وخصائصها الحديثة من أجهزة وشبكات وقواعد بيانات وحواسيب متطورة وأفراد متخصصين ومدربين ستقدم قطة معلومات ذات مصداقية عالية للمستويات كافة، وبالتالي ستؤثر إيجابيا في نواتج وجودة ونوعية العمل

¹ - إبراهيم عبد الرحمن الشقران، محمد علي ذيب عاشور، نفس المرجع، ص 89-90.

والخدمات المقدمة وتميزها، وستلعب دوراً مهماً وحيوياً في تحسين الأداء المؤسسي في الوحدات والأنشطة كافة، والتحسين من الأداء العام للمؤسسة، كما ستحظى برضا المستفيدين والمستخدمين لهذه الخدمات.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يمكن القول أن مفهوم الأداء المؤسسي يعبر عن الوصول إلى التفوق والتميز، فالمؤسسة ذات الأداء المتميز التي بإمكانها بلوغ أهدافها طويلة الأجل والمتمثلة بإجماع مفكرين في البقاء والنمو.

حيث توصلنا إلى أن هنالك علاقة وطيدة بين نظم المعلومات وتحسين مستوى الأداء في المؤسسة الاقتصادية، فنظم المعلومات توفر المتابعة المستمرة لبيئة ومحيط المؤسسة، وتفعيل اغتنام الفرص المتاحة، وتفادي التهديدات مما يسمح لتحقيق ميزة تنافسية، وخلق القيمة المضافة للمؤسسة في ظل تواجد نظم معلومات الذي هي إحدى المتطلبات الضرورية لتحسين وتطور الأداء والوصول به إلى التميز، ووضع أساليب ومؤشرات تحسين الأداء، واتخاذ القرارات الصائبة وتجاوز مختلف الانحرافات والاختلالات.

كلما ساهمت نظم المعلومات في صنع قرار أو مرحلة من الإنتاج أو نشاط، أو وظيفة فانعكاس هذا على المؤسسة يكون برفع وتحسين أدائها وتفوقها في بيئة الأعمال والمال.

وكنتيجة لهذا الفصل نستنتج أن نظم المعلومات لديها أبعاد تساهم في تحسين الأداء على مختلف مستوياته.

تمهيد:

بينت لنا الخلفية النظرية التي اعتمدها في بحثنا من خلال الفصلين السابقين التعرف على نظم المعلومات من مفهوم وأهمية، ومختلف أنواعها وأبعادها، كذلك تم عرض مفهوم الأداء ومختلف العوامل المؤثرة فيه ومتطلباته، وتدعيما لما تم تقديمه في الجانب النظري، ونظرا لطبيعة الموضوع التي تقتضي محاولة إسقاط المفاهيم النظرية على الواقع العملي قمنا بمتابعة هذا البحث في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت، بغرض معرفة رؤية هذه الأخيرة حول علاقة نظم المعلومات بتحسين أدائها الكلي، وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين تضمن المبحث الأول تقديم لمؤسسة الدراسة اتصالات الجزائر، والمبحث الثاني جمع وتحليل البيانات وعرض النتائج.

المبحث الأول: تقديم لمؤسسة الدراسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر من كبرى المؤسسات الوطنية نشطة في الميدان اتصالات، ومن خلال هذا المبحث سنقوم بعرض عام للمؤسسة الأم اتصالات الجزائر، ووحدة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال هذا المطلب نقدم نظرة شاملة عن تاريخ مؤسسة اتصالات الجزائر.

أولاً: تاريخ اتصالات الجزائر⁵⁷

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات .

وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا وبمعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، وثانيهما يتكفل بالاتصالات متمثلة في اتصالات الجزائر.

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك للدراسات الدولية في 2003، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في سنة 2005.

وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

⁵⁷ - الموقع الإلكتروني للمؤسسة Algérie Telecom .dz : // www http تاريخ الاطلاع : 2018/03/07.

1. ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر: ⁵⁸

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

بعد أزيد من عامين من الدراسات التي قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وفي 01 جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث أصبحت الشركة مجبرة على إثبات وجودها خاصة بعد فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

2. تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأسمال عمومي قدر ب: 50.000.000.000 دج هي ملك للدولة بنسبة 100% ومقيدة في السجل التجاري في 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083، الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس المحمدية 16211 بالجزائر العاصمة. أصبحت مهامها محصورة بموجب القانون 2000/03 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية وذلك باعتمادها على ثلاثة أهداف في عالم التكنولوجيا والاتصالات : المراد دية والفعالية وجودة الخدمة. ورغبتها في تحقيق مستوى عالي وقياسي وتقني لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها دوما في محيط تنافسي. ولها مواقع متعددة ووحدات ميدانية منفصلة تشرف على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تحت وصايتها عدد من مديريات وهي : الجزائر العاصمة، الشلف وهران، عنابة، قسنطينة، بشار، ورقلة.

⁵⁸-الموقع الالكتروني للمؤسسة، مرجع سبق ذكره.

ثانيا: التنظيم الهيكلي لمؤسسة اتصالات الجزائر.⁵⁹

يتكون الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر من عدد مديريات إقليمية، و50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن، ووكالات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية، وستناول شرح مختصر للهيكل التنظيمي:

1. الرئيس المدير العام PDG:

هو رئيس مجلس الإدارة، يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة ومن بين مهامه ما يلي:

- أ. الحفاظ على الحصة السوقية وتطوير ثقافة الشركة.
- ب. السهر على تطبيق البرامج والتنسيق بين المصالح.
- ت. مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة.

2. مساعدي المدير العام

3. مدير المشروع IDT: ويقوم بالمهام التالية:

- أ. التغذية الإعلامية العامة.
- ب. الاطلاع على كل ما يخص الفواتير من تخليص أو عدم تخليص أو التعطلات.
4. المفتشية العامة: مكلفة بـ:
- أ. قاعدة الأعمال السنوية.

ب. القيام بالتحقيقات وتنسيق ومتابعة ومراقبة مصالح المفتشيات الإقليمية.

5. المفتشية المركزية: من مهامها ما يلي:

- أ. رقابة السير القانوني لمهام ومصالح الشركة.
- ب. تشخيص وتحليل أي خلل في الشركة .

6. مديرية الوسائل العامة اليومية: مكلفة بـ:

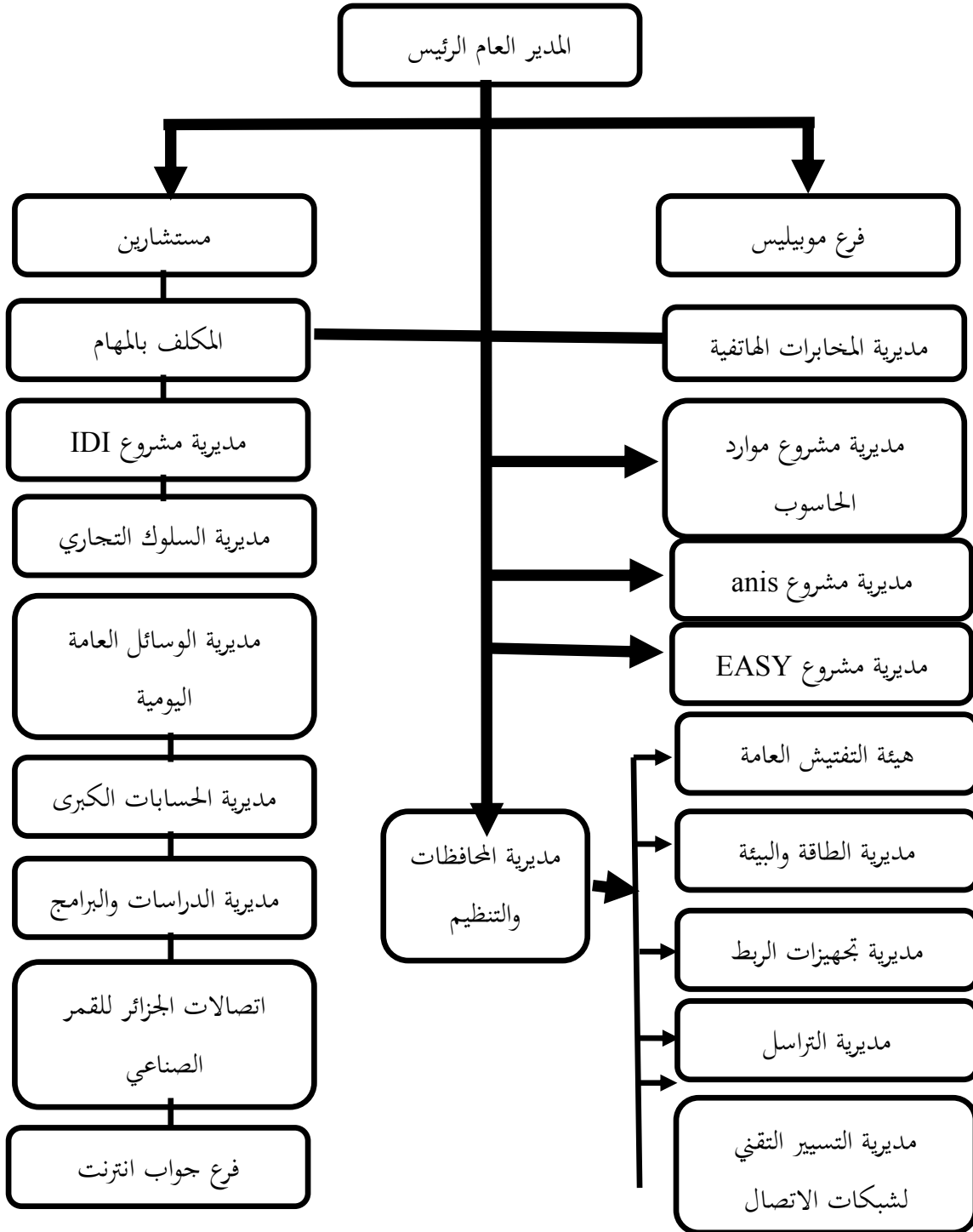
- أ. المشاركة في إعداد المخططات السنوية للشركة.

⁵⁹الموقع الالكتروني للمؤسسة، مرجع سبق ذكره.

- ب. تسيير مشاريع التطوير، وبالخصوص تحديد التقنيات، التخطيط العملي، خلاصة العقود.
7. مديرية تجهيزات الربط: وهي تهتم بكل ما يخص أجهزة الاتصال من هواتف، أسلاك الاتصال.
8. مديرية التراسل: مهمتها التزويد بالأجهزة الخاصة بعملية المراسلات بين الشركة والزبائن.
9. مديرية التسيير التقني لشبكة الاتصالات: مهمتها المشاركة في إعداد المخططات السنوية، ومراقبة وتحليل سير الخدمات والبحث عن توسيع الشبكات.
10. مديرية مشروع موارد المشروع: مكلفة بتحديد فرضيات لتطوير شبكة الاتصال ومتابعة مخططات الاستثمارات.
11. مديرية الطاقة والبيئة: مكلفة بكل ما يخص الطاقة المستعملة ودراسة المحيط العام لها.
12. مديرية الموارد البشرية: تقوم بإنشاء مخططات وبرامج التكوين وتسيير أنظمة المكافآت.
13. مديرية الإدارة العامة والإمدادات: وتقوم بـ:
- أ. معالجة النصوص التنظيمية الأساسية لتنشيط أنظمة الشركة.
- ب. تسيير وحماية الذمم المالية، وتنشيط التسيير الإداري.
14. مديرية المالية والمحاسبة: تنشط التسيير المحاسبي والمالي للشركة.
15. الخطوط المباشرة: وهي خط موبيليس، خط اتصالات الجزائر للقمر الصناعي، خط جواب.

بالإضافة إلى مديريات إقليمية للاتصال تشرف عليها مديرية التسيير التجاري والنوعية، وكل مديرية إقليمية تشرف على وحدات عمليات للاتصالات، حيث توجد وحدة واحدة في كل ولاية، وكل وحدة عملياتية للاتصال تشرف على الوكالات التجارية للاتصالات ACTEL ويختلف عدد الوكالات حسب الكثافة السكانية، ويلخص الشكل التالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر الأم



المصدر: مديرية اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت

ثالثا: مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.

نقدم هذه المهام والأهداف في نقطتين على النحو التالي:

1. مهام مؤسسة اتصالات الجزائر.

تتكفل مؤسسة اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الجزائري إعلاميا، وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية بتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تعد اتصالات الجزائر الرائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر، لذا فهي تسهر على تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزيائنها كما يلي:⁶⁰

أ. تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الارسلات عبر الأقمار الصناعية، حيث توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها " أصوات، صور، معطيات " عن طريق واسطة كهربائية أو راديو كهربائية بصرية أو كهرومغناطيسية.

ب. العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من مهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات.

ت. زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصال إلى عدد كبير من المواطنين، خاصة في المناطق الريفية.

ث. تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصوت والصورة والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.

ج. تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.

ح. إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعملي شبكة الاتصالات.

خ. محاولة تصميم نظام معلوماتي متميز (GAIA).

ويتمثل النشاط الرئيسي لمؤسسة اتصالات الجزائر في:

✓ تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها.

✓ مرد ودية الهياكل القاعدية والمحافظة عليها لاسيما فيما يتعلق بالصيانة.

✓ عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها.

✓ تحصيل الديون في آجالها المستحقة.

⁶⁰ -الموقع الالكتروني للمؤسسة <http://www. AlgérieTelecom.dz> تاريخ الاطلاع : 2018/03/07.

2. أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:⁶¹

أ. الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال بأكثر عدد

من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.

ب. الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر تنافسية في خدمات الاتصال.

ت. تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.

ث. المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج التطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.

ج. تطوير الخدمات الجديدة من بيع وشراء عبر الشبكة العنكبوتية وكذلك تطوير مراكز للمعلوماتية والتوجيه.

ح. التزويد بخدمات الاتصال عن بعد والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية

والمعلومات المرئية والمسموعة.

خ. العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

المطلب الثاني: تقديم وحدة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -

نعرض خلال هذا المطلب تعريف المؤسسة محل الدراسة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت - وهيكلها التنظيمي والخدمات التي تقدمها ونظام وأداء العاملين فيها كمنظمة.

أولاً: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت - من بين المؤسسات الكبرى التي لها دور استراتيجي في تكوين وتخصيص الخطوط لخدمة المواطنين والمؤسسات إذ تهدف إلى تطوير وإنعاش الاقتصاد باعتباره سبيل للازدهار، وهي منظمة موضوعة تحت سلطة مباشرة للمديرية الإقليمية للاتصالات بالشلف حيث تسهر على إدارة المراكز والمصالح التي هي تابعة لها بالولاية.

⁶¹ -الموقع الإلكتروني للمؤسسة، المرجع سبق ذكره.

فتحت أبوابها رسميا في 2003/01/01 تحت إشراف السيد وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، عمار تو، وهي مؤسسة إدارية، خدماتية وتجارية، وتقوم بالإشراف على وكالتين تجاريتين بكل من تيسمسيلت وثنية الحد. ونقاط بيع كنقاط البيع ب: لرجام والأزهرية وخميسي وبرج بونعامة.

يقع مقر الوحدة محل الدراسة وسط المدينة طريق المستشفى الولائي وهو موقع مميز يسمح لأي زائر أو زبون بالتعرف على موقعها بسهولة تامة وبشكل مميز لاستقطاب العدد الأكبر من الزبائن والمتعاملين.

توظف الوحدة 133 موظف بمختلف المستويات والخبرات من إطارات وخريجي الجامعات وتقنيين ساميين في مجالات مختلفة كالاتصالات السلكية واللاسلكية والإعلام الآلي والمالية والمحاسبة وأعاون التنفيذ وهم يتوزعون على مناصب وأقسام مختلفة والجدول رقم (2) يوضح ذلك.

الجدول رقم 02: عدد الموظفين في اتصالات الجزائر تيسمسيلت

العمال	إطارات سامون	إطارات عادية	أعاون تحكم	أعاون تنفيذ	المجموع
العدد	03	73	20	37	133
النسبة	2.25 %	54.88 %	15.03 %	27.81%	100%

المصدر: معلومات مقدمة من طرف قسم المالية والمحاسبة لاتصالات الجزائر - تيسمسيلت -

منظمة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت - لها دور الإشراف والتسيير لمختلف التعاملات الاقتصادية والتجارية على مستوى الولاية لوكالاتها المختلفة وهي وحدة لها الدور الرئيسي يتجسد من خلال الوظائف التي تقوم بها وهي:

1. جلب أكبر عدد من المتعاملين عن طريق تقديم شكل موحد لمختلف الوكالات التجارية على مستواها.
2. زيادة ومضاعفة عدد الزبائن بشتى الطرق عن طريق تقديم كل المعلومات اللازمة عن الخدمات الخاصة بها بطرق سريعة وحديثة.

3. التسهيل على مختلف المؤسسات العمومية والخاصة حيث أصبحت خدمات اتصالات الجزائر الشريان الذي يبعث الحياة في مختلف المنظمات العامة والخاصة كالبنوك، سونلغاز، التأمينات، الإذاعة المحلية، المدارس، الجامعات .. الخ

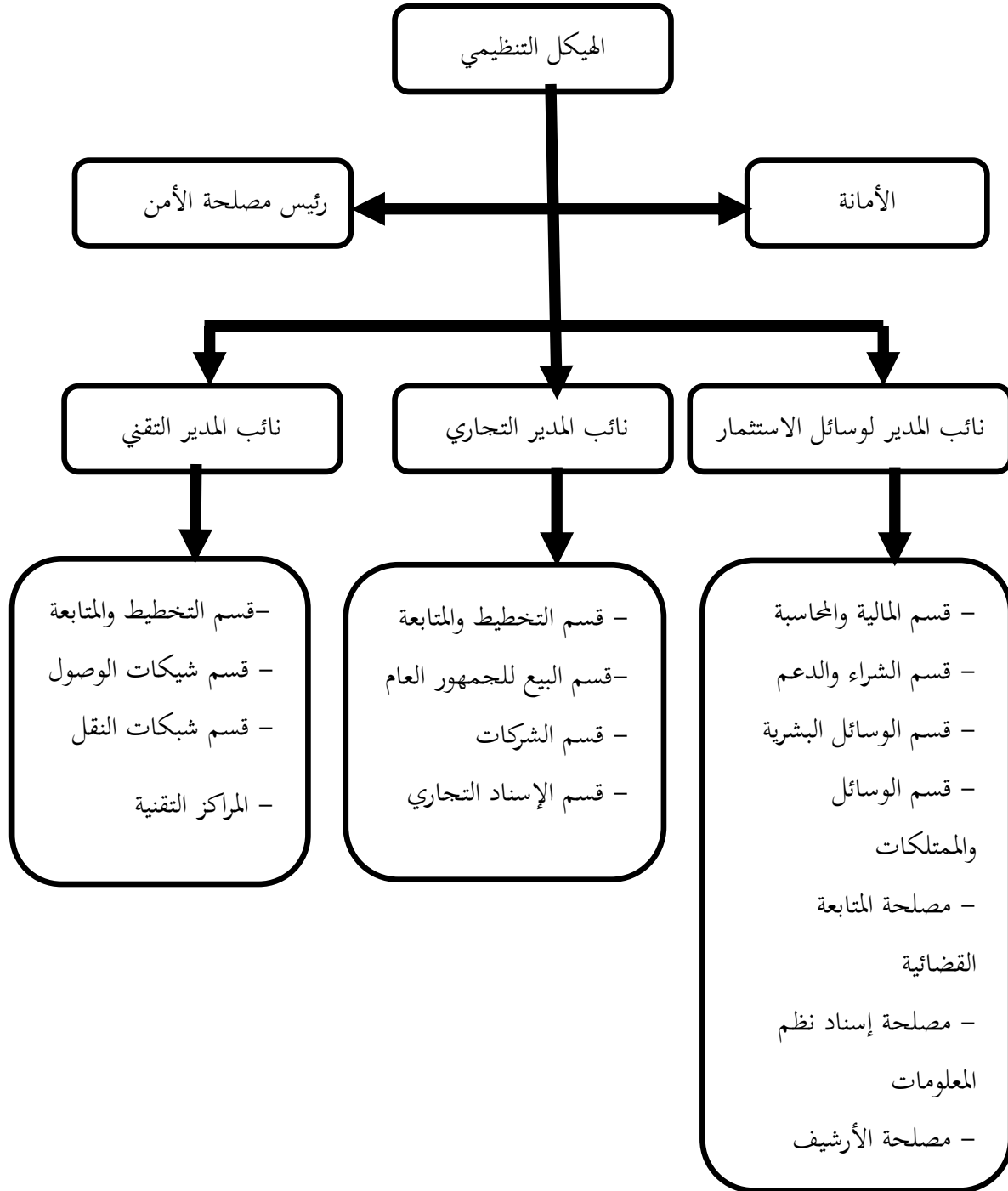
4. تسيير التكاليف بطرق عملية حديثة وسريعة بالاعتماد على نظام معلوماتي دقيق والعمل على تخفيضها والرقابة المستمرة عليها.
5. مواجهة الخدمات المنافسة عن طرق تحسين خدماتها وطرق تقديمها.
6. الحرص على تحصيل أقصى الأرباح الممكنة.
7. الحرص على كسب الزبائن قدر المستطاع من خلال التسهيلات الممنوحة كتقسيم الفاتورة العالية إلى أقساط جزئية، ضمان خدمات ما بعد البيع وذلك كله تحت مبدأ أن الخدمة المقدمة من طرف المنظمة ليست نقطة نهاية التعامل بل هي همزة الوصل الدائمة بين المنظمة والزبون.
8. إرسال التقارير بصفة دورية ومنتظمة عن كل ما يحدث في وكالاتها التجارية إلى المديرية الجهوية التي بدورها ترسلها إلى المديرية العامة.
9. العمل على بيع أكبر قدر ممكن من الخدمات كالأنترنيت (ANIS, ANIS+)، خدمات الهاتف.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -

لكل مؤسسة هيكلها التنظيمي الخاص بها وطبقا للقانون 2000/30 فإنه يحدد تنظيم هياكل المنظمات لاتصالات الجزائر بقرار من وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال طبقا للأحكام التشريعية أو التنظيمية المعمول بها، والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي للمنظمة المدروسة.⁶²

⁶²- اتصالات الجزائر وحدة - تيسمسيلت -

الشكل رقم 08: يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -



المصدر: قسم المالية والمحاسبة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -

- من خلال شكل الهيكل التنظيمي لمنظمة اتصالات الجزائر- تيسمسيلت - يتضح وجود مجموعة أقسام ومصالح رئيسية سنحاول تقديمها وذكر بعض المهام باختصار وهي كالتالي:
1. **قسم المالية والمحاسبة:** بها مكتبين، مكتب المحاسبة ومكتب الميزانية، تتولى هذه المصلحة الشؤون المالية الخاصة بالمؤسسة، حيث تقوم بمتابعة تنفيذ الميزانية للوحدة والوكالات التابعة لها، أيضا تمكين وتوطيد المحاسبة.
 2. **قسم البيع للجمهور العام:** يحتوي على ثلاثة مكاتب، مكتب الحسابات الكبرى والذي مهامه تسيير حسابات الزبائن الكبرى، المشتركين بأكبر متاجرة، وهذا بتلبية احتياجات وتحليل التقنيات التجارية للطلبات ومتابعة نوعية الخدمات، الفواتير، التحصيل، وأيضا تسيير الدفع الجزئي.
 - أما مكتب النوعية التجارية فهو يعمل على مراقبة أهداف الاستغلال، الحركة التجارية ومتابعة تحصيل المنشأة ومتابعة الاحتياجات، والمكتب الثالث المكلف بالاحتياجات الجديدة فهو يعمل على دفع المنتج الجديد والمواصلات منها الهاتف الثابت والنقال ومتابعة وتطبيق الإعلام للمواصلات سارية (IDT-ATM).
 3. **مصلحة استغلال الشبكات:** تتفرع هذه المصلحة إلى أربع مكاتب منها مكتب إرسال الإشارات من جهة إلى أخرى والتي تمر عبر مركز التضخيم، مكتب الاتصال فهو مكلف بكل الاتصالات بين العملاء داخل الولاية.
 4. **قسم الشركات:** به مكتب مراقبة الإنتاج والذي يقوم بمتابعة تنفيذ مشاريع تثبيت الكوابل والقنوات ومراقبة المواصفات التقنية ومعايير الأشغال المنجزة من طرف المؤسسات الخاصة ومطابقة برامج الإنتاج ونوعية الخدمات، أما مكتب المستندات فهو يدرس احتياجات وتركيب الشبكات واختيار مخططات المشاريع، الكوابل والقنوات ويتابع حالات الإحصاء أما المكتب الأخير لهذه المصلحة المكلف بهندسة الخطوط فإنه يعمل على دراسة مخططات الشبكات وإدراك مخططات التنمية العمرانية وأيضا يعمل على تطبيق مواصفات هندسة الخطوط.
 5. **قسم الوسائل والممتلكات:** وهو قسم يهتم بكل ما يخص تمويل وتجهيز المصالح بالأدوات والوسائل التي تحتاج إليها من أجل أداء عملها على أكمل وجه وبأقصى سرعة ومن بين الأعمال التي يقوم بها التسيير التقني وصيانة ونظافة كل المباني والمحلات، والإشراف على المشتريات وكذلك تسيير المخزون وتسليم الأدوات والأجهزة إلى كل المصالح.

6. مصلحة الموارد البشرية: هي مصلحة لها دور كبير من خلال ما تقوم به من مهام وتتمثل فيما يلي:

- أ. حماية حقوق العمال وواجباتهم.
- ب. تسيير أجور العمال.
- ت. توظيف اليد العاملة.
- ث. متابعة تكوين وتدريب وتحسين المستوى المهني.
- ج. العلاقة مع مفتشية العمل و الهيئات الأخرى في إطار علاقة العمل.
- ح. دفع المنح والعلاوات للعمال حسب التنظيم.
- خ. مراقبة حضور العمال.
- د. تسوية وضعيات الاستقالة والتقاعد.
- ذ. تحويل العمال داخل الولاية .
- ر. العمل على سير علاقات العمل من التعيين، إعادة الإدماج ... الخ

ثالثا: خدمات منظمة اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -

تقدم اتصالات الجزائر - تيسمسيلت - خدمات متنوعة وهامة منها⁶³

1. خدمات الهاتف الثابت

هي خدمة مشتركة لشركة اتصالات الجزائر التي تعتبر حاليًا المتعامل الوحيد الذي يقدم هذه الخدمة في إطار هذا النظام هناك ثلاث عروض لها وهي:

- أ. عرض 250.00 دج شهريًا: كل المكالمات المحلية داخل الولاية بصفة غير محدودة.
- ب. عرض 500.00 دج شهريًا: كل المكالمات المحلية والوطنية بصفة غير محدودة.
- ت. عرض 1000.00 دج شهريًا: كل المكالمات المحلية والوطنية وبصفة غير محددة للهاتف الثابت مع خصم 30 في المائة بالنسبة للمكالمات في اتجاه الهاتف المحمول.

أما بالنسبة للمكالمات الدولية والهاتف المحمول فهناك خدمات إضافية لها وتتمثل في:

⁶³ نائب المدير ، رئيس قسم المالية والمحاسبة ، اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -

عرض الرقم، مكالمات في الانتظار، محاضرة عن بعد، تحويل مؤقت، نداء بدون ترقيم، ترقيم مختصر. تتضمن هذه العروض فترة التزام 12 شهراً بالنسبة للزبائن القدماء والجدد، حيث في فترة الالتزام يستطيع الزبون تغيير العرض إلى الأعلى دون إعادة التزام، فالزبون لا يستطيع التغيير إلى عرض أقل بل يجب انتظار نهاية الالتزام أو إلغاء الالتزام.

2. خدمة الانترنت⁶⁴

تعرض منظمة اتصالات الجزائر- تيسمسيلت - في إطار خدمة الانترنت أنواع من التدقيق العالي كما يلي:

أ. الزبائن العاديون:

عرض من 1 إلى 8 ميغابايت وتكون التسعيرة كما يلي:

✓ 01 ميغا بـ 1600 دج / الشهر.

✓ 02 ميغا بـ 2100 دج / الشهر.

✓ 04 ميغا بـ 3200 دج / الشهر.

✓ 08 ميغا بـ 5000 دج / الشهر.

ب. الزبائن المهنيون:

تقدم لهم العروض التالية:

✓ عرض 1000 دج / الشهر

✓ تخفيض أسعار الموبايل إلى 15 في المائة (6.8 دج للدقيقة)

أما بالنسبة للمكالمات الدولية فالتخفيضات تكون على النحو التالي:

✓ 10 في المائة تخفيضات لفرنسا، المغرب، السعودية، بلجيكا، تركيا، تونس.

✓ 20 في المائة تخفيضات للإمارات العربية المتحدة، ألمانيا، الصين، إسبانيا، إيطاليا.

✓ 30 في المائة تخفيضات للولايات المتحدة كندا، سويسرا.

⁶⁴ نائب المدير، رئيس قسم المالية والمحاسبة ، اتصالات الجزائر - تيسمسيلت -

ت. نظام الجيل الرابع:

هي خدمة تعتبر جديدة ومتطورة موجهة إلى المناطق التي لا يتوفر بها الشبكة الهاتفية، وتوفر حاليًا خدمة الانترنت بالتدفق العالي، والتسعيرة بهذا النظام هي كما يلي:

✓ 01 جيجا بـ 1000 دج /الشهر.

✓ 03 جيجا بـ 2500 دج /الشهر.

✓ 05 جيجا بـ 3500 دج /الشهر .

✓ 08 ميغا بـ 6500 دج/الشهر .

ث. خدمة دفع الفواتير الهاتفية والانترنت :⁶⁵

✓ خدمة خلاص Khalas:

هي خدمة جديدة تمت بالاتفاق بين الزبون ومؤسسة بريد الجزائر حيث تسمح بالاقطاع من رصيده قصد دفع الفواتير مع توفير عناء تنقله إلى المصالح الإدارية المختلفة باستعمال الموقع الالكتروني.

✓ خدمة ثقافية وعلمية:

● خدمة Fimaktabati

هذه الخدمة تسمح باقتناء بطاقة Fimaktabati Générale لمطالعة عدد معتبر يقدر بآلاف الكتب والمراجع، الخدمة متوفرة بالفرنسية فقط بمبلغ 2400.00 دج سنويا حاليا.

● خدمة Fimaktabati أكاديمي

نفس الصيغة موجهة أساسا للطلبة والباحثين الجامعيين، وكذا الأكاديميين، متوفرة بالفرنسية بمبلغ 3000.00 دج سنويا.

● خدمة OneCliek الانترنت:

يمكن فتح موقع للمهنيين مع دفع مبلغ 5000.00 دج سنويا.

⁶⁵ نائب المدير، رئيس قسم المالية والمحاسبة . اتصالات الجزائر - تيسمبيلت -

المبحث الثاني: جمع وتحليل البيانات وعرض النتائج

سنحاول في هذا المبحث عرض مجتمع الدراسة والأدوات التي استخدمت في جمع البيانات من أفراد العينة.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة في التحليل

أولاً: أسلوب الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أكثر المناهج الملائمة للدراسة والذي يهدف إلى تحليل الظاهرة وصفها وصفا دقيقا.

ثانياً: متغيرات الدراسة: تتمثل متغيرات الدراسة في ما يلي:

المتغير المستقل: نظم المعلومات.

المتغير التابع: تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية تيسمسيلت حيث تمت الدراسة على عينة من 45 موظف العاملين بالوكالات التجارية في كل من بلدية تيسمسيلت وثنية الحد وبرج بونعامة ولرجام وتم استثناء موظفي المديرية، وقد قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان على هذه العينة، حيث تم استرجاع 32 استمارة، أي ما نسبته 71 %، وبعد الاطلاع عليها تبين أن كلها صالحة للتحليل الإحصائي.

رابعاً: أدوات الدراسة

من اجل تحقيق هدف الدراسة، تم جمع البيانات من خلال الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، حيث تكونت الاستمارة من قسمين، القسم الأول يتمثل في البيانات الشخصية والوظيفية، والقسم الثاني يتمثل في محاور الاستبيان.

خامسا: تصميم الاستبيان

الاستبيان مكون من 29 سؤالاً، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية الخاصة بعينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، لمؤهل العلمي، المنصب الوظيفي والخبرة .

القسم الثاني: تطرقنا فيه إلى محاور الدراسة يتضمن محورين حيث تم تصميم الأسئلة وفق مقياس لكارث الخماسي.

المحور الأول: متعلق بنظم المعلومات وقسمت الأسئلة إلى بعدين: الأبعاد التنظيمية والأبعاد التكنولوجية.

المحور الثاني: علاقة نظم المعلومات بتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

وبوبت أجوبة أفراد العينة من 1 إلى 5 حسب مقياس لكارث الخماسي.

الجدول رقم 03: سلم لكارث

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

وقد تم تحديد طول خلايا مقياس لكارث، وذلك بحساب المدى $4=1-5$ ، ثم تحديد طول الخلية عن طريق قسمة المدى على عدد خلايا المقياس، $0.80=5\div 4$ ، بعد ذلك نضيف طول الخلية إلى أصغر قيمة في المقياس (هي واحد "1") وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى، وهكذا حتى نصل إلى الحدود الدنيا والعليا لكل خلية وتكون كما يلي:

- متوسط حسابي تقع قيمته بين 1 و 1.80 يصنف في الخلية "غير موافق بشدة". أي درجة موافقة منخفضة جدا.
- متوسط حسابي قيمته أكبر من 1.80 وحتى 2.60 يصنف في الخلية "غير موافق". أي درجة موافقة منخفضة.

- أي متوسط حسابي قيمته أكبر من 2.60 وحتى 3.40 يصنف في الخلية "محايد." أي درجة موافقة متوسطة.
- أي متوسط حسابي قيمته أكبر من 3.40 وحتى 4.20 يصنف في الخلية "موافق." أي درجة موافقة مرتفعة.
- أي متوسط حسابي قيمته أكبر من 4.20 وحتى 5 يصنف في الخلية "موافق بشدة." أي درجة موافقة مرتفعة جدا.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

بعد عملية اختيار مجتمع البحث وجمع البيانات من أفراد العينة قمنا بعملية التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيانات عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية للحصول على مخرجات وإجابات عن فرضية بحثنا.

أولاً: أساليب التحليل الإحصائي

تمت الاستعانة ببرنامج (SPSS .V22) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ولأغراض التحليل الإحصائي تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية على النحو التالي:

- اختبار معامل ألفا كرونباخ (Alpha - Chronbach) لمعرفة ثبات عبارات الاستبيان.
- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري تستخدم هذه الأساليب من أجل معرفة وصف عينة الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات.

ثانياً: صدق وثبات الاستبيان

- صدق أداة الدراسة : الصدق الظاهري

ويقصد به التأكد من أن عبارات الاستمارة تؤدي إلى جمع البيانات بدقة، وقد تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على الأستاذ المؤطر، وتم الأخذ بمقترحات الواردة منه حول أسئلة الاستبيان وأجريت التعديلات اللازمة قبل توزيعه على أفراد العينة.

• ثبات الاستبيان:

يعني ثبات الاستبيان الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها وقد تم الاعتماد في الدراسة على معامل الثبات ألفا كرونباخ.

الجدول رقم 04: معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,823	24

المصدر: مخرجات استخدام برنامج SPSS.V22

من الجدول السابق نلاحظ أن مجمل عبارات متغيرات الدراسة تتمتع بالمصداقية مرضية وثبات مرضي إذ أن قيمة ألفا كرونباخ هي 0,823 (معامل معامل ثابت مقبول وقوي).

ثالثا: تحليل البيانات المتعلقة بالقسم الأول (البيانات الشخصية والوظيفية)

1. توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم 05: توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
75,00	24	ذكر
25,00	08	أنثى
100	32	المجموع

المصدر: مخرجات استخدام برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسب غير متقاربة حيث بلغت نسبة الذكور 75 % وهي نسبة كبيرة مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 25 %.

2. توزيع العينة حسب متغير العمر

الجدول رقم 06: توزيع العينة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	08	25,00
من 30 إلى 39 سنة	17	53,10
من 40 إلى 49 سنة	07	21,90
من 50 سنة فأكثر	00	00,00
المجموع	32	100

المصدر: مخرجات استخدام برنامج SPSS.V22

من الجدول السابق أن نسبة العاملين الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 39 سنة هي الأكثر حيث بلغت 53,10% ثم نسبة العاملين الذين أعمارهم أقل من 30 سنة 25,00%، في حين بلغت نسبة العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 49 سنة 21,90%، ونسبة العاملين الذين أعمارهم من 50 سنة فأكثر كانت منعدمة، ومنه نستنتج أن الفئة الغالبة في هذه المؤسسة هي الفئة الشبابية .

3. توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم 07: توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
تقني سامي	08	25,00
ليسانس	11	34,40
مهندس	05	15,60
ماستر	04	12,50
ماجستير	00	00,00
دراسات أخرى	04	12,50
المجموع	32	100

المصدر: مخرجات استخدام برنامج SPSS.V22

من الجدول السابق أن نسبة العاملين الحاملين لشهادة ليسانس هي الغالبة حيث بلغت 34,40% ثم تليها نسبة العاملين الحاملين لشهادة تقني سامي 25,00%، ثم نسبة العاملين الحاملين لشهادة مهندس دولة 15,60%، ثم نسبة العاملين الحاملين لشهادة ماستر ودراسات أخرى بنسبة متساوية 12,50%، في حين نسبة العاملين الحاملين لشهادة ماجستير كانت معدومة، ومنه نستنتج أن العاملين في هذه المؤسسة يتمتعون بمستوى تعليمي جيد، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تنتهج سياسة استقطاب عمال لهم مستوى تعليمي عالي للرفع من مستوى الأداء بالمؤسسة وجعلها في مستوى منافس.

4. توزيع العينة حسب متغير المنصب

الجدول رقم 08: توزيع العينة حسب متغير المنصب

المنصب	العدد	النسبة %
موظف	22	68,75
إطار	7	21,88
مدير	2	06,25
منصب آخر	1	03,13
المجموع	32	100

المصدر: مخرجات استخدام برنامج SPSS.V22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 68,75% من أفراد العينة هم من فئة الموظفين وهي الفئة الغالبة لتليها فئة الإطارات بنسبة 21,88%، ثم فئة المدراء بنسبة 06,25% ونسبة 03,13% كمناصب أخرى.

خامسا: توزيع العينة حسب متغير الخبرة

الجدول رقم 09: توزيع العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	01	03,13
من 5 إلى 10 سنوات	16	50,00
من 10 إلى 15 سنة	04	12,50

15 سنة فأكثر	11	34,38
المجموع	32	100

المصدر: مخرجات استخدام برنامج SPSS 22

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 50,00% من عمال المؤسسة تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، وأن 34,38% من العينة خبرتهم أكثر من 15 سنة، 12,50% من أفراد العينة خبرتهم من 10 إلى 15 سنة، وفي الأخير ما نسبته 03,13% من باقي العينة خبرتهم اقل من خمسة سنوات وهذا ما يدل على أن معظم عمال المؤسسة يمتلكون خبرة جيدة مما تنعكس على الرفع من كفاءتهم وبالتالي تحسين الأداء العام للمؤسسة.

ثالثا : تحليل نتائج القسم الثاني

1. تحليل نتائج المحور الأول: نظم المعلومات

أ. الجدول رقم 10: الأبعاد التنظيمية

الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار					العبارة	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				5	4	3	2	1		
5	متوسطة	2.91	1.422	05	08	05	07	07	التكرار	1- تعد المعلومات مصدرا أساسيا لدعم عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة
				15.63	25.00	15.63	21.88	21.88	النسبة	
6	متوسطة	2.84	1.247	03	08	07	09	05	التكرار	2- لدى المؤسسة نظم معالجة المعلومات وتحديثها باستمرار
				09.38	25.00	21.88	28.13	15.63	النسبة	
4	متوسطة	3.09	1.353	06	07	08	06	05	التكرار	3- تعتمد المؤسسة على المعلومات التي تزودها نظم المعلومات
				18.75	21.88	25.00	18.75	15.63	النسبة	
1	مرتفعة	3.91	0.474	03	25	04	00	00	التكرار	4- تساهم الإدارة العليا في عمليات

				09.37	78.13	12.50	00	00	النسبة	التخطيط وبناء نظم المعلومات في المؤسسة
3	متوسطة	3.39	1.088	10	15	02	04	01	التكرار	5- يساهم العاملون مهما كان مستواهم التنظيمي في تصميم وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة
				31.25	46.88	06.25	12.50	03.13	النسبة	
2	مرتفعة	3.72	0.722	03	20	06	03	00	التكرار	6- المؤسسة تقوم بدراسة التكاليف والأعباء المرتبطة بنظم المعلومات
				09.38	62.50	15.75	09.38	00	النسبة	
7	متوسطة	2.84	1.298	03	09	06	08	06	التكرار	7- هناك معوقات كثيرة تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في المؤسسة
				9.37	28.13	18.75	25.00	18.75	النسبة	
	متوسطة	3.24	1.089	المجموع						

من خلال نتائج الجدول أعلاه "نظم المعلومات (الأبعاد التنظيمية)، نلاحظ إن إجابات أفراد العينة حول العبارة (04) جاءت في المرتبة الأولى بالنسبة لجميع الفقرات بمتوسط حسابي قدر ب 3.91 وانحراف معياري بلغ 0.474 مما يعكس درجة موافقة مرتفعة حسب سلم لكارث هذا يدل على أن الإدارة العليا تساهم في عمليات التخطيط وبناء نظم المعلومات، في حين جاءت العبارة (6) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.72 وانحراف معياري 0.722 مما يعكس درجة موافقة مرتفعة وفق سلم لكارث وهذا يدل على المؤسسة تقوم بدراسة التكاليف والأعباء المرتبطة بنظم المعلومات، أما العبارة (5) فجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.39 وانحراف معياري 1.088 مما يعكس درجة متوسطة وفق سلم لكارث وهذا يدل على العاملون مهما كان مستواهم التنظيمي في تصميم وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة، فيما يخص المتوسط الحسابي للمراتب الرابعة والخامسة للفقرات (3) و(1) بنسب متقاربة وبدرجة متوسطة حسابي بمقدار (3.09) و(2.91) على التوالي وانحراف معياري قدره (1.353) و(1.422) وهذا ما يعكس درجة موافقة متوسطة من طرف أفراد العينة فيما يخص اعتماد المؤسسة على المعلومات التي تزود بها من نظم المعلومات، واعتبار المعلومات مصدرا أساسيا لدعم عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارتين (2) و(7) على التوالي بنفس المتوسط الحسابي 2.84 وانحراف معياري (1.247) و(1.298) مما يعكس درجة موافقة متوسطة وهذا يعني أن للمؤسسة نظم لمعالجة المعلومات وتحديثها باستمرار وكما توجد هناك معوقات كثيرة تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في المؤسسة.

اما بنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالأبعاد التنظيمية فنلاحظ أن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.24 وانحراف معياري قدره 1.089 مما يعكس درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة اتجاه الأبعاد التنظيمية لنظم المعلومات.

ب. الجدول رقم 11: الأبعاد التكنولوجية

الترتيب	مستوى بالنسبة للمتوسط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار					العبارة	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				5	4	3	2	1		
1	مرتفعة جدا	4.59	0.499	19	13	00	00	00	التكرار	8- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهمة بالنسبة إليك
				59.40	40.60	00	00	00	النسبة	
2	مرتفعة	3.91	0.818	03	27	00	00	02	التكرار	9- تمتاز الأجهزة وشبكات الاتصال الموجودة في إدارة المؤسسة بالحدثة والكفاءة وبالسرعة المطلوبة في توفير المعلومات والبيانات.
				9.38	84.37	00	00	6.25	النسبة	
4	مرتفعة	3.81	0.859	02	27	00	01	02	التكرار	10- لدى المؤسسة شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة وتسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة
				6.25	84.37	00	3.13	6.25	النسبة	
3	مرتفعة	3.91	0.856	04	25	01	00	02	التكرار	11- تعتمد المؤسسة على برامج جد متطورة في التعامل مع العملاء
				12.50	78.12	3.13	00	6.25	النسبة	
5	متوسطة	2.84	1.221	03	08	06	11	04	التكرار	12- توفر المؤسسة برامج تكوينية لموظفيها في مجال استخدام التكنولوجيات الجديدة
				9.38	25.00	18.75	34.37	12.50	النسبة	
	مرتفعة	3.81	0.850	المجموع						

يوضح الجدول أعلاه "محور نظم المعلومات (الأبعاد التكنولوجية)"، أن إجابات أفراد العينة حول العبارة (8) جاءت في المرتبة الأولى بالنسبة لجميع الفقرات بمتوسط حسابي قدره 4,59 وانحراف معياري بلغ 0,499 مما يعكس درجة موافقة جد مرتفعة حسب سلم لكارث هذا يدل على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة لأفراد العينة، في حين جاءت العبارة (9) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,91 وانحراف معياري 0,818 مما يعكس درجة موافقة مرتفعة وفق سلم لكارث وهذا يدل على أن الأجهزة وشبكات الاتصال تتميز بالكفاءة والحدثة وسرعة توفير المعلومات والبيانات، أما العبارة (11) فجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3,91 وانحراف معياري 0,856 مما يعكس درجة موافقة وفق سلم لكارث وهذا يدل على توفر برامج جد متطورة في التعامل مع العملاء، العبارة (10) فجاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 0.859 مما يعكس درجة موافقة مرتفعة وفق سلم لكارث وهذا يدل على أن المؤسسة لديها شبكة اتصال حديثة وفعالة لخدمة وتسهيل عملية الاتصال بداخلها، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (12) بمتوسط حسابي 2.84 وانحراف معياري 1.221 مما يعكس درجة موافقة متوسطة مما يعني أن المؤسسة توفر برامج تكوينية لموظفيها في مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة.

أما بنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالأبعاد التكنولوجية فنلاحظ أن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.81 وانحراف معياري قدره 0.850 مما يعكس درجة الموافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة اتجاه الأبعاد التكنولوجية لنظم المعلومات.

2-تحليل نتائج المحور الثاني: علاقة نظم المعلومات بتحسين الأداء المؤسسي

الجدول رقم 12 : علاقة نظم المعلومات بتحسين الأداء المؤسسي

الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار					العبارة
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
				5	4	3	2	1	

01	مرتفعة	4.19	0.859	12	17	00	03	00	التكرار	13- يساعد نظام المعلومات متخذي القرار في عمليات التخطيط والتنسيق والرقابة داخل المؤسسة.
				37.5	53.10	00	9.40	00	النسبة	
06	مرتفعة	3.88	0.907	07	18	03	04	00	التكرار	14- يوفر نظام المعلومات البيانات والمعلومات الضرورية والشاملة لتخذي القرار لوضع الاستراتيجيات المناسبة.
				21.88	56.25	9.37	12.5	00	النسبة	
02	مرتفعة	4.16	0.574	07	24	00	01	00	التكرار	15- يساهم نظام المعلومات في تقليل الوقت والجهد والأخطار مما ينعكس على أداء الموظفين.
				21.88	75.00	00	3.12	00	النسبة	
10	مرتفعة	3.59	0.911	03	19	04	06	00	التكرار	16- يعزز نظام المعلومات من الأداء الوظيفي من خلال دعم العمل الجماعي وتحسين رضا الموظفين.
				9.38	59.37	12.50	18.75	00	النسبة	
03	مرتفعة	4.04	0.466	05	25	02	00	00	التكرار	17- يقوم نظام المعلومات بتقليل تكاليف الناجمة عن الأنشطة والعمليات المالية المختلفة.
				15.63	87.12	6.25	00	00	النسبة	
05	مرتفعة	4.00	0.568	05	22	05	00	00	التكرار	18- يساعد نظام المعلومات في تجنب الأزمات المالية ورفع الإيرادات من خلال برامج تحليل المؤشرات المالية.
				15.62	68.75	15.63	00	00	النسبة	
11	متوسطة	3.00	1.164	01	14	05	08	04	التكرار	19- يقدم نظام معلومات البيانات والمعلومات الكافية حول حالة الموردين.
				3.12	43.75	15.63	25.00	12.50	النسبة	
04	مرتفعة	4.03	0.538	04	26	01	01	00	التكرار	20- يساعد نظام المعلومات في تصميم المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة.
				12.51	81.25	3.12	3.12	00	النسبة	
09	مرتفعة	3.84	0.954	05	22	02	01	02	التكرار	21- يساهم نظام المعلومات في زيادة رضا الزبائن من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
				15.62	68.75	6.25	3.13	6.25	النسبة	
07	مرتفعة	3.88	0.833	06	19	04	03	00	التكرار	22- يقوم نظام المعلومات بربط قنوات توزيع المنتجات والخدمات وتحديد أماكن النقص وإبصارها للزبائن.
				18.75	59.38	12.50	9.37	00	النسبة	
08	مرتفعة	3.88	0.976	07	18	05	00	02	التكرار	23- لدى المؤسسة نظام معلومات مرن

				21.83	56.25	15.62	00	6.25	النسبة	يساير التقدم التكنولوجي مما ينعكس على الأداء الكلي .
12	متوسطة	2.91	1.088	00	13	07	08	04	التكرار	24- يقدم نظام المعلومات الحلول والتقنيات لدعم عملية البحث والتطوير من خلال تزويده بالمعلومات والبيانات التي يحتاجها.
				00	40.60	21.90	25.00	12.50	النسبة	
			3.78	0.82	المجموع					

من خلال نتائج الجدول أعلاه " اثر نظم المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي "، نلاحظ إن إجابات أفراد العينة حول العبارة (13) جاءت في المرتبة الأولى بالنسبة لجميع الفقرات بمتوسط حسابي قدر ب 4.19 وانحراف معياري بلغ 0,859 مما يعكس درجة موافقة مرتفعة حسب سلم لكارث هذا يدل على أن نظام المعلومات يساعد متخذي القرار في عمليات التخطيط والتنسيق والرقابة داخل المؤسسة، في حين كان المتوسط الحسابي للمراتب الثانية، الثالثة، الرابعة والخامسة للفقرات (15) و(17) و(20) و(18) بنسب متقاربة وبدرجة مرتفعة بمقدار (4.16) و(4.04) و (4.03) و(4.00) على التوالي وانحراف معياري قدره (0.574) و(0.466) و(0.538) و(0.568) وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد العينة فيما يخص مساهمة نظام المعلومات في تقليل الوقت والجهد والأخطاء مما ينعكس على أداء الموظفين، وتقليل التكاليف الناجمة عن الأنشطة والعمليات المالية المختلفة وتجنب الأزمات المالية ورفع الإيرادات من خلال برامج تحليل المؤشرات المالية كما يمكن نظم المعلومات من المساعدة في تصميم المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، في حين كان المتوسط الحسابي للمراتب السادسة، السابعة و الثامنة للفقرات (14) و(22) و(23) بنسب متقاربة وبدرجة مرتفعة بمقدار (3.88) و(3.88) و(3.88) و(3.88) على التوالي وانحراف معياري قدره (0.907) و(0.833) و(0.976) وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد العينة فيما يخص توفير نظم المعلومات للبيانات والمعلومات الضرورية والشاملة لمتخذي القرار لوضع الاستراتيجيات المناسبة وكذلك مساهمة نظم المعلومات في الربط بين قنوات توزيع المنتجات والخدمات وتحديد أماكن النقص وإيصالها إلى الزبائن، ومسايرة التكنولوجيا الحديثة مما ينعكس على الأداء الكلي في حين كان المتوسط الحسابي للمراتب التاسعة والعاشر للفقرات (21) و(16) بنسب متقاربة وبدرجة مرتفعة بمقدار(3.84) و(3.59) على التوالي وانحراف معياري قدره (0.954) و(0.911) وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد العينة فيما يخص مساهمة نظم المعلومات في زيادة رضا الزبائن من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيزه للأداء

الوظيفي من خلال دعم العمل الجماعي وتحسين رضا الموظفين، أما في المراتب الأخيرة فقد جاءت العبارتين (19) و(24) بمتوسط حسابي (3.00) و(2.91) وانحراف معياري (1.164) و(1.088) مما يعكس درجة موافقة متوسطة وهذا يعني أن نظم المعلومات تقدم المعلومات والبيانات الكافية حول حالة الموردين وان هذه النظم تمكن من إعطاء حلول وتقنيات لدعم عملية البحث والتطوير.

أما بنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بأثر نظم المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي فنلاحظ أن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.78 وانحراف معياري قدره 0.82 مما يعكس درجة الموافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على تأثير نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي.

مطلب الثالث: تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة والتأكد من صحة الفرضية

لمعرفة دور نظم المعلومات في تحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت، تم اختبار الفرضية من خلال رفض أو قبول إحدى الفرضيتين المساعدةتين والآتيتين

- H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وتحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.
- H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وتحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.

الجدول رقم 13: اختبار الارتباط نظم المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

نظم المعلومات		
مستوى الدلالة "Sig"	كعامل الارتباط بيرسون	
0,000	0,726	تحسين الأداء

المصدر: مخرجات استخدام برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول لدينا يظهر معامل الارتباط بيرسون نظم المعلومات قد بلغ 72,60 % عند مستوى المعنوية 0,000 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين نظم المعلومات وتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية أي أن أفراد العينة المبحوثين ترى أن هناك علاقة ارتباط بين نظم المعلومات وتحسين أداء مؤسستهم الاقتصادية كما ان

قيمة Sig تساوي 0,000 وهي أقل من 0,05 وعليه يتم قبول الفرضية H1 أي وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت، من خلال تقديم عام للمؤسسة الأم اتصالات الجزائر ونشأتها وهيكلها ومهامها وأهدافها وإبراز الخدمات التي تقدمها.

حيث قمنا بإسقاط الدراسة النظرية في الميدان وذلك عن طريق دراسة حالة دور نظم المعلومات في تحسين الأداء في هذه المؤسسة، واعتمدنا في ذلك على توزيع الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة لمعرفة آراء العمال، لنقوم بعدها بعرض وتحليل نتائج الدراسة، وقد بينت النتائج أن هناك درجة موافقة مرتفعة في آراء المبحوثين على نظم المعلومات وتحسين الأداء.

وللتعرف على علاقة بين المتغيرين تم استعمال معامل الارتباط "بيرسون pearson" ومنه توصلت الدراسة بأن نظم المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت لها علاقة ارتباطية قوية بتحسين الأداء.

تعد نظم المعلومات انعكاسا واضحا لاهتمام المؤسسات في تحسين ادائها وتنمية استخدامها وذلك من خلال توفير البيانات والحقائق المتعلقة بالوظائف من خلال تفعيل وتطوير الابعاد التنظيمية والتكنولوجية لهاته النظم ومعالجتها للحصول على المعلومات والتقارير، التي بدورها تمكن من عملية اتخاذ القرار فهي تقوم بتحقيق النتائج المرغوب بها باقل جهد ووقت وتكلفة، وفي ظل زيادة حدة المنافسة سواء محليا أو دوليا التي فرضت مبدا البقاء للأقوى، كان لزاما على المؤسسات أن تعمل على تحسين أدائها، ولا شك أن الاهتمام بنظام المعلومات هو احد الأساليب التي تضمن بها هذه الأخيرة تحسين أدائها وتحقيق تفوقها، لذلك في نهاية هذه الدراسة حاولنا الإجابة على إشكالية دور نظم المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، وهذا من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات التي تمت صياغتها، وبتالي للإحاطة بكل جوانب الدراسة، نورد هذه التقسيمات التي من شأنها أن تسهل علينا المتابعة، والتأكد من صحة النتائج على النحو التالي:

النتائج النظرية:

- تلعب نظم المعلومات دورا كبيرا في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية.
- تعتبر نظم المعلومات ذلك النظام الفرعي الذي يوجد داخل النظام الكلي للمؤسسة، الذي يختص بتحديد وتجميع وتشغيل و تحليل وارسال المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار.
- يعود تنوع نظم المعلومات الى الاهتمامات والتخصصات والمستويات المختلفة للمنظمة
- تزايد أهمية نظم المعلومات بالنسبة للمنظمات وذلك راجع إلى ظهور ثلاثة اتجاهات في النظم والمنظمات وظهور شكل جديد من المنظمات، اتجاه نحو الاقتصاد القائم على خدمات المعلومات و التوجه نحو عوامة الاقتصاد.
- تتكون نظم المعلومات من نظم آلية وتكنولوجيا فنية بالإضافة أنها تحتاج إلى النواحي التنظيمية والاجتماعية والسلوكية لضمان الأداء بطريقة سليمة.
- يعتبر الأداء القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في اطار المؤسسات، وذلك لتحقيق الاهداف المرجوة بكفاءة وفعالية، بالإضافة الى رفع الانتاجية وتحقيق التنافسية.

- الاداء المؤسسي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنشأة عن غيرها من المنشآت الاخرى، والتي تكون محور للتقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة.
- يرتكز الأداء المؤسسي على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم.
- من بين اهم العوامل التي تدفع بتحسين المستمر في الاداء هي معدلات التغيير السريعة، المنافسة، الحفاظ على المكانة والاهتمام بالجودة.
- ان العلاقة بين نظم المعلومات وتحسين الاداء في المؤسسات الاقتصادية تنعكس في رفع من جميع مستويات هذا الاخير: الاداء الاداري، الوظيفي، التسويقي، المالي، الانتاجي ..

النتائج التطبيقية:

- تعتبر المعلومات ذات اهمية كبيرة فهي مصدر اساسي لعملية اتخاذ القرار والتخطيط والرقابة.
- تساهم الادارة العليا في عملية بناء وتصميم نظم المعلومات ودراسة الاعباء والتكاليف المترتب عنه
- تحصل المؤسسة على المعلومات الواردة من نظم معلوماتها كما يساهم عملها في تطوير وتحسين هذه النظم
- وجود معوقات كثيرة تحول دون الاستخدام الامثل لنظم المعلومات.
- مدى اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة لأفراد العينة وما توفره من حداثة وسرعة في توفير المعلومات والبيانات.
- توفر المؤسسة برامج ودورات تكوينية لموظفيها في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- تقدم نظم المعلومات الحلول والتقنيات لدعم عملية البحث والتطوير وكذا تجنب الازمات المالية ورفع الارادات من خلال برامج تحليل المؤشرات المالية
- يمكن نظم المعلومات من الربط بين قنوات توزيع المنتجات والخدمات وتحديد مناطق النقص لتحقيق رضا الزبون وتحسين الجودة.

● إختبار الفرضيات:

- انطلاقا من الدراسة النظرية والتطبيقية التي قمنا بها تبين لنا صحت الفرضيات التي قمنا بطرحها
- اثبتت الدراسة صحت الفرضية الاولى حيث بينت ان نظم المعلومات من الادوات الحديثة التي بدأت تستخدم حديثا في الكثير من المؤسسات بعد ادراك المسيرين لأهميتها البالغة.
- كما اثبتت الدراسة صحت الفرضية الثانية ان التوفيق بين التكنولوجيا الحديثة مع نظم المعلومات يؤدي بضرورة الى تحسين الاداء.
- أكدت الدراسة صحة الفرضية الخاصة بالجانب التطبيقي التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم المعلومات وتحسين الاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تيسمسيلت.

● الاقتراحات و التوصيات:

- الاهتمام بشكل واضح وحدي من طرف المؤسسات الاقتصادية بنظم المعلومات واجراءاتها وتقنياتها الحديثة كونها اضحت اليوم راس مال حقيقي والمنبع الاساسي لمواردها في ظل التحديات والتغيرات المتسارعة في بيئة العمال لذلك اصبح من الضروري تشجيع البحث و التطوير في هذا المجال.
- ضرورة مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تطوير وتحسين اداء نظم المعلومات المستخدمة مما ينعكس على الرفع من الاداء العام للمؤسسات.
- تخصيص دورات تكوينية وتدريبية لإطارات وعمال المؤسسات في مجال نظم وتكنولوجيا المعلومات التي من شأنها تحسين ادائهم الوظيفي ورفع من كفاءتهم.

● آفاق الدراسة:

- بغيت توسيع مجال الدراسة يمكننا ان بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث، والتي يمكن ان تكون عناوين بحوث في المستقبل.
- اثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير نظم المعلومات.
- دور نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات.
- مساهمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دعم الميزة التنافسية.
- فعالية نظم المعلومات في ادارة التغيير.

أولاً: الكتب

1. إبراهيم سلام حلمي، أحمد أبوطالب وعبد العاطي عبده، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، جامعة القاهرة، مصر، 2000.
2. البطل مني محمد إبراهيم، تكنولوجيا الاتصال المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات، ط1، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع ، مصر، 2010.
3. حماد طارق عبد العال، التجارة الالكترونية: (المفاهيم، التجارب، التحديات، الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية)، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
4. الخطيب أحمد، (إدارة المعرفة ونظم المعلومات)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، دمشق، 2004.
5. الدهراوي كمال الدين مصطفى، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2000.
6. رائد محمد عبد ربه، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الجنادرية للنشر والتوزيع، ط1، 2014.
7. ريموند مكليود، جيورج شيل، نظم المعلومات الإدارية، تر:سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ، السعودية، 2006.
8. سلطان إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية، ط2، 2000.
9. الشقران إبراهيم عبد الرحمن، عاشور محمد علي ذيب، نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
10. شهاب محمد علي، نظم المعلومات لأغراض الإدارة في المنشآت الصناعية والخدماتية، دار الفكر العربي، مصر، 1983.
11. الشوابكة عدنان عواد، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، بدون طبعة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
12. صباغ عماد، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.

13. صلاح الدين عبد المنعم، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000.
14. عبد الرزاق محمد القاسم، تحليل وتصميم نظام المعلومات المحاسبية، ط1، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2004.
15. عبد الله حسين جوهر، استراتيجية الإدارة الحديثة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2011.
16. العتيبي صبحي، تطور الفكر والأنشطة الإدارية، ط1، دار الحامد، عمان، الأردن، 2006.
17. العلمي يحيى مصطفى، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين الشمس، مصر، 1988.
18. محمد الهادي، التطورات الحديث لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، لبنان، 1993.
19. مسلم علي عبد الهادي، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، 1994.
20. ياسين سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، مصر، 1994.

ثانيا: الكتب باللغة الأجنبية

- 1- Alain JOLINOT , 100 questions pour comprendre et agir: RSE et leveloppement durable , AFNOR , Paris , 2010.
- 2- Yves ENREGLE et Annick SCUYET , La responsabilité sociétale de l ' entreprise (RSE), Arnaud Franel Editions , Quebec, 2009.

ثالثا: الرسائل والأطروحات

أطروحات الدكتوراه:

1. بوجمان عادل، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر (بسكرة)، الجزائر، 2015.

2. رحمون نحال، المحاسبة التحليلية (نظم المعلومات لتسيير والمساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2004-2005.
3. سعيداني نبيلة، أثر نظام المعلومات والتوجه السوقي على أداء المؤسسات، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة1، الجزائر، 2015/2016.
4. مزهودة نور الدين، اثر نظم المعلومات المتكامل " نموذج ERPL " على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2017.
5. نوي طه حسين، التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال، اطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2010/2011.

رسائل الماجستير:

1. سليمان محمد، الابتكار التسويقي واثره على تحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة (الجزائر)، 2016/2017
2. الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان (الجزائر)، 2010/2011.
3. عبد الصمد سمير، أهمية تقييم أداء العاملين في ادارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة باتنة (الجزائر)، 2008/2007.
4. عطا محمد، المدهوم عمر، عملية ادارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، 2014.
5. مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين أداء للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، علوم التسيير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر 2012.

رابعاً: المجالات

1- آر إيه بوكانان، تر: شوقي جلال، الألة قوة وسلطة: التكنولوجيا والانسان منذ القرن 18 حتى الوقت الحاضر، مجلة عالم الفكر، العدد 259، الكويت.

خامسا: المؤتمرات والملتقيات

1- بن محمد هدي، موساوي عبد النور، دراسة مقدمة إلى مؤتمر لكلية الأعمال، أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، جامعة الأردن، 2009.

سادسا: المواقع الالكترونية

- 1- <https://www.gulfpolicies.com/>
- 2- <https://www.abahe.uk/>
- 3- <http://www.AlgerieTelecom.dz>

سابعا: مصادر أخرى

- 1- اتصالات الجزائر وحدة - تيسميسيلت -
- 2- نائب المدير، رئيس قسم المالية والمحاسبة، اتصالات الجزائر - تيسميسيلت

الملحق رقم 01: نموذج استمارة الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي تيسمسيلت



معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

" الأخ الفاضل . . . ، الأخت الفاضلة... يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبيان التي صمم لجمع المعلومات و البيانات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير " إدارة الأعمال تحت عنوان " دور نظم المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية " ، دراسة حالة : اتصالات الجزائر -وكالة تيسمسيلت و نهدف من هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات في تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر ، ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال ، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة و وضوح ، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم ، فمشاركاتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها . ونخطبكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط . وفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام وشكراً .

الأستاذ المشرف :

- د. بكاري سعد الله

إعداد الطالب :

- عاصي رايح

- زابور محمد

السنة الجامعية : 2018 / 2019

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفة

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ، بغرض تحليل النتائج فيما بعد ، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (٦) في المربع المناسب لاختيارك

1 - الجنس:	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى
2 - العمر:	<input type="checkbox"/>	أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	من 31 إلى 39 سنة
	<input type="checkbox"/>	من 40 إلى 49 سنة	<input type="checkbox"/>	من 50 سنة فأكثر
3 - المؤهل العلمي:	<input type="checkbox"/>	تقني سامي	<input type="checkbox"/>	ليسانس
	<input type="checkbox"/>	مهندس	<input type="checkbox"/>	ماستر
	<input type="checkbox"/>	ماجستير	<input type="checkbox"/>	دراسات عليا
4 - المنصب:	<input type="checkbox"/>	إطار مسير	<input type="checkbox"/>	إطار
	<input type="checkbox"/>	إطار سامي	<input type="checkbox"/>	منصب آخر
5 - الخبرة:	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 5 إلى 10 سنوات
	<input type="checkbox"/>	من 10 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/>	15 سنة فأكثر

القسم الثاني : محاور الإستبانة

المحور الأول: نظم المعلومات

فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بنظم المعلومات، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	عبارات القياس أبعاد نظم المعلومات أ- أبعاد التنظيمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تعد المعلومات مصدرا أساسيا لدعم عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة					
02	لدى المؤسسة نظم معالجة المعلومات وتحديثها باستمرار					
03	تعتمد المؤسسة على المعلومات التي تزودها نظم المعلومات					
04	تساهم الإدارة العليا في عمليات التخطيط وبناء نظم المعلومات في المؤسسة					
05	يساهم الموظفون مهما كان مستواهم التنظيمي في تصميم وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة					
06	المؤسسة تقوم بدراسة التكاليف و الأعباء المرتبطة بنظم المعلومات					
07	هناك معوقات كثيرة تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.					

الرقم	عبارات القياس أبعاد نظم المعلومات ب- أبعاد التكنولوجية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
08	تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مهمة بالنسبة إليك					
09	تمتاز الأجهزة وشبكات الاتصال الموجودة في إدارة المؤسسة بالحدثة والكفاءة وبالسرعة المطلوبة في توفير المعلومات و البيانات.					

					لدى المؤسسة شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة وتسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة	10
					تعتمد المؤسسة على برامج جد متطورة في التعامل مع العملاء	11
					توفر المؤسسة برامج تكوينية لموظفيها في مجال استخدام التكنولوجيات الجديدة	12

المحور الثاني: علاقة نظم المعلومات بتحسين الأداء المؤسسي

الرقم	الوظيفة	عبارات قياس أثر نظم المعلومات على الأداء من خلال مختلف الوظائف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
13	التخطيط والرقابة	يساعد نظام المعلومات في متخذي القرار في عمليات التخطيط والتنسيق و الرقابة داخل المؤسسة.					
14		يوفر نظام المعلومات البيانات و المعلومات الضرورية و الشاملة لمتخذي القرار لوضع الاستراتيجيات المناسبة.					
15	الموارد البشرية	يساهم نظام المعلومات في تقليل الوقت والجهد و الأخطار مما ينعكس على أداء الموظفين.					
16		يعزز نظام المعلومات من الأداء الوظيفي من خلال دعم العمل الجماعي و تحسين رضا الموظفين.					
17	التمويل	يقوم نظام المعلومات بتقليل تكاليف الناجمة عن الأنشطة و العمليات المختلفة.					
18		يساعد نظام المعلومات في تجنب الأزمات المالية و رفع الإيرادات من خلال برامج تحليل المؤشرات المالية.					
19	الإنتاج	يقدم نظام معلومات البيانات و المعلومات الكافية حول حالة الموردين.					
20		يساعد نظام المعلومات في تصميم المنتجات و الخدمات التي تقدمها المؤسسة.					
21	التسويق	يساهم نظام المعلومات في زيادة رضا الزبائن من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة .					
22		يقوم نظام المعلومات بإيجاد قنوات توزيع المنتجات والخدمات و إيصالها للزبائن.					
23	البحث	لدى المؤسسة نظام معلومات مرن يساير التقدم التكنولوجي مما ينعكس					

					على الأداء الكلي .	والتطوير	
					يقدم نظام المعلومات الحلول و التقنيات لدعم عملية البحث و التطوير		24

الملحق رقم 02: مخرجات spss v.22

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	24	75,0	75,0	75,0
	أنثى	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

الفئة العمرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	8	25,0	25,0	25,0
	من 31 إلى 39 سنة	17	53,1	53,1	78,1
	من 40 إلى 49 سنة	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تقني سامي	8	25,0	25,0	25,0
	ليسانس	11	34,4	34,4	59,4
	مهندس	5	15,6	15,6	75,0
	ماستر	4	12,5	12,5	87,5
	دراسات اخرى	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

المنصب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	22	68,8	68,8	68,8
	إطار	7	21,9	21,9	90,6
	مدير	2	6,3	6,3	96,9
	منصب آخر	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	1	3,1	3,1	3,1
من 5 إلى 10 سنوات	16	50,0	50,0	53,1
من 10 إلى 15 سنة	4	12,5	12,5	65,6
15 سنة فأكثر	11	34,4	34,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
1- تعد المعلومات مصدرا أساسيا لدعم عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة	32	0	2,91	1,422
2- لدى المؤسسة نظم معالجة المعلومات وتحديثها باستمرار	32	0	2,84	1,247
3- تعتمد المؤسسة على المعلومات التي تزودها نظم المعلومات	32	0	3,09	1,353
4- ساهم الإدارة العليا في عمليات التخطيط وبناء نظم المعلومات في المؤسسة	32	0	3,97	,474
5- يساهم الموظفون مهما كان مستواهم التنظيمي في تصميم وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة	32	0	3,91	1,088
6- المؤسسة تقوم بدراسة التكاليف و الأعباء المرتبطة بنظم المعلومات	32	0	3,72	,772
7- هناك معوقات كثيرة تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.	32	0	2,84	1,298

1- تعد المعلومات مصدرا أساسيا لدعم عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	7	21,9	21,9	21,9
غير موافق	7	21,9	21,9	43,8
محايد	5	15,6	15,6	59,4
موافق	8	25,0	25,0	84,4
موافق بشدة	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

2- لدى المؤسسة نظم معالجة المعلومات وتحديثها باستمرار

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	5	15,6	15,6	15,6
موافق غير	9	28,1	28,1	43,8
محايد	7	21,9	21,9	65,6
موافق	8	25,0	25,0	90,6
بشدة موافق	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

3- تعتمد المؤسسة على المعلومات التي تزودها نظم المعلومات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	5	15,6	15,6	15,6
غير موافق	6	18,8	18,8	34,4
محايد	8	25,0	25,0	59,4
موافق	7	21,9	21,9	81,3
موافق بشدة	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

4- ساهم الإدارة العليا في عمليات التخطيط وبناء نظم المعلومات في المؤسسة

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	4	12,5	12,5	12,5
موافق	25	78,1	78,1	90,6
موافق بشدة	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

5 يساهم الموظفون مهما كان مستواهم التنظيمي في تصميم وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	1	3,1	3,1	3,1
غير موافق	4	12,5	12,5	15,6
محايد	2	6,3	6,3	21,9
موافق	15	46,9	46,9	68,8
موافق بشدة	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

6- المؤسسة تقوم بدراسة التكاليف و الأعباء المرتبطة بنظم المعلومات

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	9,4	9,4	9,4
محايد	6	18,8	18,8	28,1
موافق	20	62,5	62,5	90,6
موافق بشدة	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

7- هناك معوقات كثيرة تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	6	18,8	18,8	18,8
غير موافق	8	25,0	25,0	43,8
محايد	6	18,8	18,8	62,5

موافق	9	28,1	28,1	90,6
موافق بشدة	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
8-تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مهمة بالنسبة إليك	32	0	4,59	,499
9-تمتاز الأجهزة وشبكات الاتصال الموجودة في إدارة المؤسسة بالحدثة والكفاءة وبالسرعة المطلوبة في توفير المعلومات و البيانات.	32	0	3,91	,818
10-لدى المؤسسة شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة وتسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة	32	0	3,81	,859
11-تعتمد المؤسسة على برامج جد متطورة في التعامل مع العملاء	32	0	3,91	,856
12-توفر المؤسسة برامج تكوينية لموظفيها في مجال استخدام التكنولوجيات الجديدة	32	0	2,84	1,221

8-تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مهمة بالنسبة إليك

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	13	40,6	40,6	40,6
موافق بشدة	19	59,4	59,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

9-تمتاز الأجهزة وشبكات الاتصال الموجودة في إدارة المؤسسة بالحدثة والكفاءة وبالسرعة المطلوبة في توفير المعلومات و البيانات.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	6,3	6,3	6,3
موافق	27	84,4	84,4	90,6
موافق بشدة	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

10- لدى المؤسسة شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة وتسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	6,3	6,3	6,3
غير موافق	1	3,1	3,1	9,4
موافق	27	84,4	84,4	93,8
موافق بشدة	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

11- تعتمد المؤسسة على برامج جد متطورة في التعامل مع العملاء

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	6,3	6,3	6,3
محايد	1	3,1	3,1	9,4
موافق	25	78,1	78,1	87,5
موافق بشدة	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

12- توفر المؤسسة برامج تكوينية لموظفيها في مجال استخدام التكنولوجيات الجديدة

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	12,5	12,5	12,5
غير موافق	11	34,4	34,4	46,9
محايد	6	18,8	ض	65,6
موافق	8	25,0	25,0	90,6
موافق بشدة	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
13- يساعد نظام المعلومات في متخذي القرار في عمليات التخطيط والتنسيق و الرقابة داخل المؤسسة.	32	0	4,19	,859

14- يوفر نظام المعلومات البيانات و المعلومات الضرورية و الشاملة لمتخذي القرار لوضع الاستراتيجيات المناسبة.	32	0	3,88	,907
15- يساهم نظام المعلومات في تقليل الوقت والجهد و الأخطار مما ينعكس على أداء الموظفين.	32	0	4,16	,574
16- يعزز نظام المعلومات من الأداء الوظيفي من خلال دعم العمل الجماعي و تحسين رضا الموظفين.	32	0	3,59	,911
17- يقوم نظام المعلومات بتقليل تكاليف الناجمة عن الأنشطة و العمليات المختلفة.	32	0	4,09	,466
18- يساعد نظام المعلومات في تجنب الأزمات المالية و رفع الإيرادات من خلال برامج تحليل المؤشرات المالية.	32	0	4,00	,568
19- يقدم نظام معلومات البيانات و المعلومات الكافية حول حالة الموردين.	32	0	3,00	1,164
20- يساعد نظام المعلومات في تصميم المنتجات و الخدمات التي تقدمها المؤسسة.	32	0	4,03	,538
21- يساهم نظام المعلومات في زيادة رضا الزبائن من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.	32	0	3,84	,954
22- يقوم نظام المعلومات بإيجاد قنوات توزيع المنتجات و الخدمات و إيصالها للزبائن.	32	0	3,88	,833
23- لدى المؤسسة نظام معلومات مرن يساهم التقدم التكنولوجي مما ينعكس على الأداء الكلي .	32	0	3,88	,976
24- يقدم نظام المعلومات الحلول و التقنيات لدعم عملية البحث و التطوير	32	0	2,91	1,088

13- يساعد نظام المعلومات في متخذي القرار في عمليات التخطيط و التنسيق و الرقابة داخل المؤسسة.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	9,4	9,4	9,4
موافق	17	53,1	53,1	62,5
موافق بشدة	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

14- يوفر نظام المعلومات البيانات و المعلومات الضرورية و الشاملة لمتخذي القرار لوضع الاستراتيجيات المناسبة.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	4	12,5	12,5	12,5
محايد	3	9,4	9,4	21,9
موافق	18	56,3	56,3	78,1
موافق بشدة	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

15- يساهم نظام المعلومات في تقليل الوقت والجهد و الأخطار مما ينعكس على أداء الموظفين.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	3,1	3,1	3,1
موافق	24	75,0	75,0	78,1
موافق بشدة	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

16- يعزز نظام المعلومات من الأداء الوظيفي من خلال دعم العمل الجماعي و تحسين رضا الموظفين.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	6	18,8	18,8	18,8
محايد	4	12,5	12,5	31,3
موافق	19	59,4	59,4	90,6
موافق بشدة	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

17- يقوم نظام المعلومات بتقليل تكاليف الناجمة عن الأنشطة و العمليات المختلفة.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	2	6,3	6,3	6,3
موافق	25	78,1	78,1	84,4
موافق بشدة	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

18-يساعد نظام المعلومات في تجنب الأزمات المالية و رفع الإيرادات من خلال برامج تحليل المؤشرات المالية.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	5	15,6	15,6	15,6
موافق	22	68,8	68,8	84,4
موافق بشدة	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

19-يقدم نظام معلومات البيانات و المعلومات الكافية حول حالة الموردين.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	12,5	12,5	12,5
غير موافق	8	25,0	25,0	37,5
محايد	5	15,6	15,6	53,1
موافق	14	43,8	43,8	96,9
موافق بشدة	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

20-يساعد نظام المعلومات في تصميم المنتجات و الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	3,1	3,1	3,1
محايد	1	3,1	3,1	6,3
موافق	26	81,3	81,3	87,5
موافق بشدة	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

21-يساهم نظام المعلومات في زيادة رضا الزبائن من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	6,3	6,3	6,3
غير موافق	1	3,1	3,1	9,4
محايد	2	6,3	6,3	15,6
موافق	22	68,8	68,8	84,4
موافق بشدة	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

22-يقوم نظام المعلومات بإيجاد قنوات توزيع المنتجات والخدمات و إيصالها للزبائن.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	3	9,4	9,4	9,4
محايد	4	12,5	12,5	21,9
موافق	19	59,4	59,4	81,3
موافق بشدة	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

23-لدى المؤسسة نظام معلومات مرن يساير التقدم التكنولوجي مما ينعكس على الأداء الكلي.

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	2	6,3	6,3	6,3
محايد	5	15,6	15,6	21,9
موافق	18	56,3	56,3	78,1
موافق بشدة	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

24-يقدم نظام المعلومات الحلول و التقنيات لدعم عملية البحث و التطوير

Valide	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق بشدة	4	12,5	12,5	12,5
غير موافق	8	25,0	25,0	37,5
محايد	7	21,9	21,9	59,4
موافق	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

معامل الارتباط بيرسون

Corrélations

	نظم_المعلومات	تحسين_الأداء
نظم_المعلومات	Corrélation de Pearson	**726,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	32
تحسين_الأداء	Corrélation de Pearson	**726,
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	32

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,305	432,		3,019	005,
نظم_المعلومات	703,	121,	726,	5,790	,000

a. Variable dépendante : الأداء_تحسين :

قائمة الملاحق

الفهم الرسي

قائمة الجداول

قائمة الأشغال

قائمة الرموز والاختصارات



خاتمه

الملاحق

الفصل الأول

الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات

الفصل الثاني

تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية

الفصل الثالث

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

- تيسيرت -

قائمة المراجع