

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تسيير و علوم تجارية

الشعبة: اقتصاد و تسيير مؤسسات

التخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسات

بعنوان:

دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة- شركة نفضال- سعيدة

تحت إشراف الأستاذ:

- الدكتور: راشدي عبد القادر

من إعداد الطالبين:

- مخلوف نورة

- قندوز حفصة

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / / الدرجة العلمية / رئيسا

الدكتور / / الدرجة العلمية / مشرفا

الدكتور / / الدرجة العلمية / مناقشا

الدكتور / / الدرجة العلمية / مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



احمد الله سبحانه الذي وفقنا على كل شيء وألهمنا الصبر والصلاة والسلام على
النبي الأمين (صلى الله عليه وسلم)

أما بعد

نتوجه بالشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف علينا راشدي عبد القادر الذي أسعدنا
بإشراف على مذكرة تخرج والى جميع الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
وعلوم التجارية بسعيدة

وكما نتقدم بالشكر الخالص إلى طاقم الإداري بمؤسسة نفضال بسعيدة وخاصة
الأستاذة التي لم تبخل علينا بارشادتها وتوجيهاتها القيمة
والى كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل المتواضع.

الأهداء

الحمد لله الذي وفقني في انجاز هذا العمل المتواضع

أما بعد

أهدي ثمرة جهدي وحصيلة هذا العمل إلى كل عائلتي صغيرا وكبيرا وخصوصا إلى جدي "حاجة تركية" أطال الله في عمرها وإلى جدي "حاج يوسف" رحمة الله عليه وإلى من ربنتي وسهرت الليالي و غمرتني بحنانها و عطفها أُمي الغالية زينب دون نسيان أُمي خديجة حفظهما الله من كل سوء وإلى الذي تكفل بدراستي و أوصلني إلى ما أنا عليه اليوم وقدوتي في حياة أبي الغالي "بن براهيم" وإلى تومي نونة وإلى إخوتي عزيز ، أحمد، مختار، ياسين، يوسف، علاء دين، مهدي، زكارياء، عبد مالك، بغداد ،وإلى أخواتي: بختة، فوزية، صابرين، خديجة، فاطمية، تالية، بوحانة، صيرة، مليكة، سليمة ومن أكبرهم إلى أصغرهم ومدللة العائلة "حياة" أرجو من الله أن يحفظ شملنا ويدوم محبتنا وإلى كل عائلتي التي معي منذ الصغر كل واحد باسمه وإلى الكتاكيت: مريم، هاجر، شيماء، أحلام، تركية، عبد السلام، عامر ، معاد ،وإلى سلاك قلبي بنت أختي فطمة ندى، وإلى رفيقات دربي حفصة ،رشيدة، سعاد ،وإلى كل الأحباب والزملائي في الدراسة وفي الأخير أدعو الله أن يوفقني في كل شيء

تمت

الأهداء

أولا نعطر أفواهنا بالصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين
والحمد لله الذي أمهلنا ولم يهملنا .

أما بعد

أهدي عملي إلى عائلتي التي كانت سندي وداعمي طوال هذه السنين وفقهم الله ، و
أنسى زميلتي مخلوف نورة التي رافقتني وساعدتني على إكمال هذه المذكرة بعون
فهذه المذكرة نتاج تكاتفنا مع بعضنا .

وتحية عطرة إلى الأستاذ المشرف راشدي عبد القادر له جزيل الشكر .

المخلص:

يعد موضوع نظام المعلومات من أهم مواضيع التي ازداد اهتمام الباحثين (تيم بيرنرز، حسين احمد أكرم الجعفري) بها، كونه موضوع يتماشى مع متطلبات عصر الحديث، حيث أصبح ازدياد الحاجة إلى جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها واستخدامها بفعالية، يعتبر المطلب الأساسي لنجاح المؤسسات الاقتصادية بمختلف أشكالها في العصر الحالي.

ومن خلال ما سبق سنحاول في هذه الدراسة معرفة دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها تم إعداد استبيان وزع على 50 عامل في المؤسسة نفضال بسعيدة وتم الاعتماد على نظام SPSS للتحليل، وقد توصلنا إلى أن الشركة تعتمد بشكل أساسي على نظام المعلومات في تحسين أدائها، كما أنها تعتمد على طرق حديثة ومتطورة على حسب ما يتطلبه سوق العمل ومحيط المؤسسة (شبكة المعلومات، الإنترنت) مع درجة نقص في تطورات التكنولوجيا المعلومات في مجال نظام.

Abstract

The issue of the information system is one of the most important topics that researchers are interested in as it is a topic that is in line with the requirements of the modern era where the increasing need for data and information collection, processing and use effectively, is considered a basic requirement for the success of economic institutions in their various forms in the current era. Through the foregoing, we will try in this study to know the role of the information system in the economic enterprise, and to achieve the objectives of the study and answer its questionnaire was prepared and distributed to 50 workers in the NAFTAL Corporation in SAIDA. The system was relied on the SPSS system for analysis, and we concluded that the company relies mainly on the information system improves its performance, and it relies on modern and advanced methods according to the requirements of the environment of the institution information network, the interne .with a degree of lack of information technology developments in the field of information system.

الفهرس

I	البسمة
II	كلمة شكر
III	الإهداء
IV	الملخص:
أ	مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات

1	مقدمة الفصل:
2	المطلب الأول: أساسيات حول النظام ومعلومات
4	المطلب الثاني: ماهية المعلومات
8	المطلب الثالث: المعلومات في المؤسسة الاقتصادية
12	المبحث الثاني: المفاهيم حول نظام المعلومات
12	المطلب الأول: النظام المعلومات
14	المطلب الثاني: آليات النظام المعلومات
18	المطلب الثالث: تصنيفات الأنظمة المعلومات
24	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: المدخل العام للمؤسسة الاقتصادية

26	المبحث الأول: مفاهيم حول المؤسسة الاقتصادية
26	المطلب الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية
31	المطلب الثاني: عموميات حول المؤسسة الاقتصادية
36	المطلب الثالث: مميزات الأساسية للمؤسسة الاقتصادية
41	المبحث الثاني: التأثير نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية
41	المطلب الأول: تصنيفات المؤسسة الاقتصادية
49	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات

53	المطلب الثالث: نظام المعلومات في المؤسسة
58	خلاصة الفصل الثاني

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

60	مقدمة الفصل
61	المبحث الأول: لمحة تاريخية عن شركة نفضال بصفة عامة
61	المطلب الأول: نشأة شركة نفضال و مهامها
63	المطلب الثاني: تنظيم شركة نفضال و وسائلها.
64	المطلب الثالث: لمحة تاريخية عن شركة نفضال سعيدة وموقعها
69	المبحث الثاني: نظام المعلومات ودوره في المؤسسة الاقتصادية
69	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته
72	المطلب الثاني: تحليل البيانات الشخصية لخصائص العينة.....
76	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
89	خلاصة الفصل

90 ----- الخاتمة

92 ----- قائمة المراجع والمصادر

----- الملاحق

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-3)	معامل الارتباط بيرسون	71
(2-3)	صدق وثبات الاستبيان (الفاكرونباخ)	71
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	72
(4-3)	توزيع أفراد العينة حسب السن	73
(5-3)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	74
(6-3)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل	75
(7-3)	يوضح متوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور نظام المعلومات	83
(8-3)	يوضح متوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور دور نظام المعلومات	85
(9-3)	تحليل التباين الأحادي أنوفا anova	87
(10-3)	Test sur échantillon unique	87

قائمة الأشكال:

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
(1-1)	مؤسسة كنظام مفتوح	11
(1-2)	المؤسسة من منظور الوجدوي	27
(2-2)	موارد المؤسسة الاقتصادية	38
(3-2)	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية	40
(4-2)	تصنيف المؤسسة حسب معيار القانوني	44
(5-2)	تصنيف المؤسسة حسب معيار الحجم	46
(6-2)	تصنيف المؤسسة حسب معيار الاقتصادي	48
(7-2)	مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات	50
(8-2)	العلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات	51
(1-3)	درجات الاستجابة حسب مقياس ليكرت	52
(2-3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	72
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب السن	73
(4-3)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل	74
(5-3)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	75

مقدمة

في ظل التحولات الاقتصادية الذي يشهدها العالم التي اصطلح على تسميتها بالعولمة مع تطورات سريعة في مختلف المستويات الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية... الخ. وقد ولد الكثير من المتغيرات التي رسمت واقعا جديدا، جعل من الواجب على المنظمات مواكبة هذا تطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث دخل العالم عصر مجتمع المعلومات وفي الوقت الراهن وفي ظل التنافس الدولي أصبحت معلومة المادة الأولية لأي نشاط فنجد معظم دول العالم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجيات وخطط لتطوير تكنولوجيا المعلومات. وهذا ما صاحبه ظهور نظام المعلومات الذي أصبح بمثابة ضرورة حتمية تحتاجه جميع المؤسسات بتميزه في معالجة وتخزين كم هائل من معلومات بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة، بالإضافة إلى أنه أصبح يستخدم كأسلوب معاصر من الأساليب الإدارية الحديثة لمواجهة التحديات العصر التي تتسم بالتغيير المستمر تسيره المعلومة.

وقد أصبحت نظام المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة معها أحد المحددات الرئيسية لتحقيق الكفاءة والفعالية التي تسعى إليها المؤسسات الاقتصادية، وأصبحت أيضا الأساس المنطقي والفعال لتحقيق الميزة التنافسية في الأسواق، والوصول إلى الريادة بالنسبة للمؤسسات، فالصورة اختلفت تماما عن الماضي وأصبحت المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها وطبيعة نشاطها تتوسع في الابتكار وتنمية المنتجات والخدمات الجديدة.

وفي هذا الصدد احتل نظام المعلومات مكانة هامة في المؤسسات الاقتصادية، لما له من دور فعال في المساعدة و ترشيد القرارات المتخذة التي تمكنها من استغلال فرص وتجنب التهديدات. حيث أن قيام أي مؤسسة بتحليل بيئتها سواء الداخلية أو الخارجية، لن يتم إلا بتوفير المعلومات الضرورية والدقيقة وفي وقت مناسب من خلال وجود النظم المعلومات، ومن هنا تبرز أهمية الدور نظام المعلومات في المؤسسات الاقتصادية وعليه تجد المؤسسات الاقتصادية نفسها أمام وضعية جديدة تفرض عليها التكيف من خلال محاولة الاستفادة من الفرص وتجنب التهديدات.

✓ مشكلة الدراسة :

تتمحور مشكلة الدراسة حول مدى استخدام نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية وبناءا على ما تقدمه إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي:

- ما هو دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية ؟

ومن هذا التساؤل الرئيسي يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هو نظام المعلومات وما هو واقعه في المؤسسة ؟

2- هل يؤثر نظام المعلومات على قدرة المؤسسة في تحسين أدائها ؟

✓ فرضيات البحث :

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

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

الفرضية الثالثة: تطبيق نظام المعلومات في مؤسسة هو وسيلة فعالة في الإدارة المخزون.

✓ منهج الدراسة :

تم الاعتماد في إنجاز هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه أكثر ملائمة لمثل هذا النوع من المواضيع وذلك من خلال جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها واستخلاص مختلف النتائج .

✓ دوافع اختيار الموضوع :

الأسباب الذاتية:

1- الرغبة للبحث في هذا النوع من المواضيع الحديثة.

2- الاقتناع بأهمية الموضوع خاصة مع التحولات الجديدة

✓ الأسباب الموضوعية :

1- محاولة التعرف على واقع ودور نظام المعلومات في شركة نفضال بسعيدة .

2- احتواء الموضوع على أفكار جديدة وآراء حديثة .

✓ أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الموضوع من خلال إبراز أهمية نظام المعلومات بالنسبة لشركة نفضال كما تكمن الحاجة إلى تطبيق يسهر على حفاظ على مكانة المؤسسة.

✓ الأهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر نظام المعلومات في المؤسسة .والتعرف على دور نظام المعلومات داخل شركة نفضال بسعيدة .

- 1- رسالة ماجستير بعنوان " دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات " من إعداد الطالبة أسمهان (2008-2009) خلفي من كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة "الحاج لخضر- باتنة "الدفعة 2008) حيث أعتد لدراسة هذا الموضوع على "المنهج الإحصائي و منهج دراسة الحالة " ، وذلك من خلال تطبيق الدراسة على " مؤسسة نقاوس "، حيث توصلت على أنه مهما يمكن الأمر ، فإنه الحديث عن دعم شامل و كامل لعملية اتخاذ القرار بمراحلها المختلفة باستعمال نظم المعلومات مهما كانت درجة تطورها ،يعتبر بعيدا عن الحقيقة خاصة بالنسبة للقرارات الغير مهيكلة أو القرارات الإستراتيجية ، وهذا ما أكده صانع القرار بالمؤسسة .
- 2- دراسة محمد أحمد الزيود ، تحت عنوان "دور أنظمة المعلومات في تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات (حالة أمانة عمان الكبرى -الأردن)" ، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 2007، حيث عالجت هذه الدراسة مدى مساهمة أنظمة المعلومات في إيجاد معلومات دقيقة وفي وقت الوقت المناسب لما لها من أهمية كبيرة على صحة القرارات وفعاليتها وكفاءتها ، وقد توصل الباحث الى إبراز أهمية أنظمة المعلومات في أمانة عمان كبرى وتعزيز القرارات المتخذة وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات.
- 3- دراسة حمدوش أمانة ، تحت عنوان "نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة اتصالات الجزائر وكالة سيدي علي مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2015/2016، حيث عالجت هذه الدراسة بتحليل بعض المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات،لما تكتسبه المعلومات من أهمية و ارتباطا بما تحدثه من آثار عميقة في توسيع معرفة مستخدميها، وتنمية وعيهم وإدراكهم لما يحيط بهم من ظواهر ومتغيرات مختلف ،حيث توصل الباحث أن لنظام المعلومات دور كبير في تسيير مؤسسة اتصالات الجزائر ،كون نظام المعلومات يتطلب البحث المستمر عن المعلومات وكذا بثها في الوقت المناسب، وهذا ما يساعد في تحسين الخدمات ورفع وتطوير المؤسسة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات

مقدمة الفصل:

لقد ازدادت الأهمية المعلومات في الوقت الراهن وأصبحت تشكل موردا حيويا واقتصاديا هاما تنتجه المؤسسة في تبني إستراتيجيتها على مدى بعيد والصمود أمام المنافسة وكذلك حل بعض مشاكل التي تواجهها ،لذا تعمل على توفير نظام المعلومات فعال يجعلها تتحكم في صيرورة عملية اتخاذ القرار وعمليات الأخرى . وهذا ما سنحاول إبرازه في الفصل الأول من هذا البحث من خلال تقسيمه إلى المبحثين نعرض في الأول بعض مفاهيم العامة حول نظام المعلومات وتوضيح أسباب نشأته وأهم أنواعه أما المبحث الثاني فسنكشف الضوء على ووظائف وأبعاده وتصنيفاته.

المبحث الأول: مفاهيم حول نظام المعلومات

المطلب الأول: أساسيات حول النظام ومعلومات

الفرع الأول: مفهوم النظام

هو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويل منظم¹.

- يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة التي تشكل وحدة متكاملة تتفاعل أجزاؤها لتحقيق هدف مشترك؛ وتحدد العناصر والعلاقات التي توجد بينها الطريقة التي يعمل بها النظام. وللنظام مدخلات وآلية لمعالجتها وتحويلها إلى مخرجات².
 - من كل هذه التعاريف يمكن إعطاء تعريف شامل كمايلي:
- النظام هو مجموعة من المكونات المادية التي تتربط وتتفاعل مع بعضها البعض وتعمل داخل حدود معينة للوصول إلى هدف مشترك وذلك عن طريق استقبال مدخلات (كالبيانات ، المواد الخام ،الموارد البشرية) وإنتاج مخرجات (كالمعلومات ،المنتجات) في عملية تحويل مؤسسة (كالحسابات وعمليات التصنيع) .

الفرع الثاني : مكونات النظام

يحتوي النظام على ثلاثة أجزاء متفاعلة رئيسية هي³:

- (1) **المدخلات input**: وتتعلق باستحصاا وتجميع العناصر التي تدخل إلى النظام لكي تعالج ،مثلا المواد الخام ،الطاقة والبيانات والجهود البشرية والتي يجب أن تتوفر وتنظم لأغراض المعالجة.
- (2) **المعالجة processing**: وهي عمليات تحويلية يتم خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات من أمثلتها العمليات التصنيعية والحسابات التي تجرى على البيانات .
- (3) **المخرجات output**:وتتعلق بنقل العناصر التي أنتجت خلال عمليات التحويل إلى الجهات التي تحتاجها مثلا المنتجات النهائية و الخدمات البشرية والمعلومات الإدارية التي يجب أن تنقل إلى مستخدميها.

1- د عماد الصباغ ،نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ،الطبعة الأولى الإصدار الأول -2000 ،ص 13.

2- د نبيل عزت احمد موسى اساسيات نظم المعلومات في التنظيمات الادارية ،طبعة الثالثة 2011 ص 12

3- د عماد الصباغ ، مع نفس المرجع السابق ، ص 13.

4- التغذية العكسية: إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به يتوجب توجيه ومتابعة تقييم العمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به .

الفرع الثالث: خصائص النظام

خصائص النظام الأساسية من حيث العناصر:¹

يتألف أي نظام من عناصر الأساسية هي مدخلات ، وعمليات ، ومخرجات ، وتغذية راجعة ، وسيطرة ، وبيئة

1- المدخلات : هي عبارة عن قوة الدفع التي تزود النظام باحتياجاته ، مثل : الموارد الاقتصادية ، كالأفراد والمواد الأولية والمعدات والطاقة ، بالإضافة إلى أنها تتمثل بالأنظمة ، والقوانين ، والسجلات ، كما تتوقف المدخلات على ما تتطلبه المخرجات ، وهدف نظام .

2- العمليات : هي التحويلات التي تجرى على المدخلات من أجل الوصول للهدف المطلوب ، أي المعالجات التي تتم على المدخلات القادمة من البيئة لتحويلها إلى مخرجات ، فقد تكون العمليات على شكل حاسب أو إنسان أو آلة يطلق على العمليات البسيطة والواضحة اسم الصندوق الأبيض ، أما العمليات المعقدة والصعبة فتسمى بالصندوق الأسود .

3- المخرجات : هي عبارة عن الاستراتيجيات والنتائج التي تم التوصل إليها بعد معالجة وتحويل المدخلات

4- التغذية راجعة : هي عبارة عن العمليات التي تتعلق بمتابعة وتوجيه وتقييم المدخلات ومعالجتها ، ومتابعة تنفيذها أول بأول ، وقد تكون داخلية ، أو خارجية ، تتعلق بالبيئة المحيطة لزيادة العائد ، وبناء عليها يمكن إجراء أي تعديلات في العناصر الثلاثة السابقة .

5- البيئة : حيث يوجد لأي نظام بيئة داخلية تجري فيها التفاعلات ، والعمليات ، بالإضافة للبيئة الخارجية التي يتفاعل معها نظام تفاعلا تبادليا ويتأثر بها.

المطلب الثاني: ماهية المعلومات

الفرع الأول : مفهوم المعلومة :

مفهوم المعلومة :¹

- هي نتاج معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا، وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة .
- هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود الأفعال وسلوك من يستقبلها.²
- أما المعلومات فيعرفها (دي مسكي) : على انها البيانات التي يمكن أن تغير من تقديرات متخذ القرار
- ويعرف المعلومة " Kenneth هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً والتي لها قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي تم اتخاذها. فالمعلومة هي نتائج عمليات نماذج التكوين، التنظيم، أو تحويل البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة مستوى المعرفة للمستقبل.
- كما يمكننا التمييز بين البيانات والمعلومات فيما يلي:

❖ **البيانات Data:** هو مجموعة من الحقائق والأرقام التي لم يجر عليها أي عمليات تشغيل، ومن ثم فهي تفتقد عنصر هام وهو الدلالة والمعنى، بمعنى أن البيان بشكل مطلق لا يضيف شيء لمتخذ القرار، ومن ثم لا يمكن أن يبني عليه أي قرار، فهي بمثابة المادة الخام التي تشتق منها المعلومات، فهي تمثل الأشياء و الحقائق و الأفكار و الآراء و الأحداث والعمليات التي يتم تشغيلها، فتشير إلى وصف أبسط للأشياء والأحداث والأنشطة، والمعاملات التي يتم تسجيلها وتصنيفها وتخزينها، ويمكن أن تكون عناصر البيانات الأرقام والحروف والشخصيات والأصوات، أو الصور، أمثلة من عناصر البيانات: درجة الطالب في فئة ، عدد ساعات الموظف في أسبوع معين، سنك، درجة الحرارة....

❖ **Information المعلومة:** هي ناتج تشغيل البيان والتشغيل هنا قد يكون جراً عمليات حسابية، فالمعلومة على عكس البيان تحمل مدلولاً أو معنى، فهي المخرجات الناتجة عن تشغيل البيانات.

5- سعد غالب ياسين، نظم المساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2006 ص 15 .

6- مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال د-إبراهيم بن طيب -جامعة حسبية بن بوعلي ،دور نظام المعلومات في تعزيز نكاه الاعمال لدى

المؤسسات الاقتصادية الحديثة

فالمعلومات تشير إلى البيانات التي تم تنظيمها بحيث يكون لها معنى وقيمة للمتلقي، فالمتلقي يفسر المعنى ويستخلص النتائج والآراء المترتبة من هذه المعلومات، درجة الحرارة الحالية تصبح من المعلومات إذا كنت تتخذ قرار بشأن ما ترتدي.

❖ **المعرفة knowledge** : تتكون من بيانات و / أو المعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم المتراكم، والخبرة بقدر ما تنطبق على مشكلة الأعمال

يعرفها كل من " Stair & Reynolds :

بأنها "الوعي والفهم لمجموعة من المعلومات والطرق التي يمكن تقديمها كمعلومات مفيدة لدعم مهمة معينة أو التوصل إلى قرار .

يمكننا القول بان البيانات تعكس الحقائق، والمعلومات هي عبارة عن تدفق أما المعرفة فهي مخزون .

الفرع الثاني :خصائص المعلومات :

هناك مجموعة من الخصائص الهامة التي تمتاز بها نذكر منها مايلي ¹:

التوقيت:

التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها و الحصول عليها ،وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال ،عمليات المعالجة وإعداد تقارير المخرجات للمستفيدين)ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ،ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الإلكتروني للحصول على معلومات دقيقة وملائمة لاحتياجات المستفيدين في توقيت مناسب .

الدقة:

تعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات أي درجة غياب أخطاء من المعلومات ،وتتعلق بالأخطاء الصريحة التي سببها بيانات معينة أو الأخطاء الضمنية الناتجة عن المعلومات غير مناسبة زمنيا ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات إنتاجية في خلال فترة زمنية معينة .

الصلاحية:

صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيد بصورة جيدة، وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار.

المرونة : هي قابلية التكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين ،فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد .

الوضوح:¹

تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومتسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين.

قابلية المراجعة:

هي منطقية نسبيا، وتتعلق بدرجة انفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين لمراجعة وفحص نفس المعلومات.

عدم التحيز:

تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل يؤثر في المستخدمين وبمعنى آخر فإن تغيير محتوى المعلومات يصبح مؤثرا على المستخدمين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستخدمين .

قابلية للقياس:

تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات الرسمي وتستبعد من هذه الخاصية المعلومات غير رسمية.

الشمول:

هو درجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستخدمين من المعلومات بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها ويتحول الشمول أيضا إلى متغيرات اقتصادية حيث أن المعلومات الكاملة أكثر قيمة وفائدة من المعلومات غير الكاملة وهذا بديهي ولكنها كذلك أكثر تكلفة عند الاحتفاظ بها.

8- نفس المرجع السابق ، سعد غالب ياسين،ص18

10- إمكانية الوصول:

هي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام، والنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقدارا ضخما من المعلومات بالإضافة إلى سهولة الاستخدام يكون من الطبيعي أكثر قيمة وأعلى تكلفة من النظام الذي يعطي امكانية وصول أقل وباختصار، فإن كمية المعلومات ليست مقياسا مطلقا ولكن يمكن اعتبارها علاقة تناسب بين قيمة و تكلفة المعلومات

الفرع الثالث: أوجه الاهتمام بالمعلومات

اهتم الكثيرون بمفهوم المعلومات واختلف الدوافع والأسباب والمفاهيم والتصورات، كما أن الخصائص الاقتصادية للمعلومات خصائص عديدو ومعقدة وغير عادية الشيء الذي أدى إلى النظر إلى المعلومات من أوجه متعددة:¹

- المعلومات كمنتج : ويجب هنا التمييز وبين منتج المعلومات ،فالمعلومات نفسها هي محتوى تلك المنتجات، وفكرة المنتج ترتبط بمفهوم التبادل الاقتصادي ، والمعلومات يتم تبادلها من خلال منتجات المعلومات .
- المعلومات كسلعة : ويشير هذا إلى مادة في كتاب أو في عقل شخص ما أو في ملف مؤسسة أو بند إحصائي مفرد وعندما ينظر إلى المعلومات كسلعة فإنها غالبا ما تأخذ قيمة اقتصادية ،وتصبح إدارة السلعة هي الأساس في النشاط ويتضح ذلك معنى في عبارة معلومات قوة، يمكن نظرا إليها على أنها سلعة شأنها في ذلك شأن بقية السلع فهي تنتج وتستخدم وتسوق إلا أنها تختلف على غيرها من السلع في انها لا تفتنى بل تنمو وتجدد وبالتالي لا يمكن الاستغناء عنها لتوفير مقومات الحياة والسيطرة على البيئة .
- المعلومات كمورد اقتصادي : إذا نظرنا إلى المعلومات كمورد، نجد أن المورد يتمتع بمزايا لا توفر في غيره من الموارد ، فالمعلومات عماد أي نشاط بشري و حياة الإنسان على المستويين الخاص والعام ممارسة للإدارة بمعانيها الواسعة و اقل سلسلة متصلة من القرارات ، والمعلومات هي الفيصل بين الإدارة بالتجربة وخطا والإدارة بالمخاطرة المحسوبة.
- فالمعلومات ترتبط في ظروف عديدة بالتكاليف الاقتصادية، ولها قيمة اقتصادية في تحقيقها لإغراض، فقد تستخدم لاتخاذ القرارات والاستهلاك الشخصي.

9- شابونية عمر ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ،تخصص نظم المعلومات وإدارة المعرفة ، لعنوان أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسة الاقتصادية ،دور اختصاص المعلومات -دراسة الحالة مؤسسة صوميك سونطراك - سكيكدة 2008/2007 ص82/83

- ومن خلال ما تقدم يمكن اعتبار المعلومات كمورد اقتصادي هام كما يمكن اعتبارها سلعة لا يمكن الاستغناء عنها

المطلب الثالث: المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.

الفرع الأول: الأسباب حاجة المعلومات في المؤسسة

هناك جملة من الأسباب والعوامل التي تجعل المؤسسة بحاجة ماسة للمعلومات لتسيير نشاطها، وهذه العوامل منها ما هو متعلق بالعوامل المحيطة بالمؤسسة سواء البيئة الخارجية المتمثلة في السوق و المستهلكين وغيرها والبيئة الداخلية ومنها ما متعلق بالمؤسسة وطبيعة نشاطها أو خصائصها وتتمثل هذه الأسباب وبشكل عام فيما يلي¹:

1. التغيرات المستمرة والسريعة في البيئة المحيطة ممثلة في القوى السياسية والتشريعية، الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، وان التكيف مع هذه المتغيرات لا يمكن تحقيقه من دون توفير المعلومات الدقيقة والكافية والحديثة عنها.
2. تزايد الرأي العام والمواطنين على الخدمات والمنتجات المقدمة من طرف المؤسسات، استوجب توفر قنوات مفتوحة لتدفق المعلومات من اجل معرفة ما مدى رضا المستهلك من خلال البحوث والدراسات والتحليل الدقيق والسريع للبيانات المتوفرة في هذه الصورة.
3. العجز في الطاقة والموارد الطبيعية المتاحة يفرض حتمية البحوث والدراسات لتوفير المعلومات الكافية للتخطيط واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب لتوفير مصادر بديلة للطاقة والموارد التي تتطلب القدرة وارتفاع التكلفة .

الفرع الثاني: طبيعة المعلومات التي تحتاجها المؤسسة.

إن مختلف العمليات بالمؤسسات تقوم على اتخاذ القرارات بشأنها، ويتوقف صواب هذه القرارات على مدى توفر المعلومات الملائمة. فليس من المعقول على المسيرين البدء بوضع الخطط الإستراتيجية وتطويرها من دون توفر المعلومات وتحديد طبيعتها والتي تسمح بتقييم البدائل المحتملة لتحقيق مختلف الأهداف التي تسعى لها المؤسسة ويمكن تمييز حاجات المؤسسة من المعلومات في ثلاث أنواع أساسية تتمثل فيما يلي:¹

✓ المعلومات البيئية:

وتسمى أيضا بالمعلومات الخارجية ، وهي المعلومات الآتية من العالم الخارجي إلى داخل المؤسسة وتشمل معلومات هذه الفئة : المعلومات المتراكمة عن السوق بما في ذلك طلبات الزبائن وتفصيلاتهم ، معلومات عن بيئة الأعمال بما في ذلك الوضع السياسي والاقتصادي والتيارات الاجتماعية، معلومات عن خطط المنافسين وأدائهم. وتتعامل المؤسسة باستمرار مع هذه المعلومات حيث تحصل عليها من خلال البيئة بحيث تعطى صورة واضحة عن محيط المؤسسة ومختلف العوامل المؤثرة فيها من عوامل اقتصادية ، سياسية ، اجتماعية ، قانونية.

✓ المعلومات التنافسية:

تعتبر المعلومات الخاصة بالمؤسسات المنافسة هامة لإغراض التنبؤ بالطلب وتحديد الأهداف وإعطاء الخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف ويمكن تصنيفها إلى:

- ❖ مؤشرات الأداء الماضي: ويشمل الربحية، العائد على الاستثمار وحصصة السوق وغيرها من البيانات التي تساعد في تحديد مجالات قوة وضعف المنافسين.
- ❖ مؤشرات النشاط التجاري : وتشمل استراتيجيات التغيير والمجالات الإعلامية.
- ❖ الخطط المستقبلية: تشمل معلومات عن خطط المنتجات الجديدة وغيرها من الخطط المؤثرة على مستقبل المؤسسة.

كما تشمل أيضا معلومات عن مواقع المشاريع، مصادر رأس المال، أنواع المنتجات والمعدات.

11- شابونية عمر ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ، تخصص نظم المعلومات وإدارة المعرفة ، لعنوان أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسة الاقتصادية ، دور اختصاص المعلومات -دراسة الحالة مؤسسة صوميك سونطراك - سكيكدة 2008/2007 ص 88/ 90/89

✓ المعلومات الداخلية:

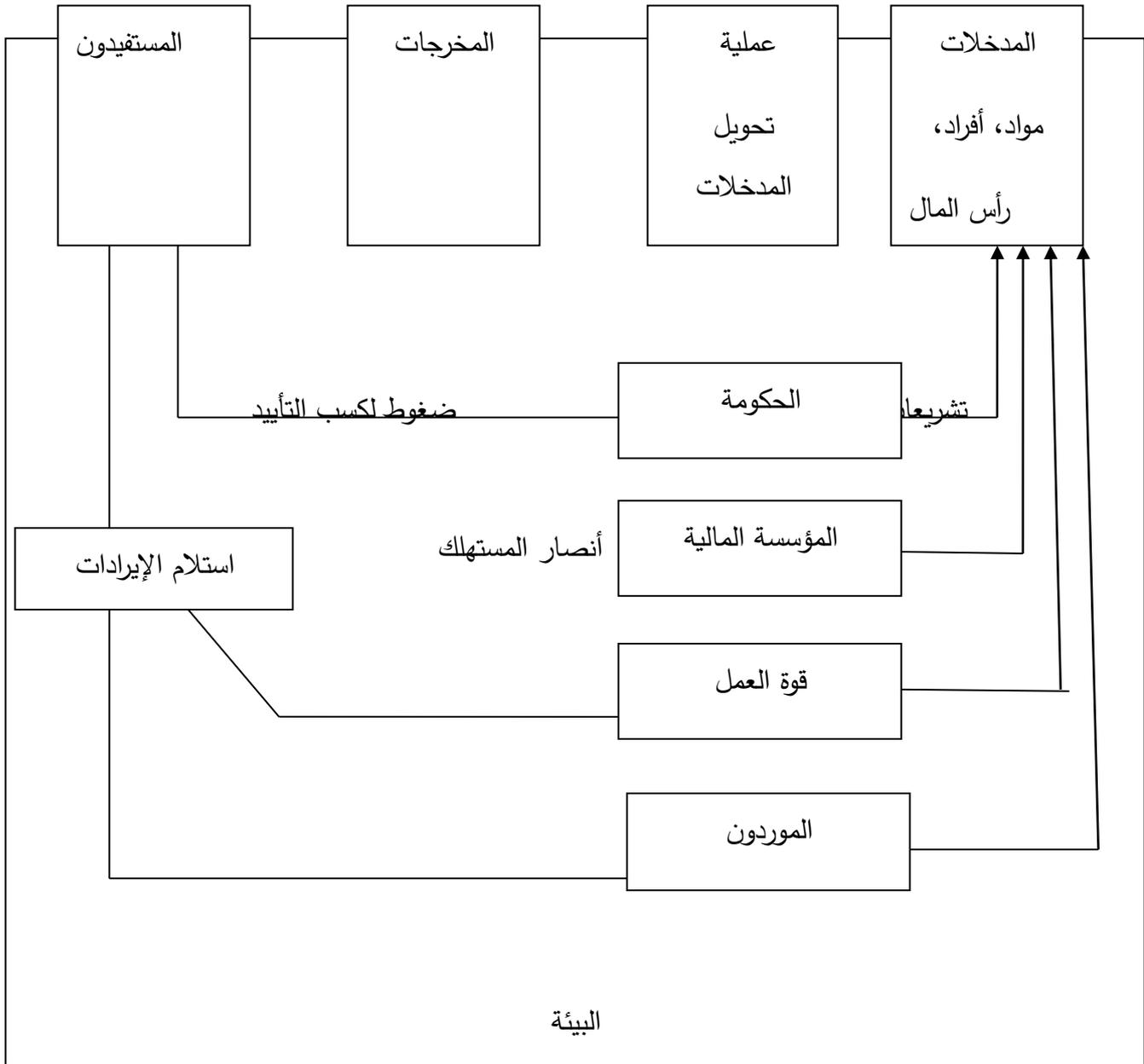
تعتبر المعلومات التي تسجلها وتحفظ بها المؤسسة على شكل البيانات وسجلات وتقارير أوضاع العمل واجراءته وصعوباته ، وذلك لاستخدامها في أغراض التخطيط ووضع المعايير التقييم والمراقبة والوسائل المنتشرة في المؤسسات والتي تنشر المعلومات وتكون شخصية المؤسسة ، وتعمل على إيصال الثقافة لها من خلال الجريدة المحلية التي تبقى الوسيلة الإعلامية الأكثر استعمالا في المؤسسات ، وبالتالي فالمؤسسة تحتاج إلى المعلومات الداخلية والتي تحدد من خلالها جوانب القوة والضعف في المؤسسة، كما أنها ضرورية لكل عمليات التخطيط على جميع المستويات الإدارية ، في حين أن المعلومات التنافسية والخارجية هي التي تحدد القيود التي تفرضها البيئة التي تعمل بها المؤسسة ، لذلك على المؤسسات أن تعمل على الحصول على المعلومات من مختلف مصادرها.

الفرع الثالث: المؤسسة كنظام مفتوح.

تتحكم في المنظمة حين التعامل معها كنظام مفتوح عدة عناصر أساسية لا يمكن الاستغناء عن أي منها إذا ما أريد تفهم العمل الإداري والتنظيمي بالشكل السليم المبني على الواقع المتحرك بشكل مستمر¹

أن الهدف الأساس من تطبيق فكرة النظم في المجالات الإدارية هو تسهيل وتحسين مستويات أدراك المديرين للبيئة المعقدة التي تنتمي إليها منظماتهم ، وهذا سوف يعطيهم الإطار أو أبعاد الواضحة للبيئة بنظمها الفرعية العديدة وبالشكل الذي يمكنهم من التفكير الشامل وترشيد القرارات الإدارية بالمنظمة ، واستنادا إلى نظرية النظام المفتوح يمكن أن نصف أي منظمة بأنها أداة أو وسيلة يتم بموجبها تحويل المدخلات من خلال الأنشطة الداخلية أو عمليات التحويل إلى مخرجات ، وتعتمد المنظمة في أدائها لهذه العمليات على العلاقات التبادلية الحاصلة بينها وبين البيئة الخارجية ، وعليه فإن العناصر التي تتكون منها المنظمة هي المدخلات والأنشطة الداخلية والمخرجات والنظم الخارجية المحيطة والتغذية العكسية وفي الشكل رقم يبين أن المنظمة تمتلك مدخلات تتمثل بالمعلومات والمواد والآلات والأموال والموارد البشرية ، ثم تقوم الإدارة و العاملون بعملية تحويل هذه المدخلات بواسطة القرارات الإدارية والأعمال التنفيذية إلى مخرجات (سلع/خدمات) ، وكلما أنجزت عملية التحويل بكفاءة تحقق للمنشأة مخرجات جيدة ازداد رضا العاملين والمستهلكين وضمنت لنفسها البقاء والنمو.

المصدر: مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة ص35



الشكل (1): مؤسسة كنظام مفتوح

المبحث الثاني: المفاهيم حول نظام المعلومات.

المطلب الأول: النظام المعلومات

الفرع الأول: تعريف النظام المعلومات

تعريف نظام المعلومات information system

- تعرف نظم المعلومات¹ بأنها مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة².
- ويقصد بنظام المعلومات ذلك النظام الذي يختص بحجز وتخزين ومعالجة واسترجاع ونقل وإيصال المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة³.
- عرف هودج وزملائه (1984) نظام المعلومات على أنه : "عملية اتصال يتم من خلالها تجميع البيانات وتشغيلها وتخزينها ونقلها للأفراد المناسبين داخل المنظمة بغرض توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، ويتكون ذلك النظام من شخص واحد على الأقل له نمط نفسي معين، ويواجه مشكلة ما داخل نسق تنظيمي معين ويحتاج حلها إلى وجود بعض الحقائق المعلومات والتي يتم من توفيرها من خلال وسيلة عرض معينة⁴.
- ونستخلص من كل هذه التعاريف أن نظام المعلومات هو مجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في المؤسسة .

13- د فايز جمعة النجار ونازم محمود الأحمد ملكاوي، نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية - المجلد 26 - العدد الثاني - 2010، جامعة جدارا الأردن، ص 261.

14- مغمولي نسرين، دور الذكاء الاقتصادي في الرفع من المنافسة الدولية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2016، ص 43.

15- صالح أحمد مفتاح غميص، نظام المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الإستراتيجي، دراسة حالة لجامعة بروايجايا الحكومية مالانج 2017، ص 11

الفرع الثاني: أسباب نشأة النظام المعلومات

- تتعدد الأسباب حول إنشاء و استخدام نظام المعلومات ، هذه الأسباب يمكن حصرها في العوامل التالية:¹
- **المشاكل الإدارية:** إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة ، كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات وعدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية هذا كله يتطلب نظام المعلومات فعال يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة .
 - **تقسيم العمل:** إن تقسيم العمل أدى إلى ضرورة تبادل المعلومات ، فالمنظمة تنقسم إلى العديد من الإدارات المختلفة (المشتريات ، الإنتاج ، التسويق ...)، وحتى يتم أداء هذه الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات و الأقسام ، بحيث كلما ازداد التقسيم الوظيفي المكاني للعمل كلما ازدادت أهمية تبادل المعلومات بين المصالح الإدارية المختلفة للمنظمة ، وبالتالي تنشئ الحاجة إلى نظام المعلومات يساهم في تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة في الوقت مناسب وبالشكل الملائم .
 - **التقدم التقني و العلمي:** إن تطورات التقنية والعلمية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا ، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم وتحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة ، كل هذه العوامل أدت إلى صعوبة اتخاذ القرار ، إذا أي القرار خاطئ يعود بخسارة ، وبالتالي المؤسسة تحتاج إلى المعلومات الصحيحة والمؤكدة التي تتدفق بشكل منظم بين المراكز الإدارية.
 - **المنافسة الدولية والمحلية:** إن أهم سمة في الاقتصاديات الحديثة هي أنها تقوم على اقتصاديات السوق حيث يوجد تنافس كبير بين المنظمات على الصعيد الدولي والمحلي بالإضافة إلى ذلك فإن عرض يتطلب بقاء المؤسسة في السوق واستمرارها في العمل في ظل هذه ظروف ، كما أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تغيير مستمر في أذواق المستهلكين مما يلقي على عاتق المنظمة الأعباء . أذواق المستهلكين و رغباتهم من أجل تطوير الإنتاج والخدمات مما يتلاءم مع التغييرات. وهذا يتطلب جمع بيانات هامة تساعد المؤسسة على التحدي ومتابعة كل التغييرات.

الفرع الثالث : أهمية النظام المعلومات

1. المساعدة في اتخاذ القرار : حيث يوفر نظام المعلومات لمتخذي القرارات بالمعلومات اللازمة لتوضيح المشكلة المراد دراستها أو اتخاذ قرارا بشأنها كما تساعد المعلومات المتوفرة على دراسة النتائج المحتملة عن القرار المتخذ،

17- شريقي ثللي ،دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التسيير ،جامعة البويرة، 2018/2019،ص 4-

- مثال إذا اردنا اتخاذ قرارات تجارية يجب توفير معلومات عن المبيعات الحالية بالإضافة إلى التنبؤ بالمبيعات على ستة أشهر.¹
2. تطوير أنظمة المؤسسة و رفع أدائها :من خلال الرقابة المستمرة وكشف الانحرافات ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية.
3. التنسيق بين مختلف أجزاء المنظمة من خلال توفير مختلف المعلومات المتعلقة بكافة المستويات التنظيمية و مختلف الوظائف وهذا لإعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن المؤسسة.
4. تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة، لذلك نجد إنتاجية المشتغلين بالمعلومات أصبحت أحد الاهتمامات الرئيسية في المجتمعات المتقدمة، مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات بشكل غير مسبوق.²
5. التغييرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب اللازمة لتشغيلها، أدت إلى تغيير في المفهوم ودور المعلومات حتى أصبح ينظر إليها باعتبارها موردا استراتيجيا مهما، وأصبح أداء المؤسسات يعتمد بشكل متزايد على ما يمكن أن يقدمه نظام المعلومات المستخدم بها .
- ✓ فنظم المعلومات تعد أداة أساسية للقيام بمتابعة المحيط وذلك من خلال استخدامها في جمع ومعالجة ونش المعلومات المتعلقة بالمحيط.

المطلب الثاني : آليات النظام المعلومات

الفرع الأول : الأهداف النظام المعلومات

1. تحسين اتخاذ القرارات :إن اتخاذ القرار يعني المفاضلة بين أكثر من بديل ،وهذا ما يسعى إليه نظام المعلومات ،إذ يجعل تحت تصرف أصحاب القرار جميع المعلومات التي بشأنها التأثير على القرارات المتخذة و المتعلقة بطبيعة نشاط المؤسسة ،وبالتالي فإن نظام المعلومات يسمح بتقليل حالات عدم اليقين لدى أصحاب القرار في المؤسسة من جهة ،ومن جهة أخرى تجنب تكلفة اتخاذ القرار .³

18- د خالد نجم، مع نفس مرجع السابق، ص 15

19- د -احمد الخطيب إدارة المعرفة ونظم المعلومات عمان عالم الكتب الحديث-جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع ، ص 75

20- أ مزهودة نور الدين ،أثر أداء نظام المعلومات على تنافسية المؤسسة الاقتصادية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ، ص 5.

2. **تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة:** من بين الأهداف الأساسية التي يسعى إليها أي نظام فرعي في المؤسسة هو تعزيز الوضع التنافسي للمؤسسة ،فبالنسبة لنظام المعلومات فإنه يسعى إلى الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب ،وبأقل تكلفة ممكنة مما يجعل للمؤسسة قدرة على الإستمرار ،وبالتالي القدرة على المنافسة وتعزيز مركزها بين باقي المؤسسات كما أن نظام المعلومات يهدف إلى الأسبقية في الحصول على المعلومة ،وهذا ما ينعكس إيجابا على الوضع التنافسي للمؤسسة.
3. **تحسين الكفاءة والفعالية:**يسعى نظام المعلومات إلى الحصول على الأفراد الذين يتمتعون بكفاءات عالية في مجال انجاز المهام ،وذلك من خلال وظيفة البحث التي يضطلع بها ،كما أنه يسعى إلى استخدام الأمثل للموارد من خلال ما يوفره من تعليمات وإرشادات حول كيفية الإنجاز ،وهذا ما يؤثر إيجابا على الكفاءة و الفعالية في المؤسسة .
4. **التنسيق و الاتصال:**يسعى نظام المعلومات من خلال هذا الهدف إلى التنسيق بين مختلف الوظائف والاتصال بين أفراد كل وظيفة لأجل تبادل المعلومات و الوثائق الخاصة بكل النشاطات ،وجعل جميع العاملين على علم بما يحدث في المؤسسة .
5. **تحسين أداء الرقابة:** من بين الأهداف الأساسية التي يسعى إليها نظام المعلومات هي تزويد المكلفين بالرقابة على نشاط المؤسسة بكافة المعلومات التي من شأنها تسهيل عملية الرقابة وتفعيل دورها في المؤسسة ،وبدون المعلومات فإن القائمين على وظيفة الرقابة لن يتمكنوا من تقييم الوضع واتخاذ التدابير اللازمة لتصحيح الانحرافات .
6. **تحسين العلاقات مع مختلف العاملين:** يحرص نظام المعلومات على غرار باقي الأنظمة الفرعية المكونة للمؤسسة على إظهار المؤسسة في أحسن صورة لها بغية كسب ثقة المتعاملين معها ،وذلك من خلال تقديم جميع المعلومات التي من شأنها تعزيز تعاون مختلف للمتعاملين مع المؤسسة والحصول على دعمهم وقت الحاجة .
7. **الحفاظ على أرشيف معلومات عن نشاط المؤسسة:** إن استمرارية المؤسسة تتوقف بدرجة كبيرة على قدرة نظام معلوماتها في تخزين المعلومات للرجوع إليها وقت الحاجة لها في شكل أرشيف معلومات خاص بجميع الوظائف و الأنشطة اليومية التي تقوم بها هذه الأخيرة ،ويسعى نظام المعلومات للحفاظ على هذا الأرشيف لما يقوم به من دور في الحصول على المعلومة ،باعتبار أن هذا الأرشيف من شأنه تدعيم الأنشطة اليومية التي تقوم بها المؤسسة ،ذلك أنه يجنب المؤسسة تكرار معالجة البيانات لإنتاج نفس المعلومة التي تم إنتاجها سابقا هذا من جهة ، ومن جهة أخرى كونه يسهل من الحصول على المعلومة .

الفرع الثاني : خصائص النظام المعلومات

- 1- تحقيق الكفاءة و الفعالية، إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع و بتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة و فعالية عالية، مما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها¹.
- 2- المرونة و الديناميكية، بحيث يمكن لمستخدميه إحداث التعديلات و التصحيحات اللازمة على النظام كلما اقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات
- 3- التكامل بين عناصر النظام، هذا يعني أن نظام المعلومات يشكل وحدة متكاملة و متماسكة، الأمر الذي يسهل التفاعل السريع للمنظمة مع كل التغيرات الخارجية.
- 4- تحديد التغيرات البيئية، و يكون ذلك من خلال عملية التردد و اليقظة المستمرة، لمساعدة المنظمة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة و في نفس الوقت تجنب العقاقيل و التهديدات الخارجية.
- 5- التواصل، حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام و المصالح ببعضها البعض، و خارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة.

الفرع الثالث : مكونات النظام المعلومات

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة والتي هي²:

1-الأفراد People

2-الأجهزة أو المكونات المادية Hardware

3- البرمجيات Software

4-البيانات Data

5-الشبكات Networks

وإمكاننا ملاحظة هذه العناصر الخمسة والتميز بينها أثناء العمل في أي نوع من أنواع نظم معلومات

21- الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2010/2011، ص 110-111.

22- intrnet نظم المعلومات- جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية ص 159

يواجه الفرد في حياته العملية .وهذه العناصر والموارد ضرورية وتكمل بعضها البعض وتترابط بشكل يجعل النظام لا يعمل بطريقة فعالة أو يتكامل بدون واحد منها.

1- الأفراد People :

الأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات..ومن هؤلاء الأفراد الاختصاصيون بنظم المعلومات Specialists Information Systems: هم الافراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة وصيانة نظام المعلومات .يملك مشغلي نظام المعلومات أهمية كبيرة فهم جزء لا يتجزأ منه، وهم أحد مكوناته الأساسية .يشكل مشغلي نظام المعلومات في المنشآت الكبرى بصفة عامة وضعا إدارياً يسمى إدارة نظام المعلومات"، وهذه الإدارة تؤدي عدة وظائف وأنشطة هي(تطوير النظم - تطوير البرامج -إدارة قاعدة البيانات -العمليات الحسابية).وهكذا يوجد خمسة أنواع رئيسة الاختصاصيين بنظم المعلومات وهم:

- محللو النظام : يعمل مع المستخدمين لبناء النظم الجديدة وتطوير النظم القائمة .ويعتبر محلل النظام خبيراً في تعريف المشكلة وإعداد الوثائق التي تحدد أسلوب استخدام الحاسب في الحل .
- المبرمجون: يستخدم المبرمجون الوثائق التي تم إعدادها بواسطة محلي النظام لإعداد البرامج التي تقوم بتحويل البيانات إلى المعلومات التي يحتاجها المستخدمون النهائيون.
- المشغلون :يقوم المشغلون بتشغيل ومتابعة عمل أجهزة الحاسب وملحقاتها مثل الطابعات والشاشات و أقراص تخزين البيانات والبرامج وغيرها...
- مديرو قواعد البيانات : يعمل مدير قواعد البيانات مع المستخدمين النهائيين ومحلي النظم لإنشاء قواعد البيانات التي تحوي البيانات اللازمة لإنتاج المعلومات المطلوبة.
- متخصصو الشبكات : يعمل متخصص الشبكات مع المستخدمين ومحلي النظام لإنشاء شبكة نقل البيانات التي تربط موارد الحاسب الموزعة.
- المستخدمون النهائيون : هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، والذين يمكن أن يكونوا محاسبين أو وسكرتارية أو زبائن أو مديرين ... الخ

2- الأجهزة:1

وهي الأجهزة والمعدات التي تكون البنية الأساسية للنظام بما فيها من وحدات المعالجة ووحدات الإدخال و الإخراج وأوساط التخزين المختلفة والتي تمثل الأجزاء المادية الملموسة في نظام المعلومات.

1 - نظم المعلومات intrnet - جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية ص159 ، نفس المرجع السابق

يمكن أن تتضمن أجهزة نظام المعلومات كل من الهاتف، الفاكس، الآلات الكاتبة، الآلات الحاسبة، الكمبيوتر... إلخ

3- البرامج :

يستخدم اصطلاح البرامج للإشارة إلى كل أنواع الأوامر والتعليمات التي توجه وتراقب وتجعل أجهزة الحاسب تقوم بأداء مهام المعالجة والمهام الأخرى كافة المتعلقة بنظام الحاسب. وهناك نوعين من البرامج الأول يسمى برامج النظام، والثاني يسمى بالبرامج التطبيقية وتمثل البرامج الخاصة بالوظائف المختلفة المطلوب تشغيلها باستخدام الحاسب مثل برامج الأجور، المخزن...
أما برامج النظام فهي البرامج الخاصة بتشغيل الحاسب نفسه والاستفادة من كل قدراته.

4- الشبكات:

تشتمل الشبكات على تكنولوجيات الاتصالات ومختلف أنواع الشبكات مثل الإنترنت والشبكات الداخلية/ الإنترنت والشبكات الخارجية/الاكسترانت ، والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة والعمليات التجارية بكل أنواعها عبر نظام معلوماتها في المنظمة.

5- البيانات :

تعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة .والبيانات يمكن أن تكون بأي شكل، ومن ضمنها البيانات النصية والرقمية التي تمثل وتصف تعاملات الأعمال والأحداث والعناصر الأخرى .تخزن البيانات فيما يسمى بقواعد البيانات.¹

المطلب الثالث : تصنيفات الأنظمة المعلومات .

إن لنظم المعلومات أشكال وأنواع وصيغ ولا يمكن أخذها من طرف المنظمة بشكل عشوائي وإنما يجب تنظيمها وتصنيفها على أساس البنية التنظيمية والمناطق الوظيفية والدعم المقدم، ولهذا سنتناول في هذا المبحث عدة تصنيفات لأنظمة المعلومات.¹

الفرع الأول: تصنيف حسب البنية التنظيمية

هناك طريقة واحدة لتصنيف أنظمة المعلومات مدرجة على طول خطوط البنية التنظيمية، وهي بنية المؤسسة وهي تتمثل فيما يلي:

❖ أنظمة معلومات الأقسام :

فمثلا في إدارة القوى البشرية من الممكن استخدام برنامج واحد من أجل عرض طلبات المتقدمين إلى الوظائف الشاغرة ، واستخدام برنامج آخر في عرض المعلومات عن الموظفين المنقطعين عن العمل كما أن بعض التطبيقات يمكن أن تكون مستقلة تماما عن بعضها البعض. وفي المؤسسات الكبيرة فان عدة أقسام متواجدة في مساحة وظيفية واحدة يمكن ان تكون في مواقع تعاونية مختلفة ، وفي هذه الحالة يكون لدى مصممي نظام المعلومات خيارين اثنين هما : إما أن تقوم بتصميم نظام معلومات للفرع ا وان تقوم بتصميم نظام المعلومات مركزي للمصادر البشرية على مستوى المؤسسة بالكامل .

❖ نظام المعلومات للمشروع :

وهو عبارة عن مجموع أنظمة معلومات مخصص للأقسام ، فمثلا نظام المعلومات المشترك لشركة "بان انجري كوربوريتش" يعتبر نموذجا لنظام المعلومات على مدى المشروع ككل .

❖ نظام المعلومات بين المؤسسات :

تقوم عدة مؤسسات بربط أنظمة معلوماتها مع بعضها البعض فمثلا نظام الحجز الجوي العالمي يتألف من عدة أنظمة ، تعود إلى مؤسسات للخطوط الجوية ومن هذه المؤسسات نذكر " أميركان إيرلاينز" ونظامها المسمى "سابري" الذي يعتبر أحدا من اكبر هذه الأنظمة .

الفرع الثاني: تصنيف حسب المناطق الوظيفية

يمكن أن ينظر إلى نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية ، وقبل الإشارة إلى أنواع نظم المعلومات المستخدمة في كل مستوى إداري لابد من الإشارة إلى المستويات الإدارية ، حيث انه لغرض الربط بين الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات ، ويتجه معظم الباحثين الى التمييز بين ثلاثة مستويات (قرارات) إدارية¹.

1. المستوى الاستراتيجي : يهتم هذا المستوى بتحديد أهداف المؤسسة، والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف ، والقيام بعمليات التنبؤ والترصد للتغيرات البيئية لإيجاد فرص ممكنة للتحسين وتحديد الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف .

2. المستوى التكتيكي: يهتم هذا المستوى بدرجة كفاءة وفعالية استخدام الموارد وتقييم أداء الوحدات التشغيلية ، وهذا المستوى يضم فئة المديرين الذين يقعون مباشرة أسفل الإدارة العليا ، وقرارات هذا المستوى التشغيلي والمستوى الاستراتيجي ، فهو يقوم بتحويل الخطط والاستراتيجيات المعدة من قبل المستوى الاستراتيجي إلى مهام ومسؤوليات المستوى التشغيلي .

3. المستوى التشغيلي : يتضمن هذا المستوى عمليات صنع القرارات المتعلقة بتنفيذ مهام محددة ، حددتها المستويات العليا ومن أمثلتها وضع معايير لتخصيص الموارد المادية والبشرية عبر الوحدات التنظيمية ووضع معايير تقييم نواتج أداء مخرجات هذه الوحدات . وهذا المستوى يشمل فئة الإدارة التنفيذية الدنيا والقرارات في هذا المستوى عادة ما يتم وصفها بالبرمجة حيث يتم إتباع إجراءات محددة مسبقا .
وتتمثل أنظمة المعلومات الوظيفية الرئيسية في:

- نظام المعلومات المحاسبي والمالي
 - نظام المعلومات التسويقي
 - نظام المعلومات الخاص بعمليات الإنتاج
 - نظام المعلومات لإدارة الموارد البشرية .
- ان نظام المعلومات الذي يدعم مثل هذه المهام الروتينية المتكررة يدعى (نظام معالجة المبادلات التجارية) وهذه الأخيرة تدعم الوظائف الداعمة (المناطق الوظيفية) ، ولكن يتم ذلك الدعم بصور خاصة في "مناطق المحاسبة المالية " .

الفرع الثالث: تصنيف حسب الدعم المتقدم

هذا التصنيف يتم حسب الدعم الذي تقدمه هذه الأنظمة، بغض نظر عن المساحة الوظيفية مثلا: يمكن لأحد أنظمة المعلومات أن يدعم عمال المكاتب ، في أية واحدة من المساحات الوظيفية ، أو يدعم المدراء بغض النظر عن المكان الذي يمارسون فيه عملهم . إن أنواع أنظمة المعلومات الرئيسية التي تقع تحت هذا التصنيف هي: نظام معالجة المبادلات التجارية، نظام دعم القرار وغيرها...الخ.

وإن أنواع أنظمة المعلومات الرئيسية التي تقع تحت هذا التصنيف تتمثل في :¹

أ. **نظم تشغيل البيانات** : يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة ، ويعتمد هذا نظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات مختلفة مثل: الأجور وغيرها ...

أ- رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها ، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو طرح المخرجات إلى البيئة .

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

أ. **النظم المعرفية**: تهدف تلك النظم إلى دعم العاملين في مجالي المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة والخبرة الفنية بشكل متكامل. ويقصد بالعاملين في مجال المعرفة أولئك الأفراد المؤهلون بدرجة مهنية كالأطباء والمحامون والمهندسون حيث ينصب مجال عملهم على خلق معلومات ومعرفة جيدة.

أ. **نظم تجهيز المكتب آليا** : تعد تلك النظم نوعا خاصا من نظم تشغيل المعلومات والتي يمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب ، وتجهيز المكاتب آليا ليشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لأخر سواء داخل أو خارج المنظمة .

أ. **نظم دعم القرارات** : وهي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المدراء عند اتخاذهم لقرارات غير بنائية وغير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقا، وتعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات ، وكذلك معلومات من خارج المنظمة ، ويتم تصميم نظم دعم القرارات وتنفيذها للاستجابة لاحتياجات غير المخططة من المعلومات مثل قرارات الإنتاج .

.V. **نظم دعم الإدارة العليا:**¹ وهي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساندة المدراء الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المنظمة ، وتتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا ومؤشرا عند اتخاذها خاصة تلك القرارات ذات الدرجة العليا من عدم التأكد، حيث يجب توفير المعلومات الصحيحة التي يحتاجها متخذ تلك القرارات.

.VI. **النظم الخبيرة:** تستخدم النظم الخبيرة لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، وتعتمد تلك النظم غير الروتينية على نتائج ما يطلق عليه الذكاء الاصطناعي ، حيث تقوم تلك النظم على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان أو المتخصص في مجال معين ، والفكرة الأساسية وراء النظم الخبيرة هي أن الخبراء في مجال معين يقومون بتزويد الحاسب الآلي بما لديهم من معرفة ويتم تخزين هذه المعرفة في الحاسب الآلي بشكل مبسط ، حيث يمكن استخدامها بواسطة المستخدمين الذين ليست لديهم معرفة ويتم تخزين في الحاسب الآلي ، حيث يمكن استخدامها بواسطة المستخدمين الذين ليست لديهم خبرة للحصول على النصائح التي يحتاجونها إذن هو نظام قائم على المعرفة ويستخدم معرفته في المجال المطبق فيه من تقديم النصح والمشورة للمستخدم النهائي ، والأنظمة الخبيرة تجمع بين ذكاء الآلة وخبرة الإنسان الخبير . وهناك عدد من المفاهيم الأساسية المرتبطة بالنظم الخبيرة نعرضها على النحو التالي :

❖ **الخبرة :** تشير الى المعرفة الواسعة بشيء محدد ومن ثم اكتسابها من خلال التعليم ، التدريب والممارسة العلمية وتشمل المعرفة المرتبطة بالنظم الخبيرة المجالات التالية:

✓ النظريات والحقائق المتعلقة بموضوع المشكلة

✓ الإجراءات الخاصة بالمجال العام للمشكلة .

✓ الإجراءات أو القواعد التجريبية لما يمكن عمله في موقف معين .

❖ **الخبراء:** يتطلب بناء النظم الخبيرة الاستعانة بخبراء في مجال معين وتشتمل الخبرة البشرية على عدد من الأنشطة منها:²

✓ إدارة المشكلة وتشخيصها.

✓ إيجاد حل ملائم وسريع للمشكلة.

✓ شرح وتوضيح الحل.

✓ التعلم من الخبرة .

28- كمال بن زيتون - نفس المرجع السابق ،ص25

29- كمال بن زيتون - نفس المرجع السابق ،ص26 و 27 .

- ❖ **نقل الخبرة :** تستهدف النظم الخبيرة نقل الخبرة من احد الخبراء إلى الحاسب ثم إلى الأفراد ويشمل ذلك أربعة أنشطة هي: الحصول على المعرفة ،تمثيل المعرفة ، استدلال المعرفة ،نقل المعرفة.ويتم تخزين المعرفة في الحاسب في قاعدة البيانات .
 - ❖ **الاستدلال :**إن القدرة على التفكير هي صفة مميزة للنظام الخبير حيث يتم تخزين الخبرة في قاعدة المعرفة ويمكن للبرنامج الاتصال بقواعد البيانات ويتم برمجة الحاسب بحيث يمكنه عمل استدلالات في جزء خاص بذلك يطلق عليه آلة الاستدلال .
 - ❖ **القواعد :** تعتمد النظم الخبيرة على القواعد التي تكون مخزنة في قاعدة البيانات.من أهم المزايا التي يمكن أن تعود على المؤسسة من استخدام النظم الخبيرة:
 - 1- الحصول على الخبرات النادرة حيث توفر النظم الخبيرة المعرفة النادرة والخبرات المميزة في مجال معين وتسمح الآخرين باستخدامها بسهولة.
 - 2- تحسين الإنتاجية ، تعمل النظم الخبيرة بشكل أسرع من العنصر البشري كما أنها تعمل على تخفيض التكاليف الناتجة عن أخطاء الأفراد .إمكانية العمل في مواقف الخطر ، تستطيع النظم الخبيرة العمل في ظروف الخطر مثل درجات الحرارة المرتفعة أو المنخفضة جدا وغيرها من ظروف التي تعرض الإنسان إلى المخاطر .
المرونة تتصف النظم الخبيرة بالمرونة في الحلول المقدمة للمستخدمين فبناءا على نوع المدخلات تتخذ القواعد والأساليب المستخدمة في حل المشكلات .
 - 1- العمل في ظل معلومات غير مؤكدة .
 - 2- إمكانية نقل المعرفة إلى أماكن متباعدة جغرافيا .
- من خلال ما سبق يمكن القول أن نظام المعلومات عدة تصنيفات يمكن الخوض فيها من عدة أوجه وزوايا ،وجميعها يؤثر بطريقة أو بأخرى في أداء المؤسسة من خلال عملياتها التي تساهم في تسيير شؤون المؤسسة .

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا إليه نستنتج أن نظام معلومات يلعب دور هاماً وحساساً داخل المؤسسة بصفته منتجاً للمعلومات فهو يعتبر عنصر حيوياً، فبقدر ما تتوفر عليه هذه المعلومات من جودة ودقة وشمولية بقدر ما يزداد الرشد في اتخاذ القرارات ومن ثم تحسين عمليات التخطيط والرقابة. وكذلك يعمل على تقليل الوقت والجهد الذي يبذله المديرين في البحث عن المعلومات وتحليلها وكذا القدرة على تقييم احتمالات المستقبل و مواجهة التغيرات مع اتخاذ إجراءات لمواجهتها .

الفصل الثاني: المدخل العام للمؤسسة الاقتصادية

المبحث الأول: مفاهيم حول المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية

الفرع الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية

تعتبر المؤسسة عنصرا هاما وأساسيا في الدورة الاقتصادية لذلك يمكن تحديد المؤسسة وتعريفها، حسب الأبعاد التالية:¹

✓ المؤسسة كبعد اقتصادي :

تقوم المؤسسة بإدماج وتوليف مختلف عوامل الإنتاج لهدف إنتاج سلع وخدمات موجهة السوق .ويمكن تعريف المؤسسة أنها" تنظيم إنتاجي معين الهدف،منه إيجاد قيمة سوقية من خلال الجمع بين عدة عناصر إنتاجية ، ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الأرباح.

✓ المؤسسة كبعد اجتماعي :

تعرف المؤسسة على أنها مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية، هذه الأخيرة تدخل في إطار المؤسسة المهيكلة، ترتبط بعضها البعض بشكل متكامل لإنتاج سلع وخدمات، وفيها يتم التركيز على تنظيم السلطة ،توزيع المهام كيفية إيجاد القرار وحركات الأفراد .

✓ المؤسسة كنظام:

يعرف النظام في المؤسسة بأنه مجموعة من العناصر (رأس المال، المعلومات، التنظيم، أو مجموعة من العمليات (تخطيط، تنظيم، رقابة، تنبؤ) أو مجموعة من الوظائف (التموين، الإنتاج، التسويق، التمويل، الموارد البشرية)متفاعلة فيما بينها ومرتبطة بطريقة تسمح بتحقيق هدف النظام ككل.

❖ تعريف المؤسسة من المنظور الوجدوي:

لايمكن العثور على تعريف موحد متفق للمؤسسة بسبب أن هذا المفهوم واسع يطلق عدة مسميات اقتصادية ، اجتماعية،الخ. و لكن نصوغ فيما يلي بصلة من التعريفات:

✓ هي كل وحدة قانونية، شخص طبيعي أو معنوي يتمتع باستقلالية القرار و إنتاج السلع و الخدمات".

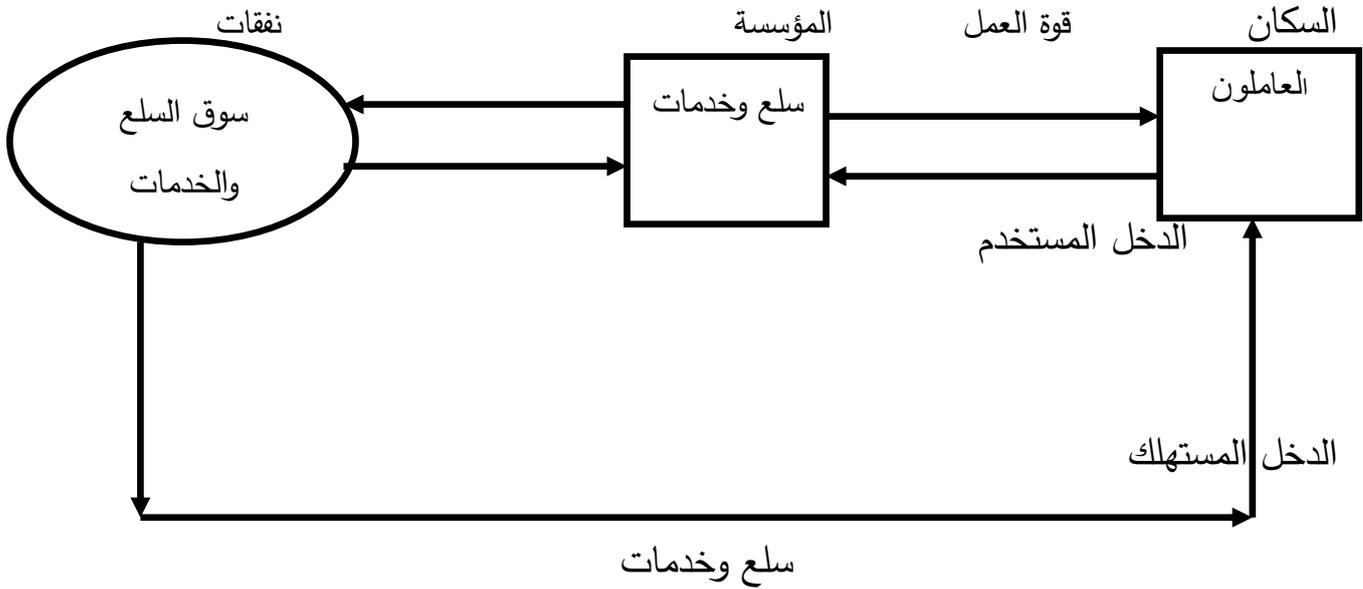
(1) للمؤسسة شخصية قانونية (الشخصية الاعتبارية) مستقلة عن المالكين:

(2) استقلال الذمة المالية :التملك.

¹ - ناصر دادي عدون ،" اقتصاد المؤسسة"، الطبعة 2 ، دار المحمدية العامة،الجزائر. . 1998 ص6و11

(3) استقلالية التسيير: اتخاذ القرار.

الشكل (1-2): المؤسسة من منظور الوحدوي .



✓ المؤسسة كحقيقة بشرية:

تعتبر المؤسسة تجمع سلمي للأشخاص، يتمتع باستقلالية القرار، ويمكن اعتبارها أيضا حالة خاصة من مفهوم أوسع وهو " المنظمات organisations " ويشير مفهوم المنظمة إلى مجمل الأشخاص المهيكليين لبلوغ أهداف محددة. و لكل منظمة قواعد و معايير و قيم، كما أنها تعتمد نظاما للجزاء و المكافأة لقيادة أفرادها وفق ما يتماشى مع ما تطمح إلى تحقيقه¹.

✓ المؤسسة كحقيقة مجتمعية:

مساهمة المؤسسة في المجتمع تحت شكل خلق مناصب شغل، وهي تساهم أيضا بصفة غير اقتصادية في مجالات أخرى: اجتماعية، تعليمية، سياسية، ثقافية... الخ.

1 - ناصر دادي عدون، نفس مرجع السابق، ص 11

الفرع الثاني: نشأة وتطور المؤسسة الاقتصادية

يمكن إيجاز مراحل نشأة المؤسسة الاقتصادية فيما يلي¹:

أولاً -مرحلة الإنتاج الأسري البسيط:

لقد سادت الحياة البدائية البسيطة منذ وجود الإنسان حتى اقتراب الانقلاب الصناعي في القرن الثامن عشر، ولقد كان الإنسان يبذل جهده في إشباع رغباته اعتماداً على الفلاحة، أي زراعة الأرض وتربية المواشي، ولم تعرف التجارة في ذلك الوقت إلا بعملية المقايضة، أي تبادل سلع بسلع أخرى مثلاً تبادل أو تقايض كمية من المنتجات الزراعية مقابل منتجات يدوية تستعمل في زراعة الأرض أو الألبسة، وقد كانت هذه المنتجات تصنع وفق لطلبات معينة.

ومن أهم الحرف اليدوية السائدة في هذه المرحلة نجد: النجارة، الحدادة والدباغة وصناعة المنتجات الجلدية كالنعال والسروج ولوازمها، والغزل والنسيج وصناعة السلال، ومع ازدياد عدد السكان وتجمع مختلف لأسر حول الأراضي الفلاحية تكونت المدن والتجمعات الحضرية والتي كان لها انعكاسات في تحرير العمال من الحقول، واستقلالهم في ممارسة بعض الحرف.

ثانياً -مرحلة ظهور الوحدات الحرفية²:

لقد أدى ظهور المدن وكثرة الحروب في الشطر الثاني من القرون الوسطى إلى انهيار النظام الإقطاعي وظهور النظام الحرفي الذي كان يتميز ب:

- تجمع أرباب الحرفة الواحدة من صبية وصناع ومعلمين في طائفة مهنية واحدة يرأسها شيخ أو رئيس يتم انتخابه، وكانت توجد قواعد لترقي الصبية إلى صناع وهؤلاء إلى معلمين، وقواعد أخرى تحدد بدقة طرق صنع المنتجات، بحيث كان من المستحيل الأخذ باختراع جديد لم توافق عليه الطائفة.
 - تجمع عناصر الإنتاج من عمل ورأس المال وموارد طبيعية في يد شخص واحد هم أرباب الحرف المستقلين، ولم يكن الإنتاج يتم إلا إذا كان هناك طلب سابق عليه ومنه فإن المخاطرة الاقتصادية كانت محدودة.
 - تميز الفن الإنتاجي بالبساطة لاقتصاره على استخدام الأدوات اليدوية مما أدى إلى عدم تطوره.
- وتتميز النظام الحرفي أيضاً بظهور الأجير بدلا من العبيد، وتعتبر المنظمات الحرفية الصورة الأولى للنقابات العمالية التي نراها اليوم.

¹ - ناصر دادي عدون ، نفس مرجع السابق ص 23-38

² - عبد الرزاق بن حبيب ، " اقتصاد و تسيير المؤسسة"، الطبعة 4 ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009

مرحلة النظام المنزلي للحرف:

لقد أدى ظهور طبقة التجار رأسماليين إلى استعمالهم لعدة طرق من أجل الحصول على المنتجات وبيعها في ظروف حسنة، بالإضافة إلى التعامل مع الحرفيين تم الاتصال بالأسر في المنازل وتمويلهم بالمواد من أجل إنتاجهم لسلع معينة، وغالبا كانت عملية الإنتاج المنزلية تمثل جزءا من العملية الإجمالية. وقد وجد التجار سوق للعمل خاصة في الأسر الريفية التي كانت على استعداد لزيادة دخلها بواسطة احتراف حرفة أخرى إلى جانب الزراعة تمكنها من تغطية حاجاتها المتزايدة مع تطور الريف وتغير ظروف الحياة، فبالإضافة إلى استقلال الحرفي في المنزل فهو مدير نفسه يعمل بالسرعة والطاقة التي يراها مناسبة له، على الأقل في بداية ظهور هذا النوع من النشاط المنزلي.

مرحلة المانيفاكتورة¹

و يعود ظهور المانيفاكتورة إلى تراكم التغيرات التي شهدتها طرق الإنتاج السابقة، أي الإنتاج الحرفي المنزلي، وكذلك الآثار التي كانت للتجارة، وارتفاع الطلب من جهة وتطور المستوي الحضاري و ارتفاع عدد السكان من جهة أخرى، إضافة إلى الاكتشافات الجغرافية وآثارها على تراكم الثروة واسترداد المواد الأولية، مما أدى إلى ثراء طبقة التجار الذين امتلكوا أدوات الإنتاج وعملوا على جمع عدد من الحرفيين تحت سقف واحد، حتى يتمكنوا من مراقبتهم و يضمّنوا الاستغلال الأمثل لوسائل الإنتاج، وهكذا ظهرت المصانع في شكلها الأولي أي "المانيفاكتورة" وكانت تتكون من أدوات بدائية يشتغل عليها العمال بأيديهم وتخضع إلى تنظيم يختلف عن الوحدات الحرفية السابقة حيث أصبح صاحب المصنع هو صاحب السلطة، فهو الذي يتحكم في عملية الإنتاج و التمويل والتوزيع.

مرحلة المؤسسة الصناعية الآلية:

يعود ظهور المؤسسات الصناعية الآلية مع بداية القرن 18 إلى ظهور الثورة الصناعية أوروبا وما صاحبها من اكتشافات علمية وتطور في وسائل الإنتاج واتساع الأسواق، بالإضافة إلى الدور الهام الذي لعبه الجهاز المصرفي في التطور الاقتصادي. وامتاز هذا النوع من المؤسسات باعتماده على وسائل عمل آلية ميكانيكية، بدلا من وسائل العمل اليدوية التي اعتمدت عليها المانيفاكتورة.

1 - نفس المرجع السابق ص38

التكتلات والشركات المتعددة الجنسيات:

مع التطور الذي شهده الاقتصاد الرأسمالي ، كان ضروري للمؤسسات الاقتصادية إتباع عدة استراتيجيات تكتل فيما بينها، للتغلب على المنافسة، وكذا للدخول إلى الأسواق الخارجية فظهرت:

a. التكتلات الاقتصادية أو الاحتكارات.

b. الشركات متعددة الجنسيات.

الفرع الثالث: خصائص المؤسسة الاقتصادية

تتصف المؤسسة بعدة خصائص نذكر منها:¹

1- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث الحقوق والصلاحيات والواجبات والمسؤوليات، إذن المؤسسة

2- شخص معنوي لو حقوق وواجبات مثل الشخص الطبيعي.

3- القدرة على أداء الوظيفة التي أسست من أجلها.

4- التحديد الواضح للأهداف والبرامج وأساليب العمل فكل مؤسسة تضع أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها ، قد تكون أهداف كمية أو كيلهما مثل تحقيق رقم أعمال معين ،نوعية الإنتاج الدخول في أسواق جديدة....الخ

5- يجب على المؤسسة أن تكون مواتية للبيئة التي توجد فيها.وتستجيب لهذه البيئة فالمؤسسة لا توجد منعزلة فإذا كانت ظروف البيئة مواتية فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف، أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة و تقسد أهدافها .

6- التكامل على المستوى الوطني

7- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية، وقادرة على التكيف نفسها مع الظروف المتغيرة.

8- يجب أن تشمل اصطلاح المؤسسة بالضرورة فكرة زوال المؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفاءتها.

1 - عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد المؤسسة ،ديوان مطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2002 ص30

9- المؤسسة الاقتصادية وحدة أساسية في مجتمع اقتصادي فالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني فهي مصدر رزق لكثير من الأفراد¹.

10- ضمان الموارد المالية لكي تستثمر عملياتها ، ويكون إما عن طريق الاعتمادات وإما عن طريق الإيرادات الكلية أو عن طريق القروض أو الجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضها حسب الظروف .

المطلب الثاني: عموميات حول المؤسسة الاقتصادية

الفرع الأول: مستويات المؤسسة الاقتصادية

يختلف عدد مستويات المؤسسة حسب الأنظمة التي تتفرع إليها وحسب أهداف التحليل ويمكن أن تتوزع إلى أربعة مستويات كالتالي²:

• مستوى الاستغلال:

دوره ضمان استعمال مستمر لعوامل نظام المادي، لتحقيق المهام الموكلة إليه من المستوى الأعلى أو التسيير في إطار أهداف الاستغلال يجب أن يتكيف مع السياق و يصح الانحرافات المؤقتة، ويعمل نظام الاستغلال حسب الوقت الحقيقي، أي في نفس الوتيرة للظاهرة الإنتاجية والتجارية التي يقوم بمراقبتها.

• مستوى التسيير:

دوره يتمثل في التسيير تحديد الإجراءات المطلوب تنفيذها في مستوى الاستغلال والتي تكون مناسبة لوسائله ثم مراقبتها في التنفيذ وعند ظهور عوامل غير مأخوذة في الحساب تؤثر على نشاط الاستغلال الذي لا يملك إمكانيات لإعادة الحركة في أصلها، يتدخل نظام التسيير.

• مستوى الإدارة:

في هذا المستوى يتم تحديد أهداف طويلة الأجل، تغيير الهياكل، اتخاذ القرارات، الاستثمار، من جهة أخرى إعادة النظر في نظام الاستغلال في حالة الحاجة إلى ذلك.

• مستوى التحول:

وهو أعلى مستوى ويعمل على الربط بين المؤسسة ومحيطها ويستقر فيه حتى وجود المؤسسة وتحولاتها السياسية، اندماج، احتواء، تطور، توسع واحتفاء و هذا يعني حماية المؤسسة ضد اضطرابات الاقتصادية بتحويلها جذريا عند الحاجة.

¹ - دحيوش العربي ، اقتصاد المؤسسة ،ديوان مطبوعات الجامعية ،قسنطينة ، 2001، ص6

² - ناصر دادي عدون ، " اقتصاد المؤسسة"، الطبعة 2 ، دار المحمدية العامة،الجزائر، 1998، ص54-57

الفرع الثاني: الأهداف المؤسسة الاقتصادية

منذ نشأة المؤسسة الاقتصادية وهي تسعى لتحقيق أهدافها والتي نذكر منها:

1/- الأهداف الاقتصادية: منها¹

✚ تحقيق الأرباح والاستمرارية في السوق والنمو فيه.

✚ تزويد السوق بمختلف أنواع السلع.

✚ تصدير ما هو فائض عن السوق المحلية.

✚ عقلنة الإنتاج: أي استعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجيتها من خلال التخطيط المحكم و الدقيق

للإنتاج و التوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط و البرنامج وذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية

و المالية والإفلاس في آخر المطاف نتيجة لسوء استعمال عوامل الإنتاج.

✚ تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع: وهذا من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج لتلبية الحاجات

المتزايدة، ويجب أن يحقق الإنتاج مايلي :

❖ مستوى عالي من المرونة

❖ أن يتم الإنتاج في وقته المحدد دون تقديم أوتا خير

❖ أن يتم تسليمه لطالبيه في الوقت المحدد

2/- أهداف الاجتماعية: أهمها:

✚ تحسين مستوى معيشة العمال وجميع الأفراد في المجتمع من خلال ضمان مستوى

✚ مقبول من الأجور مقابل مجهوداتهم وتوفير الضمانات والتأمينات لهم

✚ تحقيق علاقات اجتماعية داخلية مترابطة بين الأفراد

✚ رفع المستوى التكويني والمهني للعمال

✚ تأهيل العمال: حيث يتم تدريب و تطوير العاملين و رفع مستويات مهارتهم المهنية، وهذا عن طريق

إخضاع العمال إلى دورات التدريب والتكوين من أجل رفع مستوى المهني، والتخصص حسب القدرة

المهنية للعمال.

الأهداف تكنولوجية: وتتمثل هذه الأهداف في²:

¹ - عليوات سالم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير ، إدارة الأعمال الإستراتيجية ، كلية علوم التسيير ، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة ، جامعة البويرة ، الجزائر 2014/2015 ، ص43

² - عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان مطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2002 ، ص 28-29

إنشاء هيئة للبحث والتطوير ، استعمال وسائل إعلامية حديثة لربح الوقت وتقليل التكلفة ، والحصول على معلومات دقيقة وموثوقة.

كما يمكن النظر إلى المؤسسة كمتعامل اقتصادي، تربطه التزامات داخلية وخارجية اتجاه خمس ممثلي مجموعات يتم من خلالها تحديد أهداف المؤسسة وهم:

أ- الملاك:

إن هدف الملاك لا يمكن في تعظيم الأرباح فقط، بل يمتد ليشمل أهداف تتعلق بالمحيط وخدمة المصالح العامة وتحسين الظروف المعيشية للعمال.

ب- الزبائن:

من بين المجموعات التي تهتم المؤسسة بهم الزبائن حيث يتم من خلالهم تحديد قيمة الإنتاج على أساس سعر البيع الذي يقبلونه أو يرفضونه، وتحدد أهداف المؤسسة اتجاه الزبائن عن طريق العوامل التالية: النشاط، السعر، آجال التسليم، وخدمات ما بعد البيع.

ج- السلطات العمومية :

يتعلق الأمر ببعض الالتزامات التي يجب أن تخضع لها ، وتجعل تحقيق أهدافها مرهون بتطبيق هذه الالتزامات منها: الإطار القانوني الذي يحكم المؤسسة سواء تعلق الأمر بالقوانين الوطنية أو الدولية ، احترام حقوق العمال وهذا طبقا لما جاءت به بعض المدارس التنظيمية التي جاءت المدرسة الكلاسيكية، والامتثال إلى بعض الضغوطات التي تنادي بها مجموعات المحيط خاصة بالنسبة للمؤسسة التي تنتج مواد سامة أو كيماوية .

د - العمال:

إن مستقبل المؤسسة وبلوغ أهدافها مرهون بمهارات عمالها ، فالعامل الذي يكتسب خبرة طوال السنوات التي قضاها في المؤسسة لا يمكن استبداله بسهولة ، خاصة في تلك التي تتمتع بتقنيات عالية في عملية الإنتاج ، أو بصفة خاصة تلك التي تعتمد على فكرة وذكاء العمال .

هـ - الموردون:

يشكل الموردون المصدر الخارجي لمورد المؤسسة ، سواء كانت موارد مادية أو مالية أو بشرية .

الأهداف الثقافية والرياضية¹:

توفير وسائل ترفيهية وثقافية، تدريب العمال المبتدئين، تخصيص أوقات للرياضة.

1 - عبد الرزاق بن حبيب ، نفس مرجع السابق ، ص 29

الفرع الثالث: وظائف المؤسسة الاقتصادية

اولا: وظائف المؤسسة الاقتصادية

للمؤسسة عدة وظائف مكنتها من أداء دورها وانجاز مهامها سواء على المستوى الاقتصادي أو الاجتماعي وفي هذا الصدد قسم " فيول هنري " الوظائف المختلفة للمؤسسة إلى ¹ :

1- الوظيفة الإدارية:

وهي العمود الفقري للمؤسسات في نجاح وفشل البرامج والخطط ، و تقوم بالرقابة والإشراف والقيادة والتنسيق فيما بين الأقسام والاتصال الأفقي والعمودي .

2- الوظيفة المالية:

وتتضمن البحث عن مصادر رأس المال وأفضل استخداماته، أي هي الجامعة لأوجه الاستخدام المالي لرأس المال والحسابات المالية، التخطيط المالي ، التنبؤ بدخول وخروج الأموال .

3- الوظيفة المحاسبية:

تتطوي على العمليات المحاسبية التي تترجم نشاط المؤسسة إلى أرقام ، والقيام بعملية الجرد وإعداد الميزانية وحسابات النتائج.

4- الوظيفة الإنتاجية :

هي المسؤولية عن نشاط تحويل المادة الأولية إلى سلع ، بما يتماشى مع أذواق الزبائن

5- الوظيفة التسويقية:

هذه الوظيفة تعنتي بشؤون السوق ومتابعته، ويفضلها تتمكن المؤسسة من تكييف منتجاتها حسب رغبات الزبائن وتحتوي هذه الوظيفة على وظيفتين أساسيتين هما: وظيفة الشراء و وظيفة البيع.

6- الوظيفة الأمنية:

وهي كل نشاط موجه نحو ضمان أمن العمال، وحفظ المنتجات ووسائل الإنتاج والممتلكات. إن وجود إحدى هذه الوظائف مرهون بوجود مصلحة تتولى الإشراف على وجود جميع العمليات المتعلقة بتلك الوظيفة، هذه المصلحة تضم مجموعة من الوسائل المادية والبشرية الملائمة لنشاط الوظيفة، لكن في بعض الأحيان نجد عدة وظائف تشرف عليها مصلحة واحدة.

¹ - بوشاشي بوعلام ، الأمل في الاقتصاد ، الملكية للطباعة والإعلام والنشر والتوزيع ، الجزائر ، طبعة 1998 ، ص20

7-وظيفة الموارد البشرية:

تحتل وظيفة الموارد البشرية مكانة هامة في المؤسسة، فهذه الأخيرة لها أموال، زبائن، تكنولوجيا، أسواق...ولتشغيل كل هذا فهي بحاجة إلى محرك أساسي وهو الأفراد. وتعرف وظيفة الموارد البشرية على أنها مجموعة النشاطات المتعلقة بحصول المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية، وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها، بما يمكن من تحقيق الأهداف بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية.

❖ كما يمكن أن تكون وظيفة واحدة مشتركة بين جميع المصالح، حالة الوظيفة الادارية . كما نجد من يقسم وظائف المؤسسة إلى وظائف لتوفير الموارد و وظائف الاستغلال، القسم الأول هي وظائف توفير عوامل الإنتاج، والتي تنطوي على الوظيفة المالية ووظيفة الموارد البشرية ، أما القسم الثاني فهي وظائف الاستغلال والتي تضم وظيفة التموين ، الإنتاج ، التخزين ، الوظيفة التجارية والتسويقية .¹

¹ - بوشاشي بوعلام، نفس مرجع السابق، ص20

المطلب الثالث: مميزات الأساسية للمؤسسة الاقتصادية

الفرع الأول : الأشكال المؤسسة الاقتصادية

هناك عدة أشكال للمؤسسة وهذا تبعا للمعايير المأخوذ بها نذكر منها¹:

حسب طبيعة الملكية:

- المؤسسات الخاصة: وهي المؤسسة التي تعود ملكياتها للفرد أو مجموعة أفراد.
- المؤسسات المختلطة: وهي المؤسسة التي تشترك ملكيتها بين القطاع الخاص والقطاع العام.
- المؤسسات العامة: وهي التي تعود ملكياتها للدولة أو الجهات المحلية (البلديات ، الدوائر ، والولايات).

حسب طبيعة النشاط الاقتصادي:

- المؤسسات الصناعية:
- ذات طابع إنتاجي، حيث تختص في صناعة السلع المختلفة سواء تلك التي تندرج في إطار الصناعة الثقيلة كالحديد والصلب أو الصناعات الخفيفة كالنسيج.

- المؤسسات الفلاحي:

التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض، وتقوم هذه المؤسسة بتقديم ثلاثة أنواع من الإنتاج : النباتي، الحيواني ، الإنتاج السمكي.

- المؤسسات التجارية:

وهي التي تهتم بالنشاط التجاري الذي يتم بعملية البيع والشراء سواء للمؤسسة الخاصة أو العامة

- المؤسسات المالية :

وهي التي تقوم بنشاطات المالية كالبنوك ومؤسسات التأمين والضمان الاجتماعي.

- المؤسسات الخدمية :

المؤسسات التي تقدم خدمات كالنقل، البريد والمواصلات، السياحة، الملاحة.

¹ - حمدوش أمنة ،مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة 2015/2016، ص9-10

الفرع الثاني: موارد وسياسات المؤسسة الاقتصادية

تعتبر الموارد والسياسات من العناصر المهمة في المؤسسة الاقتصادية وتتمثل فيما يلي¹:

أولا: موارد المؤسسة الاقتصادية:

إن الموارد الاقتصادية بمختلف أنواعها الطبيعية والبشرية والمصنعة تشغل تفكير واهتمام كل من علماء الاقتصاد والاجتماع وغيرهم، وسبب ذلك مدى أهمية هذه الموارد لأي مؤسسة تسعى للنمو والازدهار، لأن الموارد تعتبر من عوامل الإنتاج في المؤسسة والتي تؤدي كثرتها أو قلتها إلى دفع عملية التنمية أو عرقلتها. وتنقسم موارد المؤسسة إلى العناصر التالية: رأس المال، الموارد البشرية، التنظيم والإدارة والموارد التكنولوجية.

✓ رأس المال :

يتمثل في مجموع الأدوات و المباني التي تساهم في العملية الإنتاجية أو تقديم الخدمات، ومنطقيا لا يمكن الحصول على هذه العناصر إلا إذا توفرت الأموال التي تجلب من جهات مختلفة باختلاف طبيعة المؤسسة، فإن كانت مؤسسة عمومية فالجهات المعنية بالأمر كالوزارات أو الجماعات المحلية هي المسؤولة عن توفير السيولة، وبالتالي إنشاء المؤسسة تتحمل تحويل رأس المال النقدي إلى رأس المال المادي، وينقسم رأس المال إلى فرعين أساسيين هما:

1- رأس المال المالي :

يتمثل في الموارد المالية للمؤسسة والتي تتحصل عليها من مصادر مختلفة، ولها شروط مختلفة و خصائص مختلفة ويطلق عليها محاسبيا أصول المؤسسة.

2- رأس المال الاقتصادي :

يتمثل في استعمالات المؤسسة لأموالها في شكل عناصر مادية وغير مادية من أجل القيام بنشاط اقتصادي، وتسمى محاسبيا أصول المؤسسة

مادة العمل:

تعبر عن مجموعة المواد الأولية المستخدمة في الإنتاج قد تكون على شكلها الخام أو خضعت التحويلات في مؤسسات أخرى، وهي تعبر عن المواد الأساسية التي تدخل في تكوين المنتج مثل: الخيوط المستخدمة في صناعة النسيج.

✓ العمل والموارد البشرية:

هي من العوامل (الموارد) المؤثرة في حياة المؤسسة حيث تؤثر بتكلفتها ونوعيتها، إضافة إلى عدة جوانب نفسية واجتماعية في نتائج المؤسسة.

ويعرف ماركس العمل: "أنه يشمل مجموعة من الطاقات الجسمية والفكرية المتواجدة في جسم الإنسان في

1 - د- رحمون هلال، المحاسبة التحليلية نظام المعلومات التسيير ومساعدة في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر ، 2005، ص51

الشخصية الحية، والتي يجب أن يجعلها في حركة لكي تنتج أشياء نافعة."

✓ التنظيم الإداري:

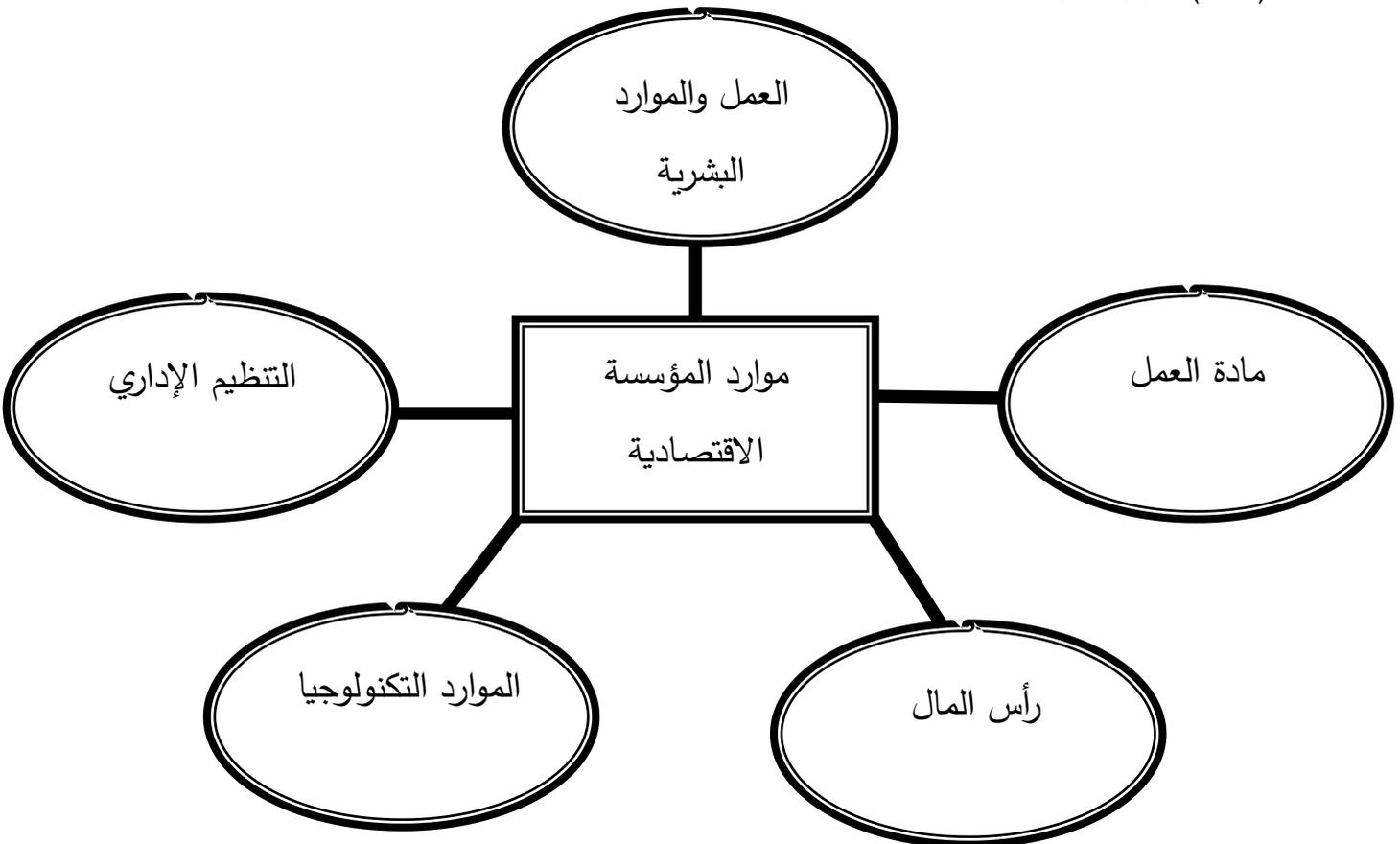
أصبح دور الإشراف على نشاط المؤسسة ذو أهمية، كلما ازداد دور التنظيم بتطور المؤسسات وزيادة حجمها حسب فايول يعرف التنظيم أنه التخطيط، التنظيم، التوجيه، المراقبة والقيادة، أو اكتساب هذا العنصر أهمية مع تطور الرأسمالية وحدث له نسبة من فوائد عوامل الإنتاج وهو الربح، ومع دخول الإعلام الآلي إلى المؤسسات وجدت هناك إدارة أكثر دقة واتخذت أشكالاً أكثر تطوراً. وهناك عنصر آخر متمثل في:

✓ الموارد التكنولوجية :

إن التكنولوجيا وفي كل الحالات لها دور مهم في المؤسسات الاقتصادية إلى حد كبير، حيث أنها تمثل جزءاً كبيراً من الأعداد والبحث والتنمية، ويمكن أن ننظر إلى التكنولوجيا أنها مفهوم معقد بدرجة تعقيد تتميز به في كل مراحلها والجوانب المختلفة بها، فالتكنولوجيا تكون أكثر تعقيداً، ومن بين التعريفات نجد " Root " يعرف التكنولوجيا بأنها " مجموعة المعارف التي تمكن أن تستعمل في إنتاج سلع وفي إنشاء سلع جديدة " ويمكن تلخيص موارد المؤسسة الاقتصادية في الشكل الموالي:

المصدر: من اعداد الطالبتين

الشكل(2-2): موارد المؤسسة الاقتصادية



سياسات المؤسسة الاقتصادية :

تعريف السياسات :¹

تعرف أنها دليل عام للتفكير وتقوم بعمل فعال، والسياسات عادة تكون عامة في تطبيقاتها ولهذا فإنها تأخذ طابع الغموض وعدم التحديد، والغرض منها هو أن تكون بمثابة أداة للتوجيه والتي تحدد مجال النشاطات الضرورية لتحقيق الأهداف المطلوبة، ومع أن السياسات تصنف باتساع فعاليتها وبغموض البيانات المعبرة عنها إلا أنها تقوم على حدود واضحة، حتى يعمل المرؤوس ضمن إطارها وبهذا فإنها تشمل عمل كل من الرئيس ومرؤوسه.

وتوضح السياسات عادة من قبل مجلس إدارة المشروع أو من قبل اللجنة المكونة من الهيئة الإدارية العليا، في المشروع وبمعنى آخر فإن السياسة الرئيسية تنبثق من أعلى المستويات الإدارية، فمجلس الإدارة مثلا يقوم باختيار الصناعة التي سيستعمل ضمنها المشروع، وهذا الاختيار يعتبر السياسة الأساسية ومن أهم خصائص السياسات هي:

مرونة :

حيث أن السياسة الجيدة يجب أن تصنف بالمرونة مما يسمح ذلك للمدير باتخاذ القرارات الملائمة التي تتماشى مع الظروف الطبيعية الراهنة.

الوضوح :

فإذا كانت السياسة واضحة فإنها تبعث الثقة في نفوس العاملين في المشروع والارتياح للخطط والأهداف التي تدعمها المؤسسة.

الاستقرار :

حيث يجب أن تصنف سياسة المشروع بالاستقرار والثبات إذا كان هناك تغيير يجب أن يكون تدريجيا وببطيئا، حتى لا يحدث إرباك في سير المشروع.

تفويض السلطة :

من خصائص السياسة الجيدة أنها تساعد على تفويض السلطة في المشروع، ولهذا فمن أغراض السياسة الجيدة تصديق الرئيس لقرارات مرؤوسه، ما دامت ضمن إطار الخطوط العريضة للسياسة المرسومة.

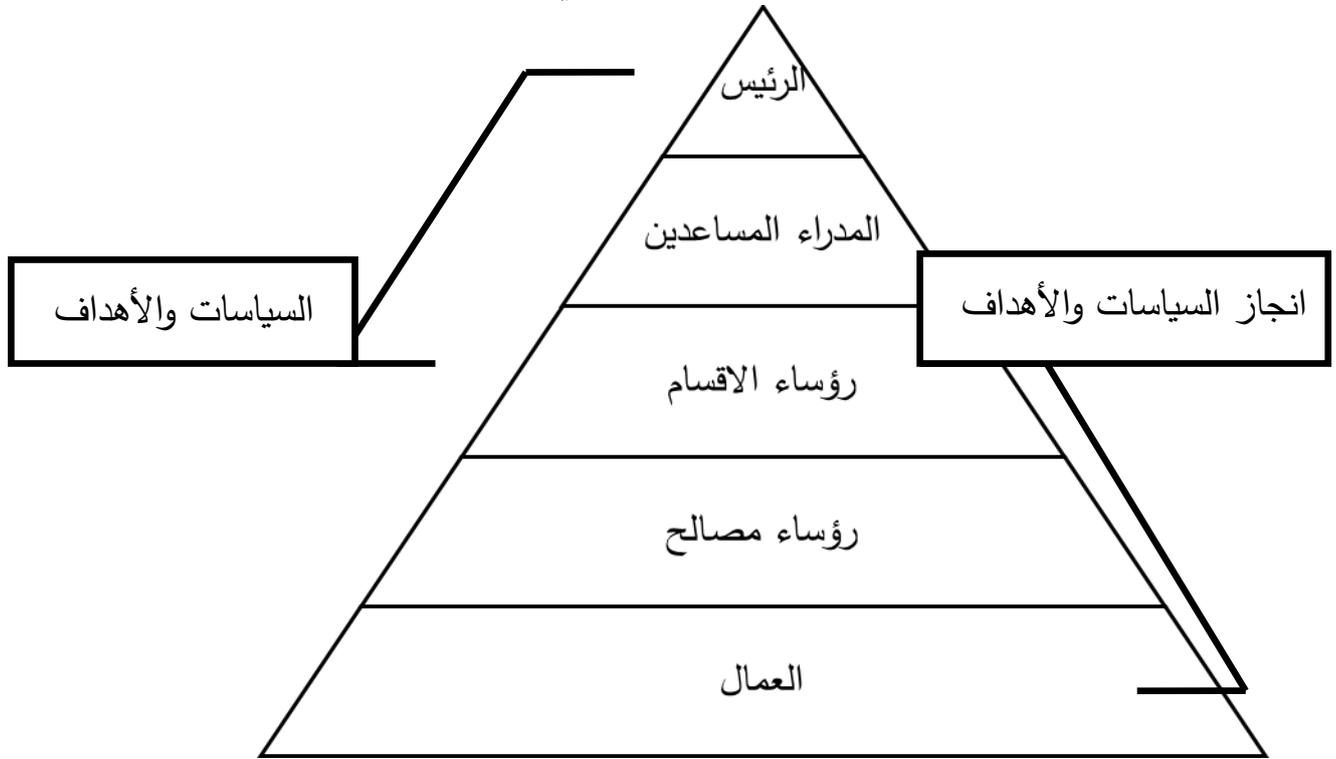
¹ - قريا حي مريم مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية ، إشكالية تمويل في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة حالة - الوكالة

الوطنية لدعم تشغيل الشباب ولاية بويرة 2016/2015،ص21-22

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية

إن الهياكل التنظيمية ليست هياكل نموذجية فهي تختلف باختلاف المؤسسات تبعاً لحجمها وطبيعة عملياتها، وكلما كبر حجم المؤسسة كلما دعت الحاجة إلى إنشاء مستويات تنظيمية أخرى .
ويأخذ الهيكل التنظيمي أشكالاً عديدة ، وعموماً فإن الشكل الآتي هو السائد مهما تنوعت المؤسسات ومهما اختلف حجمها ونشاطاتها ذلك أنه يعتبر الهيكل العام وكل مؤسسة تطور وتقرع فيه حسب أهدافها ونشاطاتها وسياساتها.¹

الشكل (2-4) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية



¹ - شابونية عمر ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ، تخصص نظم المعلومات وإدارة المعرفة ، لعنوان أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسة الاقتصادية ، دور اختصاص المعلومات - دراسة الحالة مؤسسة صوميك سونتراك - سكيكدة 2008/2007 ص55-56

المبحث الثاني: التأثير نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: تصنيفات المؤسسة الاقتصادية

الفرع الأول: تصنيف حسب معيار القانوني

وفق لهذا المعيار يمكن أن نميز بين المؤسسات الفردية و الشركات¹.

❖ **المؤسسات الفردية :** و هي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلة واحدة بحيث

تتداخل شخصية المؤسسة مع مالكها، و تتمثل في صغار التجار و الدهن الحرة كالأطباء و

المحامين ...

يتميز هذا النوع من المؤسسات بجملة من المزايا و العيوب تتمثل فيما يلي:

المزايا :

(1) سهولة التنظيم و الإنشاء

(2) صاحب المؤسسة هو المسؤول و الأخير عن نتائج المؤسسة مما يشكل دافعا له إلى العمل بكفاءة

لتحقيق أكبر ربح ممكن.

(3) صاحب المؤسسة هو المسؤول الوحيد عن إدارتها و تنظيمها و تسييرها و إليه ترجع سلطة اتخاذ القرار

في أي أمر يخصها. و يؤدي ذلك إلى تقليل حالات النزاع و الانقطاع الناجمة عن تنازع الشركاء و

كثرة الآراء كما في حالة الشركات .

العيوب:

(1) قلة رأس المال لأن مالك المؤسسة هو الممول الوحيد لها، و قد يطرح هذا مشكلة نقص التمويل لاسيما

في حالة تراكم ديون ناتجة عن قلة الخبرة و صعوبة الحصول على تمويل خارجي (قروض بنكية).

❖ الشركات:

الشركة هي عقد يلتزم بمقتضاه شخص أو أكثر بأن يساهم كل منهم في مشروع يستهدف الربح بتقديم حصته

من مال أو عمل لاقتسام ما قد ينشأ عن هذا المشروع من ربح أو خسارة.

أي في حالة الشركة نكون أمام مؤسسة تعود ملكيتها لمجموعة أفراد يساهمون في رأس المال و يقتسمون ما

ينشأ عن نشاط الشركة من ربح أو خسارة.

تتقسم الشركات إلى شركات أشخاص و شركات أموال :

1 - ناصر دادي عدون ، نفس مرجع السابق ، ص70

شركات الأشخاص:

يعتبر الشريك في هذا النوع مسؤولية مطلقة عن ديون الشركة حيث تمتد المسؤولية إلى أمواله الخاصة (مسؤولية تضامنية)، و يكتسب صفة التاجر ، أي أن الاعتبار الشخصي للشريك يشكل الأساس في هذا النوع من الشركات.

يمكن أن نعدد ثلاثة أنواع لشركات الأشخاص:¹

شركات التضامن: و يكون فيها الشركاء مسئولين مسؤولية تضامنية (في حالة إعسار أحدهم) غير محدودة تمتد للأموال الخاصة، كما يمكن أن يكون المدير من خارج الشركاء يختارونه للإدارة نيابة عنهم.

شركات التوصية البسيطة: تتضمن نوعين من الشركاء:

شركاء متضامنين مسئولين بصفة شخصية تضامنية.

شركاء موصين مسؤوليتهم محدودة بقدر حصصهم في رأس المال.

شركات المحاصة: و هي شركات مستترة ليس لها وجود قانوني إزاء الغير ، يتعامل فيها الشركاء مع الغير بصفتهم الشخصية و لكن لحساب الشركة، و يقسمون الأرباح و الخسائر حسب الاتفاق .

مزايا و عيوب شركات الأشخاص:

المزايا:

- توزيع العمل حيث يسمح تعدد الشركاء بتوزيع المهام بينهم مما يسهل تسيير الشركة.
- تعتبر المسؤولية التضامنية دافعا قويا للشركاء لبذل أقصى الجهد من أجل تحقيق الربح.
- يؤدي تضامن الشركاء إلى زيادة القدرة المالية للمؤسسة كما يسهل من عملية الحصول على التمويل الخارجي (القروض البنكية خصوصا)

العيوب:

- حياة المؤسسة معرضة للخطر نتيجة انسحاب أو وفاة أحد الشركاء .
- قد يؤدي تعدد الشركاء إلى التنازع مما يؤثر سلبا على المؤسسة.
- تواجه شركات الأشخاص في الغالب صعوبات تمويلية كبيرة تتعلق بالإنفاق على بناء المصانع وشراء الآلات والمعدات .

1 - نفس مرجع سابق ، ص71

شركات الأموال :

تتكون من مجموعة من الأموال حيث يقسم رأسمالها إلى أسهم متساوية و قابلة للتداول ، و تحدد مسؤولية الشريك بعدد الأسهم التي اشتراها ، لا يكتسب صفة التاجر .يدير شؤونها مجلس إدارة منتخب من قبل حملة الأسهم (الشركاء .)

أي أنه في هذا النوع من الشركات لا أثر للاعتبار الشخصي للشريك، يمكن أن نعدد ثلاثة أنواع لشركات الأموال:

شركات المساهمة: تعتبر من أهم أشكال شركات الاموال ، حيث يقسم رأس مالها الذي يعتبر الضمان الوحيد لدائنيها، إلى أسهم متساوية القيمة قابلة للتداول، و المسؤولية فيها محدودة بقدر المساهمة في رأس المال تدار بسلطة عليا (الجمعية العامة)المتشكلة من مجموع المساهمين ، و هي تجتمع مرة في السنة +مجلس الإدارة الذي يعتبر السلطة التنفيذية المنفذة و الخاضعة لقرارات الجمعية العامة (التي تختاره¹)

شركات التوصية بالأسهم: هي خليط بين شركات الأشخاص و شركات الأموال حيث تضم نوعين من الشركاء:

1- شركاء متضامنون ، مسؤوليتهم غير محدودة (أي تمتد مسؤوليتهم عن ديون الشركة إلى أموالهم الخاصة)

2- شركاء موصون مسؤوليتهم محدودة بعدد الأسهم (مسؤوليتهم بمقدار مساهمتهم في رأس المال الذي هو مقسم إلى أسهم متساوية بالطبع)

الشركات ذات المسؤولية المحدودة: وهي التي لا يزيد عدد الشركاء فيها عن عدد معين ينص عليه القانون و يكون الشخص فيها مسؤولا بقدر حصته في رأسه المال حيث يقسم رأس مالها إلى حصص تتداول بين الشركاء و لا تنتقل إلى الغير إلا بشروط خاصة. بذلك فهي تعتبر خليط بين شركات الأموال و شركات الأشخاص، فهي تشبه شركات الأشخاص من حيث قلة الشركاء، و تشبه شركات الأموال بحصر المسؤولية عن ديون الشركة بمقدار ما يملكه الشريك من حصة في رأس المال

مزايا و عيوب شركات الأموال:

المزايا:

- تقييد المسؤولية بمقدار المساهمة في رأس المال .
- إمكانية الحصول على القروض بسهولة و سرعة
- حياة المؤسسة أكثر استقرارا

العيوب:

¹ - نفسمرجع سابق ،ص 72

- البيروقراطية و المشاكل الناجمة عن تعدد الرقابة بسبب كثرة المساهمين.
 - يؤدي عدم وجود الملكية إلى ضعف حافز الاهتمام الفعال بالشركة من قبل المسيرين غير المساهمين
- تصنيف المؤسسات حسب ملكية رأس المال:

المؤسسات الخاصة:

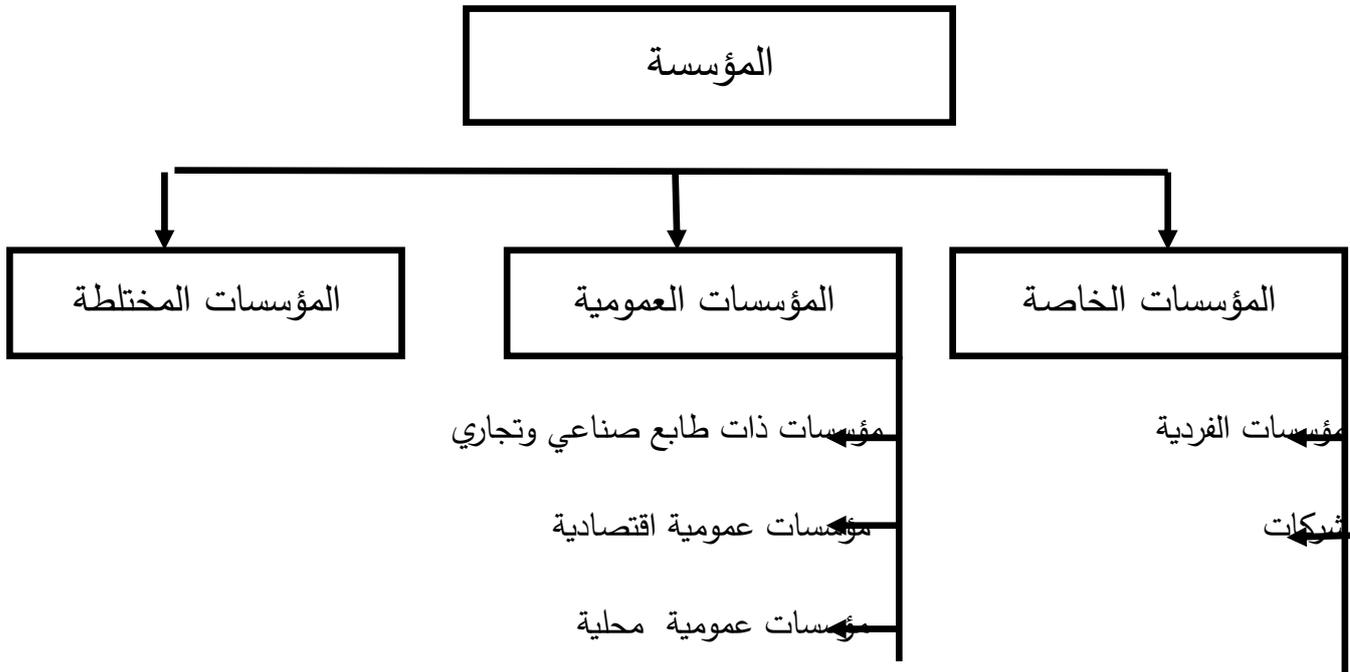
و هي التي تعود ملكيتها لخواص يملكون حق اتخاذ القرار ، ويمكن تقسيمها إلى شركات أشخاص ، شركات أموال....

المؤسسات العمومية:

و هي التي تعود ملكيتها للدولة، و تعتبر هذه الأخيرة صاحبة القرار فيها، حيث يخضع مسيرو المؤسسات العمومية لرقابة الدولة و هم مسئولون عن أعمالهم تجاهها وفقا للقوانين العامة السارية المفعول. تهدف هذه المؤسسات من خلال نشاطها إلى تحقيق المصلحة العامة للمجتمع و لا يشكل لها الربح هدفا في حد ذاته.

المؤسسات المختلطة: و هي التي تعود ملكيتها بصفة مشتركة للقطاع العام و القطاع الخاص.

الشكل (2-5): تصنيف المؤسسات حسب المعيار القانوني.¹



المصدر: عمر صخري. اقتصاد المؤسسة ص 27.

الفرع الثاني: تصنيف حسب معيار حجم.

توجد عدة مؤشرات تستخدم لتصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم ، من بينها :رقم الأعمال، حجم رأس المال، ومؤشر عدد العمال في المؤسسة، هذا الأخير الذي يعد المؤشر الأكثر اعتمادا في تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم، فهو الذي يصنف على أساسه المؤسسة الاقتصادية إلى مؤسسات صغيرة ومتوسطة ومؤسسات كبيرة كما يلي:

أ- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

لهذا النوع من المؤسسات ميزة أساسية تكمن في بساطة البنية الهيكلية ، كما أن طرق تسييرها غير معقدة ، إضافة إلى قلة العاملين فيها، حيث لا يوجد مقياس متفق عليه لتعريف هاته المؤسسات فالأمر يختلف من بلد إلى آخر

فحسب البنك الدولي للاستثمار¹ : المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي التي يكون فيها عدد العمال اقل من 500 عامل وتكون المساهمة في رأس مالها من طرف أعوان خارج صاحب المؤسسة لا تتجاوز 30% وبالنسبة للجزائر وحسب القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تعرف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة مهما كانت طبيعتها القانونية بأنها مؤسسة إنتاج للسلع والخدمات :

- تشغل من 1 إلى 250 شخص
- لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 2 مليار دينار أو لا يتجاوز حصيلتها السنوية 500 مليون دج.

المؤسسات الكبيرة : وتشغل يد عاملة كبيرة تفوق 500 عامل، ملكيتها غالبا ما تعود إلى عدد كبير من الأشخاص، ولهذه المؤسسات أشكال مختلفة منها مايلي:

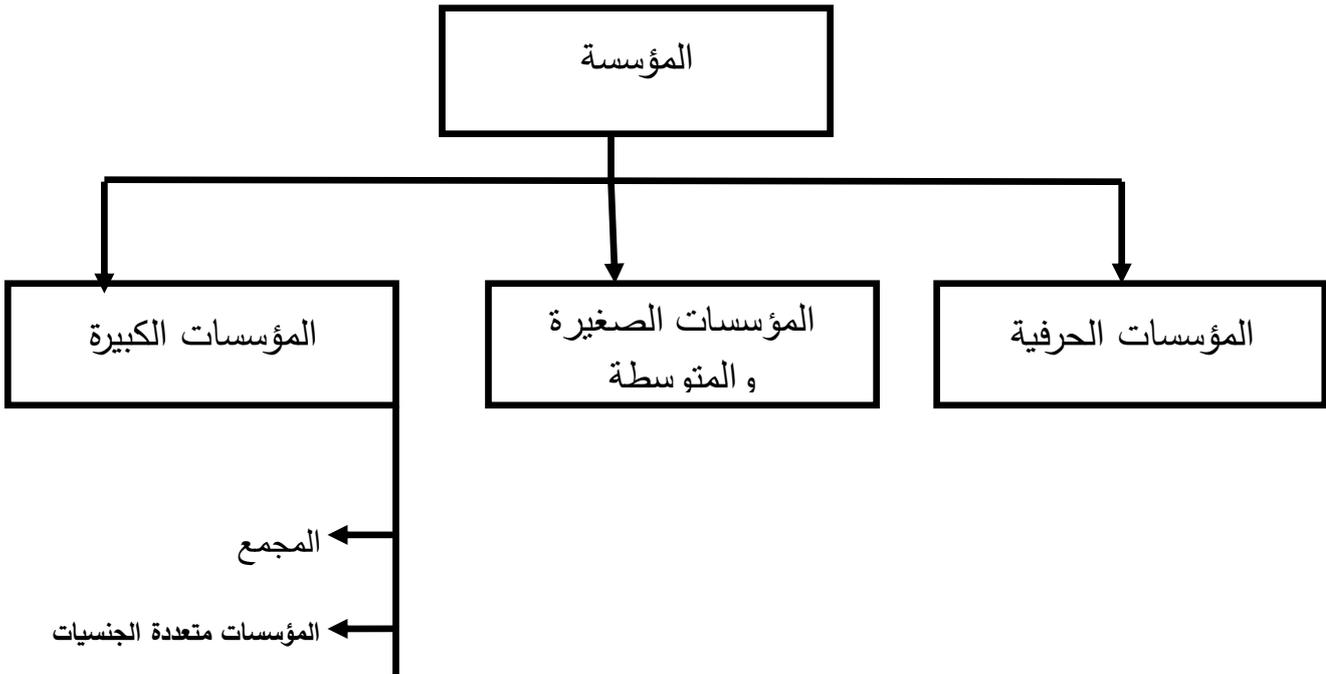
المجمع: عبارة عن مجموعة مؤسسات تربطها علاقة مالية واقتصادية وهي تابعة للمؤسسة الأم، ومثال ذلك في الجزائر "مجمع صيدال...الخ.

المؤسسات متعددة الجنسيات: هي عبارة عن مؤسسات عابرة للقارات ولا تعرف بالحدود الجغرافية، حيث تقيم وحدات إنتاجية في العديد من البلدان، متبعة في ذلك سياسات، إستراتيجيات عالمية، هذه الأخيرة تختلف من مؤسسة لأخرى، ونذكر من هذه الإستراتيجيات ما يلي:

¹ -الداوي الشيخ، اقتصاد المؤسسة ، مركز الطباعة ،جامعة الجزائر ، 1998،ص87

- 1- إستراتيجية تخفيض التكاليف، وذلك من خلال إقامة فروع في البلدان التي توفر يد عاملة رخيصة بالإضافة إلى المواد الأولية التي لا تكلفها الكثير في سبيل الحصول عليها.
- 2- إستراتيجية تجارية : من خلال توسيع حصتها السوقية على المستوى العالمي، من خلال إنشاء هذه الوحدات الإنتاجية في بلدان مختلفة .
- 3- إستراتيجية انتهازية :من خلال إقامة فروع أو مؤسسات في دول من أجل الاستفادة من قوانين تلك الدولة مثل :تخفيض أو إعفاءات ضريبية، تسهيلات جمركية، تساهل في قوانيني حماية البيئة¹....

الشكل (2-6) : تصنيف حسب معيار حجم



المصدر : ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص 60

¹ - ناصر دادي عدون ، نفس مرجع سابق ، ص 70-72

الفرع الثالث: تصنيف حسب معيار الاقتصادي

توزع المؤسسات الاقتصادية استنادا لهذا المعيار إلى ثلاث قطاعات رئيسية :

قطاع الفلاحة - قطاع الصناعة - قطاع الخدمات .ويضم كل قطاع مايلي ¹:

✓ مؤسسات القطاع الأول " الفلاحة:"

وتجمع المؤسسات المتخصصة في كل من الزراعة بمختلف أنواعها و منتجاتها، و تربية المواشي، بالإضافة إلى أنشطة الصيد البحري، و غيره من النشاطات مرتبطة بالأرض و الموارد .الطبيعية القريبة إلى الاستهلاك، وعادة ما تضاف إليها أنشطة المناجم.

✓ مؤسسات القطاع الثاني " الصناعة:"

وتجمع مختلف المؤسسات التي تعمل في تحويل المواد الطبيعية إلى منتجات، و تشمل بعض الصناعات المرتبطة بتحويل المواد الزراعية إلى منتجات غذائية و صناعية مختلفة، وكذلك صناعات تحويل وتكرير للمواد الطبيعية من معادن و طاقة وغيرها، وهي ما تسمى بالصناعات الإستخراجية ومؤسسات الصناعات الاستهلاكية بشكل عام، ومؤسسات صناعة التجهيزات وسائل الإنتاج المختلفة، و نلاحظ أن توزيع هذه المؤسسات يمكن أن تجمع في فرعين رئيسيين:

○ الصناعات الخفيفة:

و في أغلبها استهلاكية و غير دافعة للاقتصاد بشكل واضح.

○ الصناعات الثقيلة أو المصنعة:

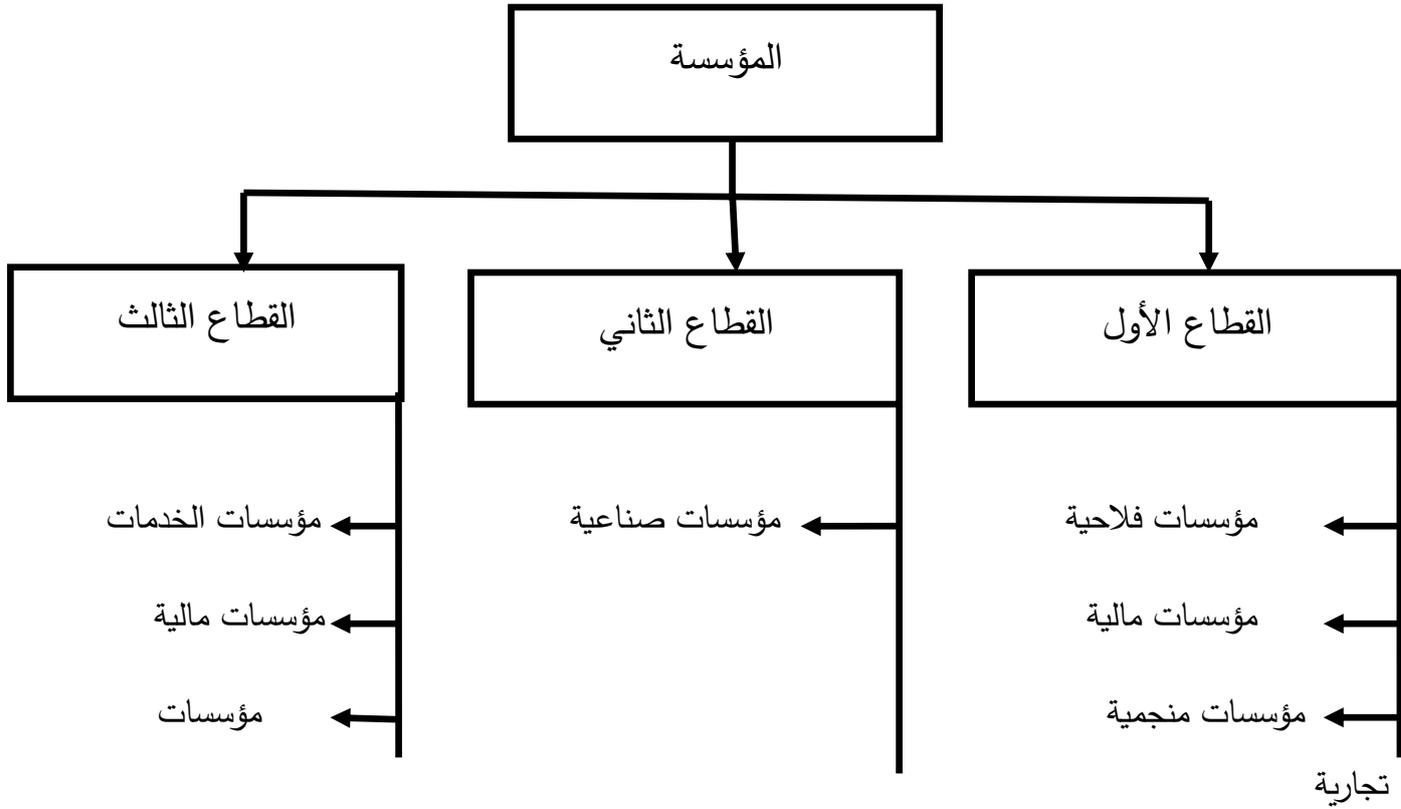
هي مختلف الأنشطة الصناعية التي تعمل منتجاتها على دفع الاقتصاد أماميا ، حيث تعتبر كمستعمل لموارد و منتوجات قطاعات مثل الإستخراجية و الطاقة ، و منتج لوسائل إنتاج تستعمل في مختلف القطاعات الاقتصادية و هي بذلك دافعة إلى الأمام.

✓ مؤسسات القطاع الثالث:

هذه المؤسسات تشمل مختلف الأنشطة التي لا توجد في المجموعتين السابقتين و هي ذات أنشطة جد مختلفة وواسعة انطلاقا من المؤسسات الحرفية، النقل، البنوك، المؤسسات المالية، التجارة، الصحة وغيرها.

¹ - ناصر دادي عدون ، نفس مرجع سابق ،ص 70-72

الشكل (2-7) : تصنيف حسب معيار اقتصادي



المصدر : عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2006 ،

ص 30

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

إن أصل تكنولوجيا المعلومات بالمعنى الحالي للكلمة يعود إلى ظهور أولى أجهزة الكمبيوتر في المؤسسات، في السنوات الستينات، انطلاقاً من المبدأ التقني لمعالجة الالكترونية للمعلومات، ومنذ ذلك الوقت، ونظراً للتطورات الكبيرة الحاصلة في هذا المجال فقد توسع المفهوم ليشمل العديد من الأمور المرتبطة بهذا المجال والتي سنذكرها في هذه التعاريف: يعرف المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي تكنولوجيا المعلومات على أنها: " تلك الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحواسيب وتفاعلها مع الإنسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة¹ .

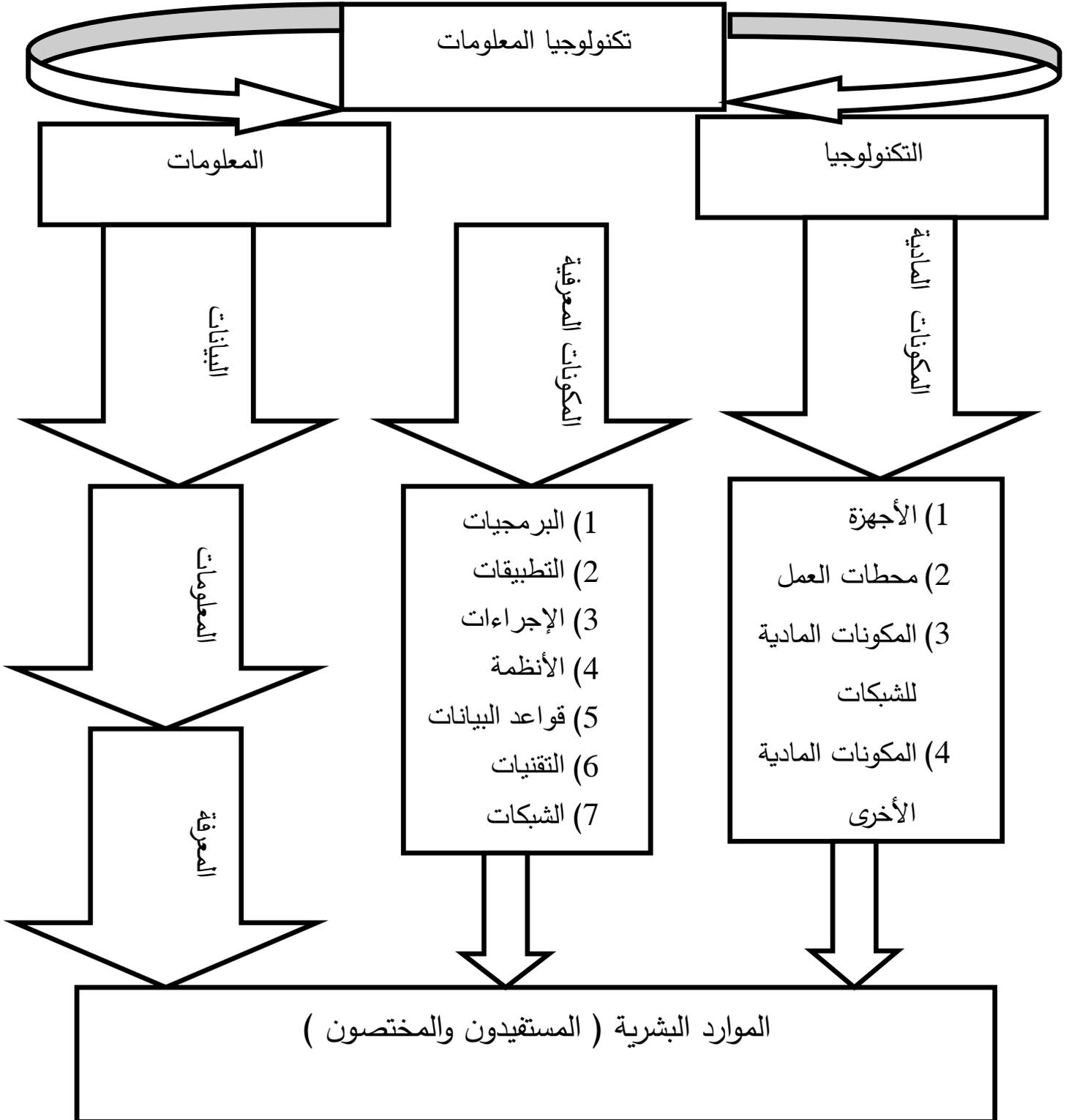
- يرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي: أنه إذا كانت كلمة تكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة، وأنه إذا كانت التكنولوجيا بشكل عام هي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة فإن تكنولوجيا المعلومات هي "البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية²
- ويعرفها قاموس ماكمييلان لتكنولوجيا المعلومات بأنها: " هي حيازة، معالجة، تخزين وبث معلومات ملفوظة، مصورة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية و اللاسلكية، ومبني على أساس الإلكترونيات الحقيقية³.

¹ - بو علي فريدة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية 2013/2014، ص20

² - د محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص 37

³ - د محمود علم الدين، نفس المرجع، ص 38

الشكل (2-8) : مفهوم ومكونات التكنولوجيا المعلومات



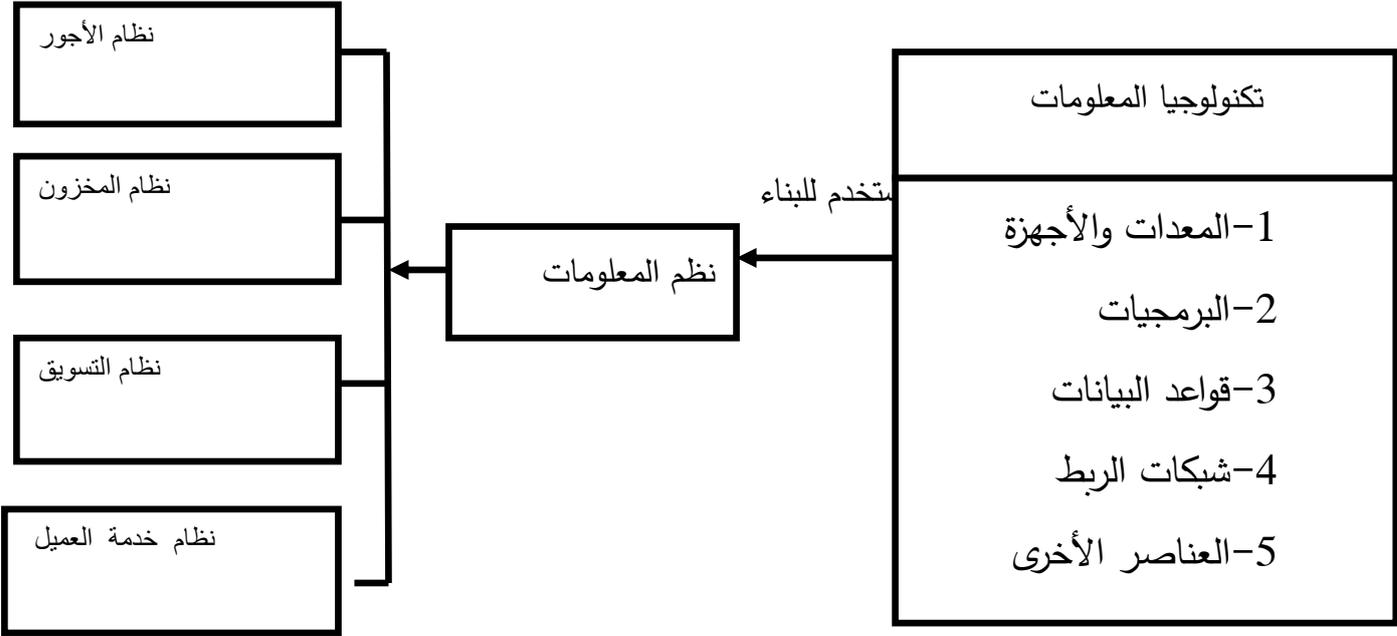
المصدر : عبد الناصر علك حافظ ، حسث وليد حسث عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف

المنظمة"، دار غيداء للنشر، عمان ص59

الفرع الثاني: العلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات

تعد مكونات تكنولوجيا المعلومات ادوات تستخدم لبناء نظم المعلومات والشكل التالي يبين ذلك :¹

تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات



الشكل(2-9): العلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات

إن قيمة تكنولوجيا المعلومات تبرز عندما تكون مستخدمة بفعالية وتعد القرارات المتعلقة بالتكنولوجيا بالغة التعقيد، حيث أن المديرين يضطرون إلى تقرير ما إذا كان يجب إنفاق الوقت والمال في التكنولوجيا أكثر تقدماً من المتاحة عندهم في المنظمة وذلك من أجل تحسين الأداء .

إن صعوبة القرارات المتعلقة بالتكنولوجيا تكمن أيضاً في أنها قد تؤدي إلى نجاح المنظمة أو انهيارها. فالاستثمار الخاطئ في التكنولوجيا المعلومات يعد مشكلة خطيرة لأي منظمة لأنه بالدرجة الأولى مكلفاً كذلك. أن الوقت في اتخاذ القرارات تكنولوجيا غالباً ما يكون ضيقاً ، لان هناك منافسين يستغلون تلك المنظمات التي لا تلاحق التطور التكنولوجي .

¹ - بلعربي عبد الكريم ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام ،أثر تكنولوجيا معلومات على اتخاذ القرارات الادارية 2010/2011، جامعة

كذلك لكي تحقق نظم المعلومات رسالة وأهداف المنظمة لابد أن يكون هناك توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وأهداف نظم المعلومات. بحيث يجب على مدير في المنظمة أن يحدد عناصر التكنولوجيا مثل الحسابات، قواعد البيانات ، شبكات الربط.

الفرع الثالث: دور المعلوماتية في تطور نظام المعلومات

إن التغيرات السريعة والمتزايدة في مختلف الميادين جعل المنظمة أمام كم هائل من البيانات يتعين عليها معالجتها واستغلالها، بحيث أصبحت ميزتها التنافسية تعتمد على مدى قدرتها على استغلال هذا الكم الهائل من البيانات. وقد ساعد التطور الحاصل في التكنولوجيا المعلوماتية في تخطي كثير من الصعاب التي تواجه المنظمة سواء داخليا أو خارجيا، وذلك بفضل المزايا التي وفرتها والمتمثلة على وجه الخصوص في ¹:

- 1- تقليص الوقت اللازم لانجاز العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات وتحويلها إلى المعلومات .
- 2- السرعة في إرسال المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة .
- 3- تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات .
- 4- زيادة السعة التخزينية للمعلومات .
- 5- المرونة في الاستعمال
- 6- الدقة والوضوح والشفافية والمصدقية التي تتميز بها المعلومات المنتجة من طرف نظم المعلومات

كما سمح التطور المستمر في المعلوماتية بظهور تقنيات وأساليب جديدة أكثر فعالية في معالجة المعلومات ومكنت من تطوير عدة أنظمة فرعية لنظام المعلومات.

ولقد عرفت أكاديمية المملكة المتحدة لنظم المعلومات بأنها: "الوسائل التي يستخدم بها الأفراد التكنولوجيا لجمع، معالجة، تخزين، استخدام وتوزيع المعلومات." فمن خلال كل هذا فان تكنولوجيا نظم المعلومات تعتبر أداة تمكين مباشرة لنظم المعلومات التي ستبقى في حالة تطور وتغير مستمر استجابة للابتكار التكنولوجي.

1 - صياد صباح، أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية 2017/2018، جامعة وهران ، ص62

ولقد أشار الباحثين Plant/ Ravichandran/ في دراسة أجريت على (58) مؤسسة كبرى في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا وأستراليا إلى أن المؤسسات القائمة في هذه الدول كانت مدركة لأهمية التمييز بين نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات واعتبرهما مختلفين أو منفصلين ، وأشار إلى أن الميزة التنافسية التي تحققها المنظمات لا تأتي من خلال التكنولوجيا ولكن من خلال كيفية تجميع البيانات ومعالجتها وتخزينها إلى حين الحاجة إليها أو بثها لاتخاذ القرارات المناسبة ، وأن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على تطوير نظام المعلومات للمؤسسة¹.

المطلب الثالث: نظام المعلومات في المؤسسة

الفرع الأول: موقع نظام المعلومات في المؤسسة

لقد تغير موقع نظام المعلومات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة كنتيجة للتغير والتطور في تطبيقات نظم المعلومات ، لذلك فقد ظهرت نظم المعلومات في البداية كتابع للإدارات المالية ، حيث أن التطبيقات الأولى لنظام المعلومات في مجال الأعمال كانت قاصرة على الأعمال الخاصة بالتحليل الرقمي كالمرتببات والأجور . وكان اعتماد المؤسسة في ذلك الوقت لا يسبب لها أية مشاكل في بقائها واستمرارها حتى إذا حدث وتعطلت تلك النظم بتطبيقات الحاسب ، فقد تزايد طلب الإدارات المختلفة داخل المؤسسة على استخدام الحاسب ، وقد واكب ذلك ظهور نظم معالجة البيانات وهو ما أدى إلى مركزية الخدمة التي يؤديها الحاسب وأصبحت إدارة مستقلة عن الإدارة المالية للمؤسسة².

إن الدور الذي يلعبه قسم أنظمة المعلومات في التنظيم الهرمي للمؤسسة وكذلك العلاقة فيما بين الأقسام تتغير بصورة كبيرة ، وذلك تبعاً لحجم وأهمية مصادر المعلومات التي يراد القيام بإدارتها ومدى الاعتماد على المصادر الخارجية للمعلومات وعلى الدور الذي يلعبه المستفيد النهائي من النظام ، وتعتمد المؤسسات على نظم المعلومات في أداء مهامها وتحقيق أهدافها ."

¹ - PANT&RAVICHANDRAN .T. A framework for information system palming for e- business .Logistics information management , 14(1),2001.p58

² - شابونية عمر ، أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسة الاقتصادية ، نيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ، تخصص نظم المعلومات أو إدارة المعرفة ، جامعة منتوري قسنطينة 2007/2008، ص 103-104

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه نظام المعلومات

تواجه نظم المعلومات مجموعة مشاكل راجعة لعدة أسباب، هذه بعضها¹:

• التصميم:

يفشل التصميم الفعلي في تحقيق الاحتياجات الأساسية للمنظمات، فقد لا يقدم النظام المعلومات بسرعة كافية تمكن من استخدامها أو يقدمها في شكل يصعب معه استخدامها أو يقدم بيانات خاطئة غير مطلوبة، وقد يكون معقد بدرجة لا يسمح للمستخدم بالتفاعل معه كأن يكون تصميم الشاشات غير مناسب للمستخدم مما يؤدي إلى توقف المستخدم عن استخدام النظام، كما يفشل التصميم إذا كان غير متوافق مع القيم و الثقافة و الأهداف التنظيمية.

• البيانات :

إذا كانت البيانات التي يتم الاعتماد عليها في إنتاج المعلومات غير دقيقة و غير متسقة فإن هذا يؤدي إلى غموض المعلومات الناتجة عن النظام أو غير ملائمتها لأهداف وأغراض المنظمة وعليه يجب التأكد من أن المعلومات التي تجمعها نظم المعلومات أو تنتجها لازالت توافق احتياجات المنظمة الداخلية، كذا تساعد على التأقلم مع المتغيرات البيئة الخارجية، لأن لكل بيئة خصائص معينة في التصرف.

• **التكاليف :** قد يعمل النظام بصورة الفعالة إلا أن تكلفة تنفيذه و تشغيله قد تكون مكلفة بدرجة أكبر مما كان متوقفا في الموازنة المخصصة له، بحيث أن المنافع المتحصل عليها من النظام تعادل تلك التكلفة، ولذا يجب على المنظمات القيام بدراسات معمقة قبل الاستثمار في مشاريع ضخمة التكاليف، وفي هذا النظام تطورت كثيرا أنظمة المعلومات الحاسوبية التي تهتم بجميع أنواع التكاليف في المؤسسة وعمليات تقييدها و مراجعتها وتصحيح الأخطاء المكتشفة.

• **التشغيل:** في هذه الحالة قد لا يعمل النظام بصورة جيدة كأن تصل المعلومات متأخرة نتيجة لتعطل النظام أو لفقدان بعض البيانات كما أن عملية قياس لنجاح النظام ليس بالأمر السهل، حيث من الصعب الاتفاق على قيمة و فعالية نظام المعلومات وذلك نتيجة لاختلاف الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام إلا أن البحوث في مجال نظم المعلومات قد قدمت المعايير التالية لقياس لنجاح النظام:

- ارتفاع مستوى استخدام النظام
- درجة رضا المستخدم .
- المساهمة في تحقيق الأهداف مثل: جودة القرارات التي اعتمدت على استخدام النظام .

¹ - أحمد فوزي ملوخية، " تكنولوجيا المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص19

- المنافع المالية مثل: تخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات.

الفرع الثالث: أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات في المؤسسة

أولاً: أسباب نجاح نظام المعلومات:

هناك العديد من العوامل المسببة لنجاح نظام المعلومات¹:

1/ اشتراك المستخدم النهائي :

إن اشتراك المستخدم النهائي في تصميم و تشغيل نظام المعلومات له آثار ايجابية تتمثل في اشتراك المستخدم النهائي في تصميم النظام يجعل لديه الفرصة في وضع النظام في شكل يحقق أولوياته، و يلي احتياجات المنظمة، وتظهر أهمية المشاركة في:

- تمثل التحدي وتزيد من الشعور بالذات

- زيادة الفرصة قبول المستخدمين للنظام؛ و رضاهم عن مخرجاته نظراً لمشاركتهم في بقاءه؛

- الحصول على نظام معلومات مرتفع الجودة، يأخذ بعين الاعتبار متطلبات المستخدمين؛

2/دعم الإدارة:

إذا حصل مشروع نظام المعلومات على مساندة و التدعيم من كافة المستويات الإدارية،فإذا هذا يؤدي إلى توليد اتجاهات إيجابية نحو النظام، سواء من جانب مستخدمي النظام أو العاملين بإدارة نظام المعلومات، كنتيجة لشعورهم بأن مشاركتهم وإسهاماتهم سوف تصبح محل تقدير و انتباه من جانب الإدارة.

3/درجة هيكلية القرارات:

تعتبر القرارات الهيكلية إلى المدى الذي تكون فيه متكررة، وغير جديدة وهناك طريقة محددة ومعروفة للتعامل معها، وفي حين تكون القرارات غير هيكلية إلى المدى الذي تكون فيه جديدة وهامة ولا توجد طريقة لمعالجتها، إما لأنها لم تظهر من قبل أو أنها هامة حيث تستحق معالجة خاصة بها.

4/خصائص بيئة عمل المستخدمين:

تحدد بيئة المنظمة خصائص المعلومات اللازم توفيرها من خلال نظام المعلومات، وشكل هذه المعلومات كيف تقديمها، ويمكن تعريف بيئة المنظمة على أنها مجموعة من العوامل المادية والاجتماعية التي تؤثر بطريقة مباشرة في سلوك اتخاذ القرارات بواسطة الأفراد داخل المنظمة.

¹ -عليوات سالمة، شلوش فاطمة، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة منكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير ، إدارة ، أعمال الإستراتيجية ،كلية العلوم التسيير ، جامعة البويرة ،الجزائر ، 2015/1014،ص37.

5/ الخصائص الشخصية للمستخدمين:

ترجع العلاقة بين الخصائص الشخصية ونجاح نظام المعلومات إلى أن هذه العوامل تؤثر على كيفية تفسير الأفراد للمعلومات، كما أنها محددات لأسلوب تشغيلهم للمعلومات، حيث يتعامل المديرين مع نظام المعلومات من خلال خصائصهم المميزة، والنتيجة عن خبراتهم وخلفياتهم المختلفة، وقد اتضح أن الأفراد الذين يتميزون بقدرات عالية على تبادل المعلومات والاتصالات داخل المنظمة، حاصلون على مستوى تعليمي أعلى من غيرهم ويتمتعون بمدة خدمة أطول ويشغلون وظائف رئيسية مع زملائهم.

ثانياً: أسباب فشل نظام المعلومات

من الأسباب التي تؤدي إلى فشل نظام المعلومات ما يلي¹:

1- الاهتمام بالأجهزة وليس الأهداف:

يمثل الفنيون المشتغلون بنظم المعلومات (بسبب خلفيتهم التعليمية) إلى تقديم تكنولوجيا المعلومات مبتكرة ومقدمة احتياجات المنظمة المعلومات وغالباً ما يركز هؤلاء الفنيون على كفاءة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بدلاً من التركيز على أهداف الأداء التنظيمي، كما تتجه بعض المنظمات إلى اقتناء نظام المعلومات مبني على الحاسب الآلي بغرض إحلال هذه النظم محل العنصر البشري وليس بهدف زيادة قدرات وإمكانات العنصر البشري.

2- سوء تحديد الاحتياجات من المعلومات:

إذا لم يتم إعطاء وقت كافي وبذل غاية خاصة عند تحديد الاحتياجات من المعلومات فإن هذا سوف يؤدي إلى تحديد مواصفات غير مناسبة في نظم المعلومات التي يتم تصميمها واقتناؤها.

3- مستوى التعقيد والمخاطرة : قد تفشل بعض المشروعات نتيجة لما تتضمنه من مستوى مرتفع المخاطرة،

ويتأثر مستوى المخاطرة بالعناصر التالية:

○ حجم المشروع:

يزداد حجم ودرجة المخاطر بزيادة حجم مشروع نظم المعلومات ويتم قياس حجم المشروع إما بالتكلفة اللازمة للتنفيذ، أو حجم الأفراد، أو الوقت اللازم للتنفيذ.

○ هيكل المشروع

قد يكون المشروع واضحاً، ومن ثم يمكن التعرف على العمليات والمخرجات الخاصة به، كما أن المستخدمون يعرفون ما يحتاجونه ومن تتخفف المخاطرة.

1 - عليوات سالمة، شلوش فاطمة، مع نفس المرجع السابق، ص 38.

○ الخبرة السابقة مع التكنولوجيا:

ترتفع درجة المخاطرة إذا كان فريق مشروع تطوير نظام المعلومات والعاملين في إدارة نظم المعلومات ليس لديهم الخبرة الفنية اللازمة مع تكنولوجيا مشروع التطوير أو للتعامل مع المكونات المادية أو البرمجيات.

○ إدارة عملية التنفيذ :

مراعاة التنسيق و الحرص عند تطوير نظام جديد للمعلومات فهناك صعوبة لتحديد تفاصيل لدرجة آلية النظام كما أن تفسير المعلومات وتعريفها يختلف من مستخدم لآخر ، إضافة إلى أن احتياجات الأفراد من المعلومات مختلفة كما أنه قد يتم تجاهل تدريب الأفراد على استخدام النظام والتأكد من تفهمهم له لإجراءات تشغيله.

خلاصة الفصل الثاني

لقد تناولنا في هذا الفصل مفهوم المؤسسة الاقتصادية بصفة العامة والوظائف التي تقوم بها، بالإضافة إلى مختلف تصنيفات التي تتخذها المؤسسة حيث ازدادت أهمية الحصول على المعلومات في وقت مناسب وملائم لجميع المؤسسات وهذا يكمن في كيفية استخدام والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات من اجل تصميم نظم تمكنها من التنافس، وتقديم المعلومات أكثر دقة وسرعة. ونستنج أن نظام المعلومات يلعب دور هاماً وحساساً داخل المؤسسة من خلال الأدوار والوظائف التي يؤديها، فهو يعتبر عنصر حيوي إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات، كما انه يتدخل في مختلف الوظائف والمستويات الإدارية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي دور نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

مقدمة الفصل

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

المبحث الأول: لمحة تاريخية عن شركة نפטال بصفة عامة

المطلب الأول: نشأة شركة نפטال و مهامها

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

تسمية نפטال :

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

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

مهامها :

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

- غاز البترول المميع (بوتان، بروبان).
- الزفت بجميع أنواعه و المواد الخاصة ك : (Produit) Wite spirite.
- الإطارات المطاطية.
- غاز البترول كوقود سير غاز.
- الغاز الطبيعي كالوقود.

تجسيدها :

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

- 44 مركز للتحويل.
- 3 محطات لاستغلال هذا الوقود.
- 22 محطة في طريق الإنجاز.
- 20 محطة مبرمجة.
- 22000 سيارة حولت إلى استعمال فاستهلاك غاز البترول المميع « سير غاز » هو مهم جدا لأنه اقتصادي للغاية و غير ملوث للطبيعة.

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

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

المطلب الثاني: تنظيم شركة نפטال و وسائلها.

1/ تنظيمها :

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

✓ و المتبع لنشاطات مؤسسة نפטال نجدها تخضع للامركزية عبر وحدات توزيع متعددة المواد و الخدمات كما أسلفنا من ذي قبل، هاته الوحدات لها جميع الإصلاحات في أخذ القرار.

✓ تعد 48 وحدة توزيع منطقة نفوذ المؤسسة حسب أهمية المنطقة داخل ولاية أو مجموعة ولايتين أو ثلاثة، و تحصل هذه الوحدات على المساعدة العتادية بمختلف أنواعها و أشكالها بفضل كل من :

• 04 وحدات صيانة.

• 04 وحدات مينائية.

في حين أنه على مستوى المقر المركزي، أي المديرية العامة بمؤسسة نפטال بالترقية نجد أن المدير

العام تساعده كل من :

• 04 مديريات مركزية.

• 08 مديريات عملية.

• 01 وحدة الإعلام الآلي.

2/ وسائلها :

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

• 67 مركز و مخزن لتوزيع و تخزين

1- الوقود Carburant ،

2- الزيوت Lubrifiant ،

3- المطاط Pneumatique.

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

المطلب الثالث: لمحة تاريخية عن شركة نפטال سعيدة وموقعها .

1/ لمحة تاريخية عن شركة نפטال سعيدة.

اولا: تاريخ وحدة نפטال للتوزيع بسعيدة.

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

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

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

• GL 04 (تسيير حر).

• RO 04 (بائع عادي)

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

L'UND سعيدة :

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

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

- ❖ شركة نفطال للتوزيع بسعيدة تغطي ثلاث ولايات : سعيدة، البيض و النعامة و هذا بعض ضم شركات نفطال السابقة البيض و النعامة في أبريل 1992.
- ❖ المساحة الإجمالية للشركة تقدر بـ 100.000 كلم².
- ❖ سعيدة : 6612 كلم².
- ❖ البيض (الأبيض سيد الشيخ) : 66420 كلم².
- ❖ النعامة (مشرية، عين الصفراء) : 27137 كلم².
- ✓ إجمالي عدد السكان يقدر بـ : 915836 نسمة يتوزعون كالتالي :
- سعيدة : 915836 نسمة.
- البيض : 291802 نسمة.
- النعامة : 280000 نسمة.

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

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

1/ ولاية سعيدة :

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

✓ البنية التحتية للاستغلال : 03 مدخل للملأ.

24 ميزان للبوتان.

04 موازين للبروبان.

✓ و تتم عملية التخزين و التوزيع على مستوى فريقين :

- مركز التخزين و التوزيع CLPB : 17000 م³ وقود.
- 05 مراكز تسيير مباشر.

- 01 مركز تسيير حر.
- 07 مراكز بيع خاص.
- 02 مركزين لبائع عادي.

/2 ولاية النعامة :

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

- 04 تسيير مباشر
- 01 تسيير حر

- 02 مراكز خاصة

- 03 مراكز بيع عادي.

/3 ولاية البيض :

01 مركز متعدد الإنتاج ب 13000 م³ من الوقود و 50000 من B13، 01 مخزن الوقود ببوقطب ب 300 م³ [لاستقبال الوقود عن طريق السكك الحديدية] مخزن رابط GPL، 04 تسيير مباشر، 04 مراكز بيع خاص، 02 مركزين لبائع عادي.

* GPL 40000 قارورة كافية لمدة 10 أيام.

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

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

ملاحظة :

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

ثانيا: موقع شركة نفضال بسعيدة.

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

- المساحة المغطاة لعملية الإنتاج CE : 3200 م².

- المساحة المغطاة للإدارة : 800 م².

الجانب التطبيقي :

- دائرة المحاسبة و المالية :

1- مصلحة المحاسبة العامة :

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

2- مصلحة الخزينة و المالية :

مهمتها تتمثل في مراقبة المداخل، رفض الشيكات التي هي بدون أرصدة و مراقبة الاخرجات.

3- مصلحة الميزانية و التكاليف :

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

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

و أهم العمليات المحاسبية في مصلحة المحاسبة العامة :

1- طريقة جمع ومعالجة المعلومات المتعلقة بالتدفقات

2- التوطيد المحاسبي la consolidation

3- التدفق بما فيه التدفق الحقيقي والمالي

4 - مصلحة الماسبة التحليلية

مثال :

التدفق الحقيقي : البضائع والمعدات والالات وشبه حقيقية كالخدمات

التدفق المالي : حركة أموال المؤسسة (دخول وخروج)

اليومية المحاسبية:

دفتر اليومية وتتضمن حركة عناصر الأصول والخصوم (الايرادات/الاعباء)

وتتضمن اليومية الحاسبية في مؤسسة نفضال مايلي :

La journée comptable contient :

- BT012 : bordereau de trésorerie سند قيد الخزينة

- Versement en espèces (02)
- Les bordereaux de remise de chèques (03)
- (02) et (03) = A
- LES BLF (BON DE LIVRAISON FACTURE) : B

ولهذا فانه يجب أن يكون الجموع بين الايرادات الاعباء متساويا وفق مايلي:

$$\text{TOTAL BLF} = \sum 02+03$$

DONC :

$$A=B$$

انظر الوثائق المرفقة

المبحث الثاني: نظام المعلومات ودوره في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من الإطارات والمشرفين بالمؤسسة محل الدراسة يصل عددهم 70 فرداً، وتم استثناء العمال اليدويين، وتم توزيع استبيان على مختلف المصالح المتواجدة في المؤسسة.

1- أداة الدراسة.

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

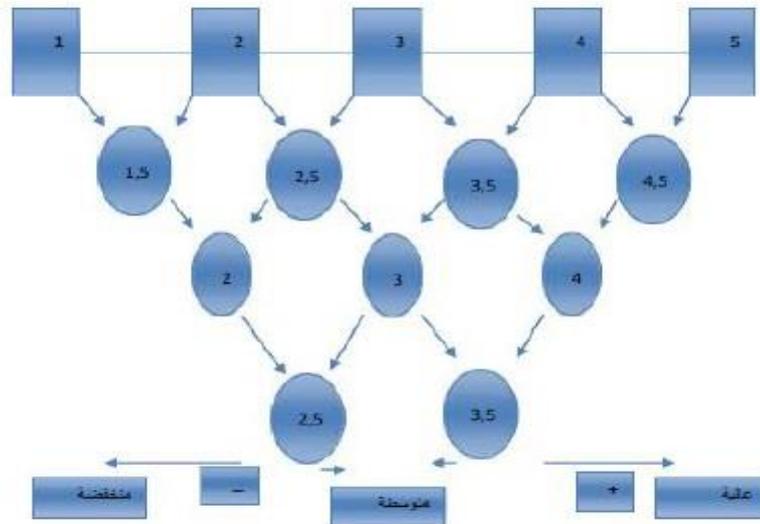
- المحور الأول: تناولنا فيه طبيعة المعلومات المستخدمة ومصادرها من طرف المؤسسة للقيام بنشاطاتها.
- المحور الثاني: تناولنا فيها وسائل التي تستخدمها المؤسسة للحصول على المعلومات.
- المحور الثالث: تطرقنا فيه على نظام المعلومات
- المحور الرابع: تناولنا فيه دور نظام المعلومات في المؤسسة

2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

وبعد عملية استرجاع الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغ الإجابات المتحصل عليها، باستعمال (SPSS) ومن ثم معالجتها باستخدام الأسلوب الإحصائي الملائم، بالاعتماد على نوع البيانات المراد تحليلها والغاية من وراء التحليل، والأساليب التي جرى استخدامها هي:

الأساليب الإحصائية الوصفية (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري)، وتم تحديد طول خلايا مقياس ليكرت، وذلك بالشكل الموضح أدناه:

الشكل رقم(3-1): التقسيم الثلاثي لفئة الإجابة



المصدر: إعداده بالاعتماد على عبد اللطيف يوسف الصديق، راشد حامد الدوسري، معجم الإحصاء، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، دون سنة نشر، ص 22.

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

- ✓ تكون درجة الاستجابة "عالية" عندما يتجاوز المتوسط الحسابي 3,51
- ✓ تكون درجة الاستجابة "متوسطة" عندما يتراوح المتوسط الحسابي من 2,51 و 3,5 درجة.
- ✓ تكون درجة الاستجابة "منخفضة" عندما لا يتجاوز المتوسط الحسابي 2,5.

3- اختبار صدق وثبات الاستبيان:

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

الجدول رقم (3-1): معامل ارتباط بيرسون

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

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

جدول رقم (3-2): صدق وثبات الاستبيان (ألفا كرونباخ)

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
27	67,4%

* الصدق:

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

* الثبات:

تم حساب موثوقية الاستبيان، للتأكد من أن درجة التأييد له تبقى ثابتة كما تم ملؤه للمرة الأولى حتى ولو تم تكرار العملية عدة مرات، وباستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS22 تم حساب

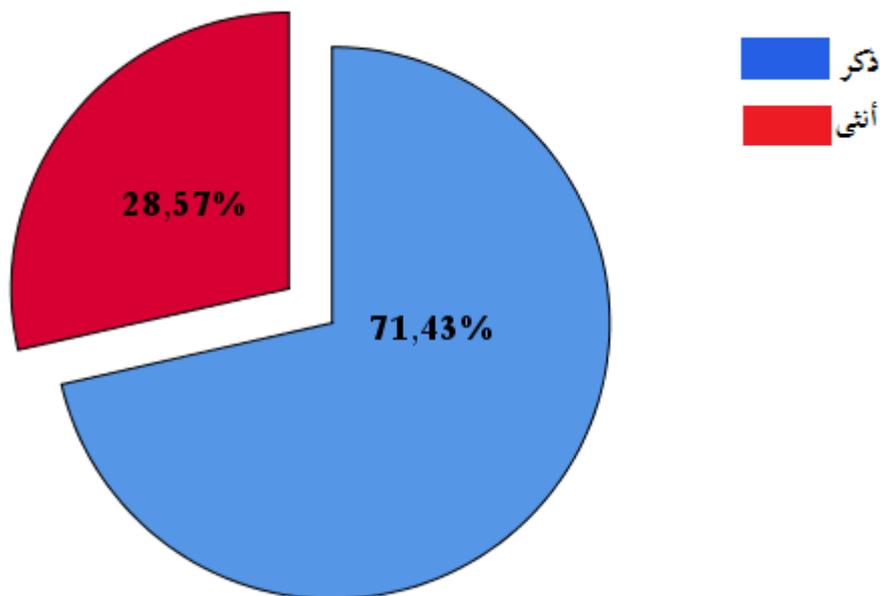
معامل الفا كرومباخ Alpha crombachs، وكانت النسبة 67,4%، وهي نسبة عالية جدا مقارنة بالنسب المقبولة احصائيا (60%)، وهي تدل على درجة عالية من الثبات الإستينان وكذا تكون أداة القياس قد تم اختبارها والتأكد من ثباتها.

المطلب الثاني: تحليل البيانات الشخصية لخصائص العينة

الجدول رقم (3-3): توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
71,4%	50	ذكر
28,6%	20	أنثى
100%	70	المجموع

الشكل رقم (3-2): توزيع افراد العينة حسب الجنس



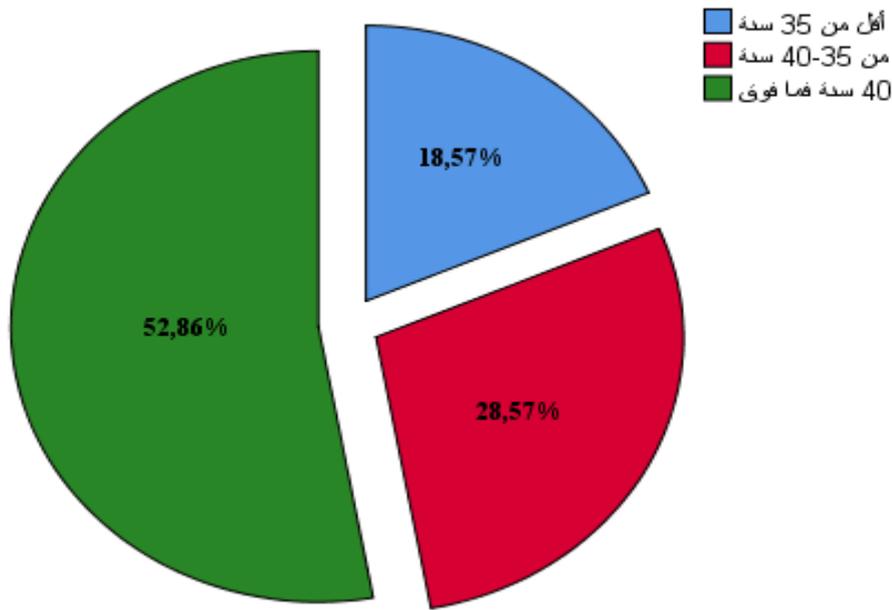
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

يتضح من خلال الجدول توزيع افراد العينة حسب الجنس 50 من العينة الدراسة هم ذكور أي ما يعادل نسبته بـ 71,43% ومن الإناث 20 من عينة الدراسة أي ما يعادل نسبته بـ 28,57%؛ من خلال قراءتنا للجدول يمكننا ملاحظة الحضور الضعيف للإناث في هذه المؤسسة لأن معظم الرجال العاملين لديهم مهمات خارج المؤسسة.

الجدول رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	الجنس
18,6%	13	أقل من 35 سنة
28,6%	20	من 35-40 سنة
52,9%	37	40 سنة فما فوق
100%	70	المجموع

الشكل رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب السن



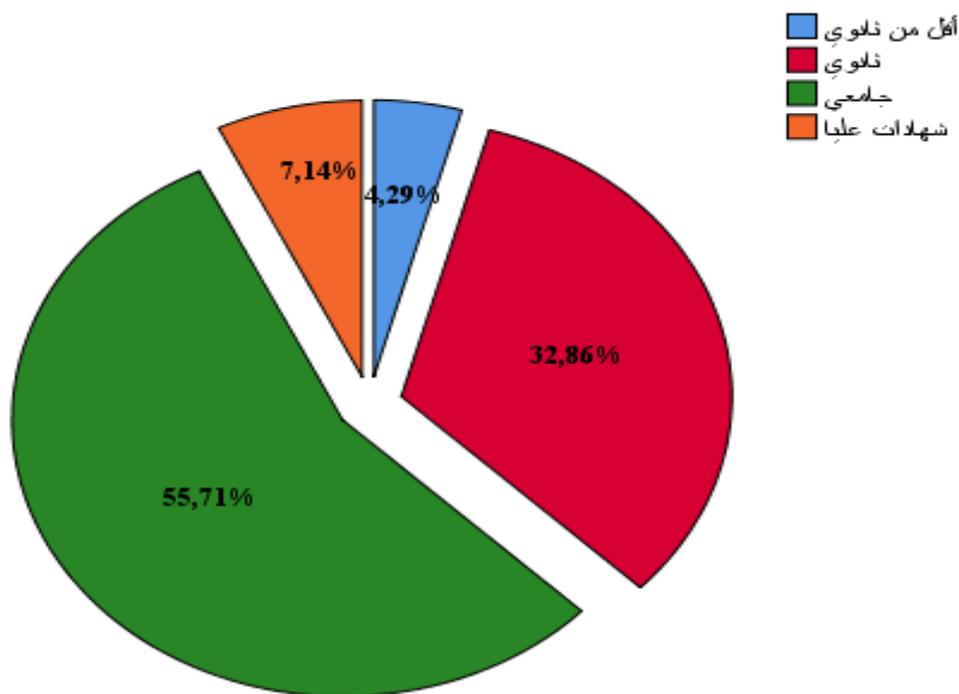
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

يتضح من خلال شكل توزيع النسب حسب السن لأفراد العينة، أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد بالدرجة الأولى على فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم 40 سنة فما فوق بنسبة مئوية بلغت 52,86% بمجموع تكرار 37 عامل ثم يليها العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 35 إلى 40 سنة بنسبة 28,57% بمجموع تكرار 20 عامل وأخيراً تليها فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم أقل من 35 سنة بنسبة 18,57% بمجموع تكرار 13.

الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
4,3%	3	أقل من ثانوي
32,9%	23	ثانوي
55,7%	39	جامعي
7,1%	5	دراسات عليا
100%	70	المجموع

الشكل رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



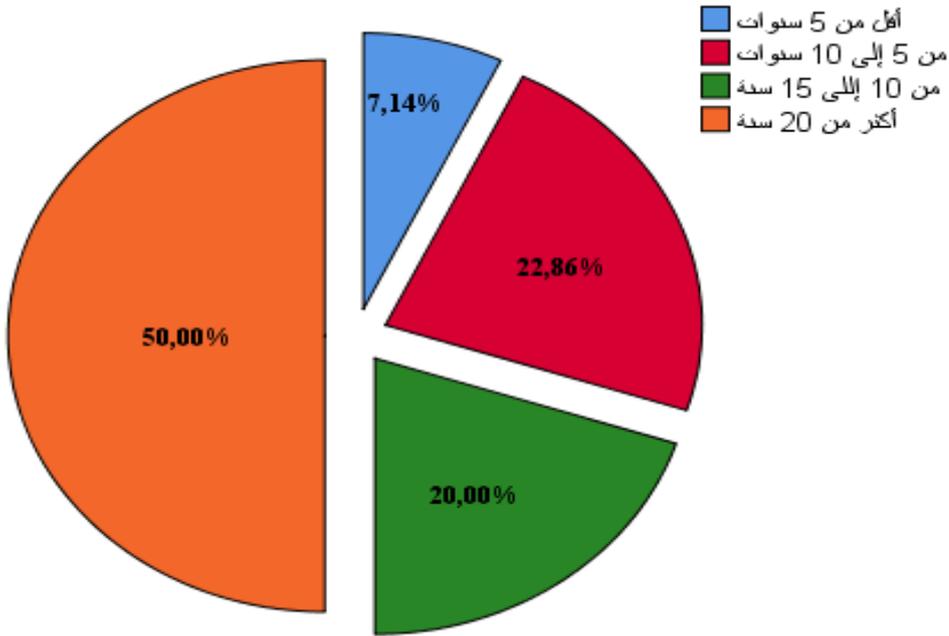
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

من خلال الجدول يتضح لنا بأن أغلبية الفئة العاملة بالمؤسسة لديهم مستوى جامعي بنسبة مئوية 55,71% إذ بلغ تكرارهم 39 عامل، أما الفئة الثانية لديهم مستوى ثانوي بنسبة مئوية 32,86%، حيث بلغ تكرارهم 23 عمال. أما الفئة الثالثة لديهم مستوى دراسات عليا حيث بلغت نسبتهم المئوية 7,1% بما يقابل تكرار 5 عمال، وأخير تأتي الفئة أقل من بكالوريا والتي نسبتها 4,3% ما يعادل تكرار 3 عمال. وهذا شيء إيجابي للمؤسسة من أجل استعادة من كفاءاتهم وذلك بإشراك هذه الكفاءات في التسيير.

الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
7,1%	5	أقل من 5 سنوات
22,9%	16	من 5 إلى 10 سنوات
20%	14	من 10 إلى 15 سنة
50%	35	أكثر من 20 سنة
100%	70	المجموع

الشكل رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل



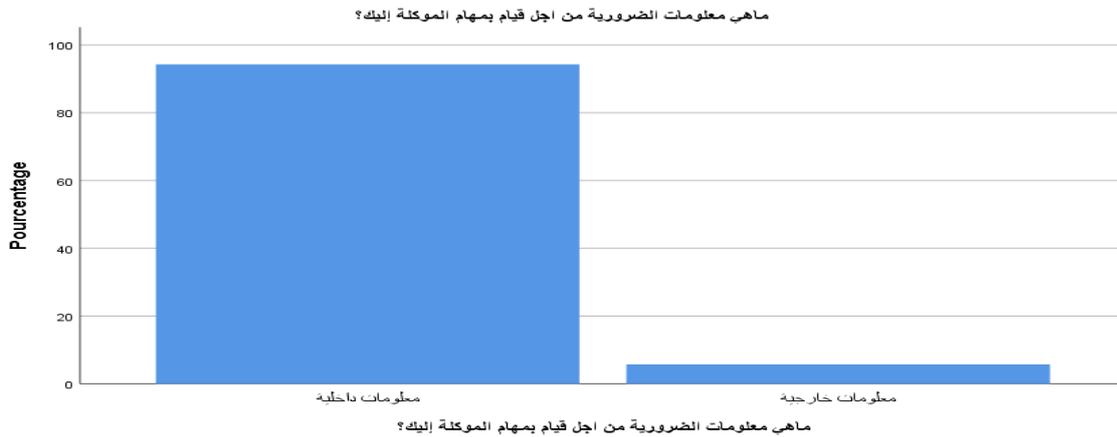
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 50% من عمال المؤسسة خبرتهم أكثر من 20 سنة في المؤسسة بتكرار 35 عامل، ثم تليها الفئة الثانية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 22,86% يقابلها تكرار 16 عامل وتليها الفئة التي لها خبر من 10 إلى 15 سنة بنسبة 20% ما يعادل تكرار 14 عامل وأخيراً تأتي فئة العمال في المؤسسة أقل من 5 سنوات بنسبة 7,14% بتكرار 5 عمال هذا يدل على أن المؤسسة لا تعتمد على عمال الذين لا يملكون خبرة وهذا حفاظاً على وتيرة العمل وخبرة عمالها الذين لديهم أكثر من 20 سنة وهذا إيجابي للمؤسسة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

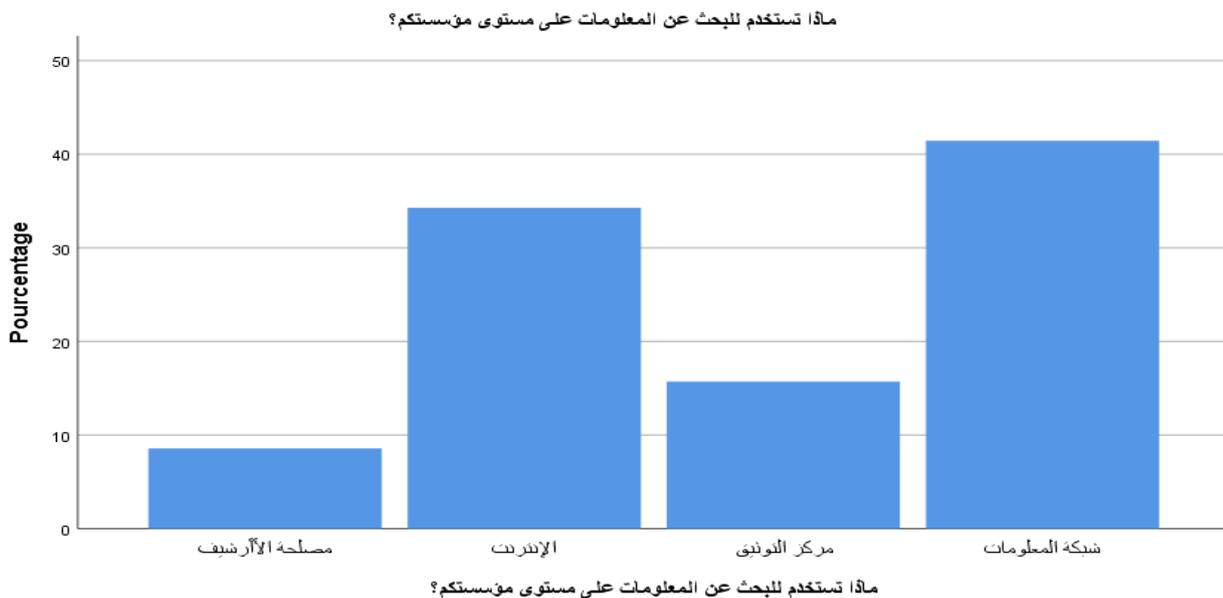
سنحاول من خلال هذا المطلب، التعرف على واقع شركة توزيع الكهرباء والغاز فيما يتعلق بنوعية نظام المعلومات المستخدم في تحسُّ أدائها، وذلك من خلال تحليل إجابات العينة المدروسة على أسئلة المحاور التالية:

1- المحور الأول: طبيعة المعلومات ومصادرها

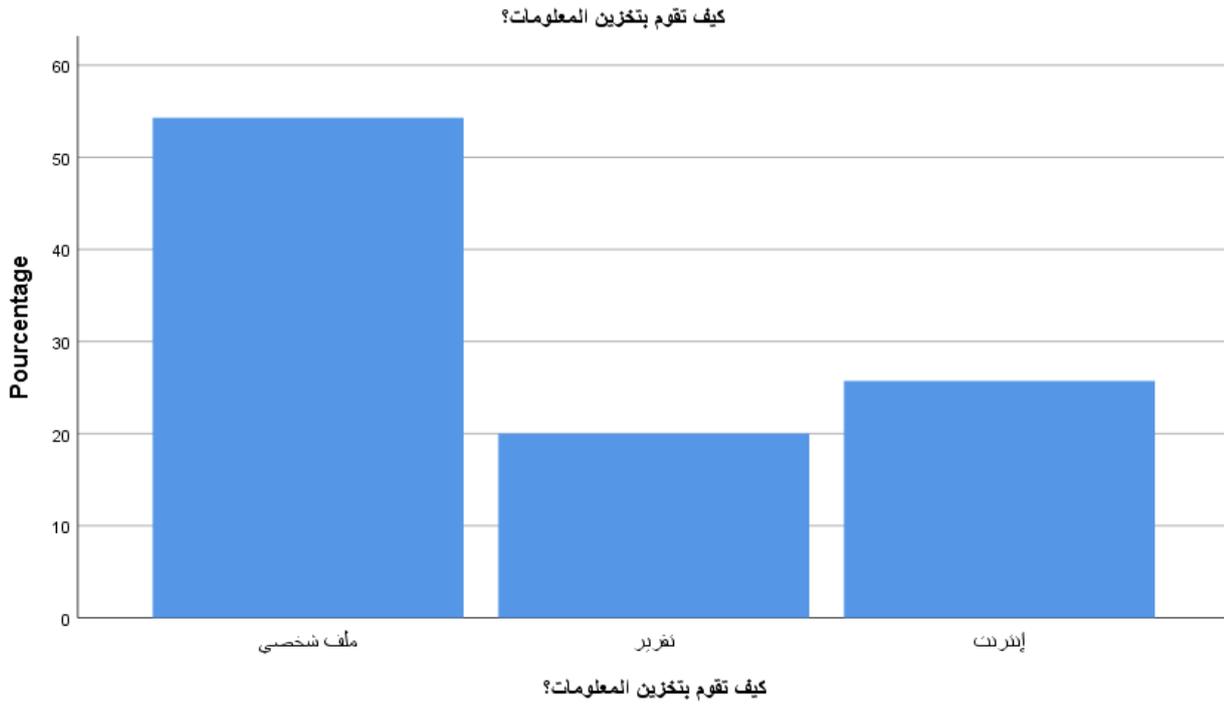


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

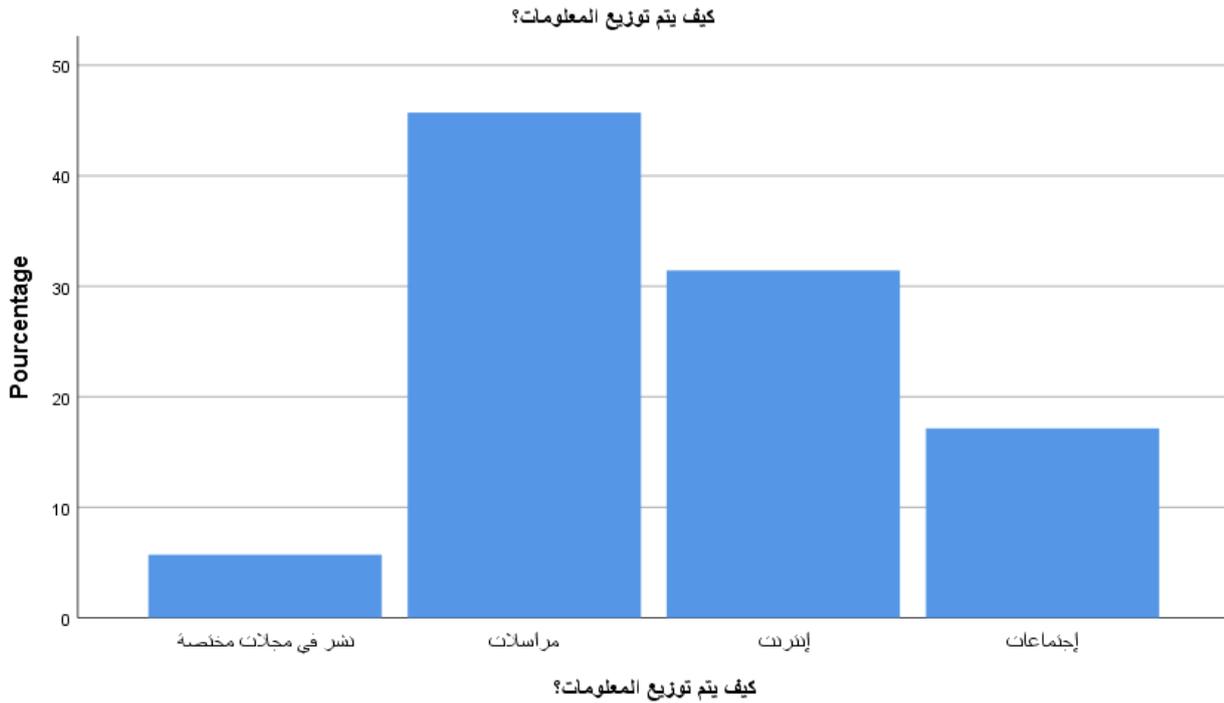
من خلال الشكل نلاحظ أنّ معظم عينة الدراسة أجابوا بمعلومات الداخلية عكس بعض الذين أجابوا بمعلومات خارجية كما هو موضح لنا، وهذا يدل أن المؤسسة تستخدمها للأغراض كثيرة كالتخطيط والمراقبة على عكس معلومات الخارجية تحدد القيود التي تفرضها البيئة التي تعمل بها .



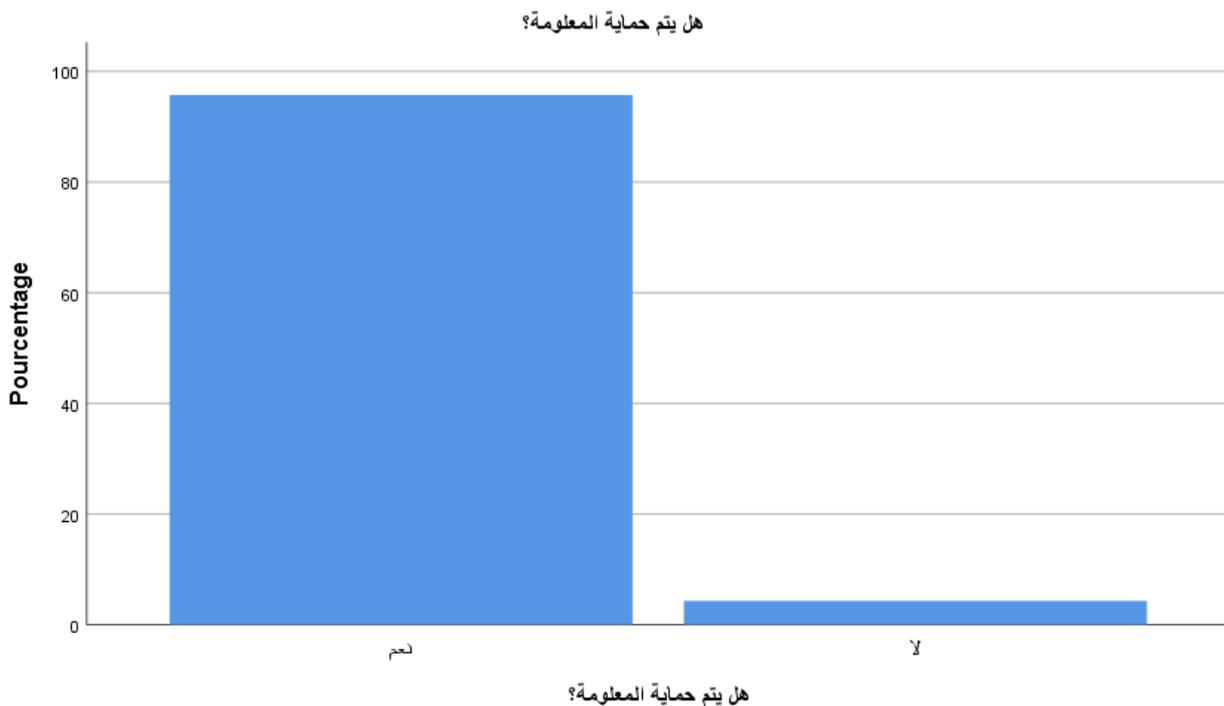
من خلال الشكل الموضح أعلاه نجد عينة الدراسة تم الإجابة بالأغلبية ومحصورة بين شبكة المعلومات ب40% والإنترنت 30% بينما مركز التوثيق ب20% ومصلة الأرشيف 10% هذا يعني أنّ المؤسسة تعتمد على طرق حديثة ومتطورة على حسب ما يتطلبه سوق العمل ومحيط المؤسسة.



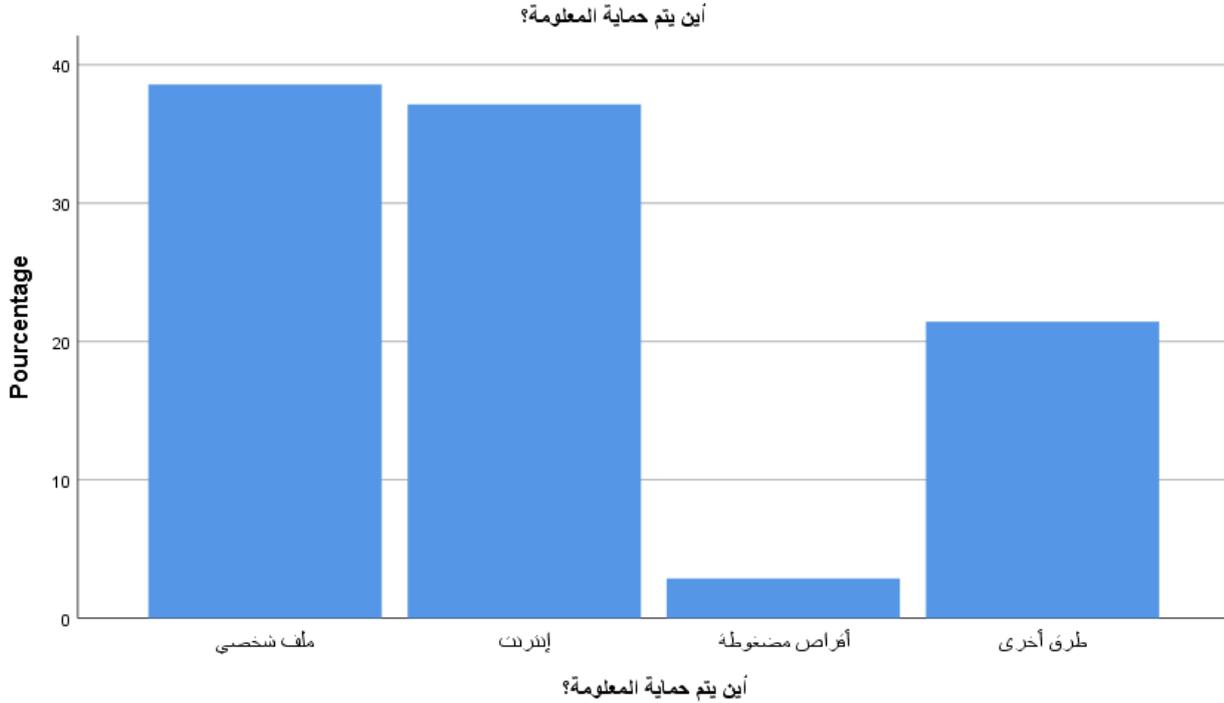
من خلال ملاحظتنا نستنتج أنّ معظم العمال يعتمدون على تخزين معلومات في ملفاتهم الشخصية تقريبا ب65% وإنترنت 25% وتقرير 20% وهذا لتفادي اختراق أو تسرب معلومات خارج المؤسسة وضمان امن وسرية المعلومات وهذا شيء إيجابي للمؤسسة.



من خلال الشكل نستنتج أنّ أغلبية عمال مركزين في توزيع المعلومات ما بين الإنترنت تقريبا 30% ومراسلات 45% واجتماعات تقريبا 20% ونشر في مجلات مختصة وهذا يدل على أن المعلومة العصب الأساسي للمؤسسة وبالتالي يتم البحث عنها سواء كان ذلك من الانترنت أو المراسلات وهذا شيء عادي بالنسبة لمؤسسة في ظل تطورات الاقتصادية في البلاد.

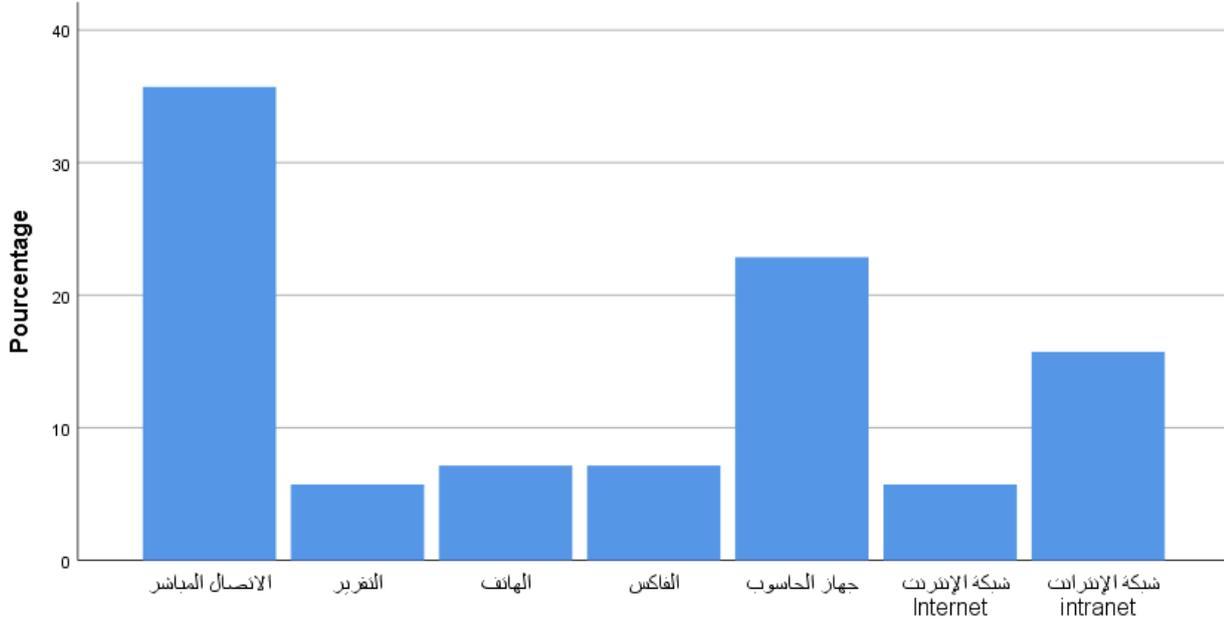


من خلال ملاحظتنا أعلاه نلاحظ، أن اغلب الإجابات كانت "نعم" بنسبة أغلبية عمال يتم حماية معلومة من تسرب خارج محيط المؤسسة وهذا أمر طبيعي وحساس لتجنب الأخطار التي تهدد المؤسسة.



نلاحظ أن أغلب العمال يقومون بتخزين المعلومات في ملف شخصي تقريبا بالنسبة 40% و إنترنت 35% وطرق أخرى 20% وأقراص المضغوطة اقل من 5% وهذا يدل على أن العمال انقسم في طريقة تخزين المعلومة فمنهم من يقوم تخزينها في الإنترنت والبعض الآخر في ملف شخصي.

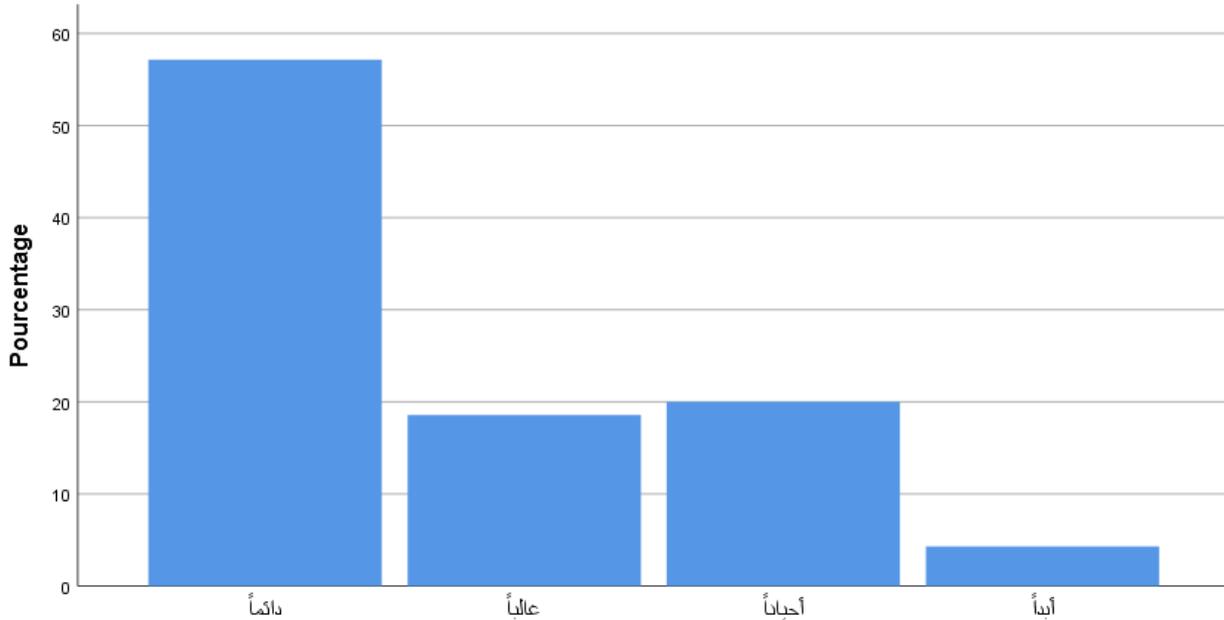
ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك لإيصال المعلومات؟



ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك لإيصال المعلومات؟

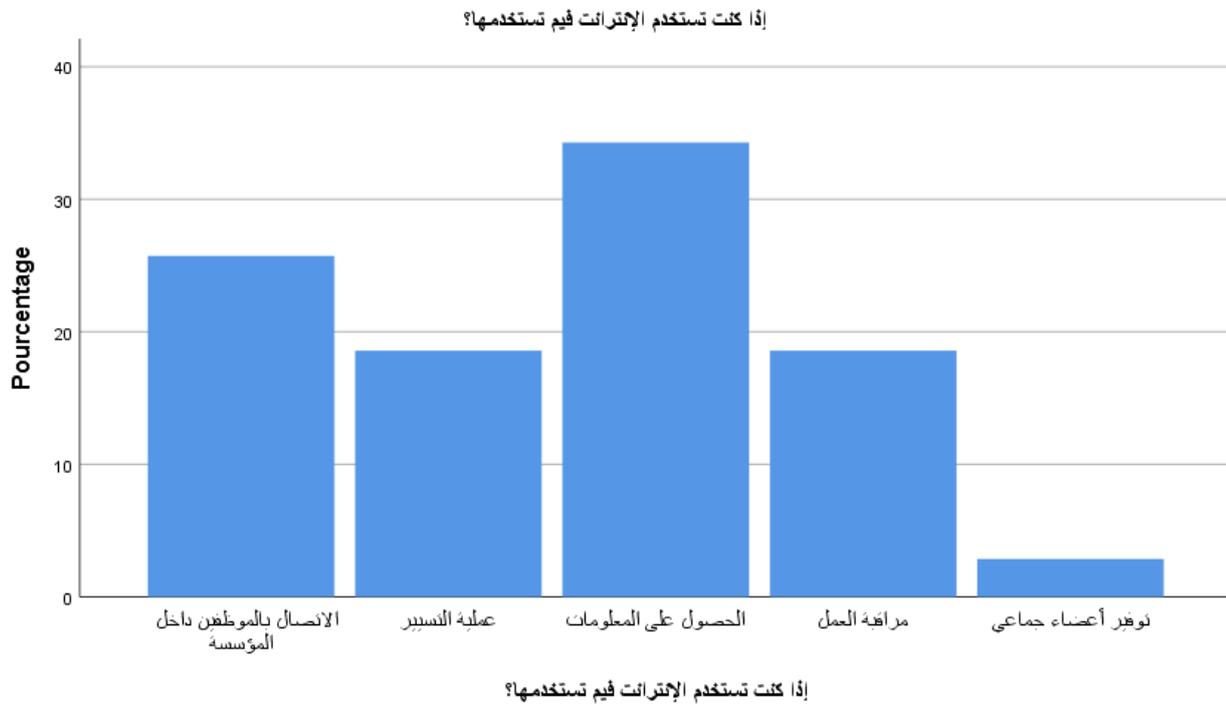
نلاحظ في هذا السؤال أنَّ أغلبية العمال يعتمدون على الاتصال المباشر كوسيلة من وسائل الاتصال حتى يتمكنوا من إيصال المعلومات. وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد المواجهة الفردية مما يساعدها في حل مشاكل الشخصية والفردية والتفاعل الأفراد.

هل تستخدم شبكة الإنترنت Internet في عملك؟

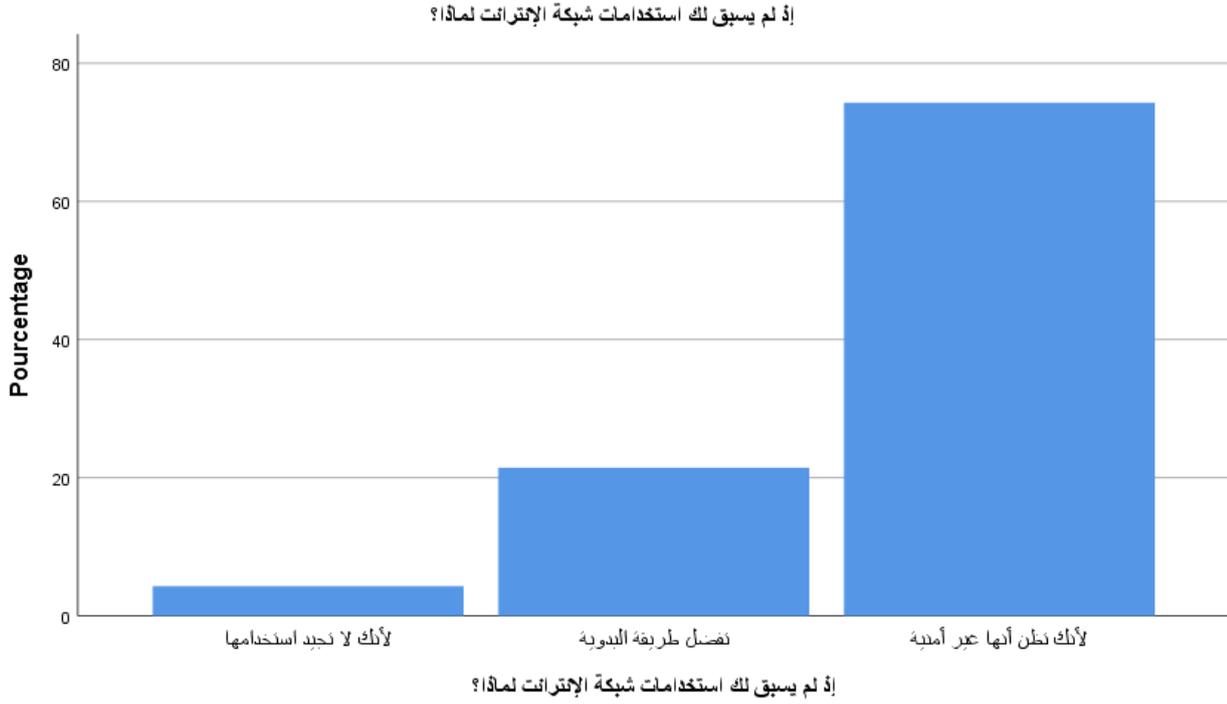


هل تستخدم شبكة الإنترنت Internet في عملك؟

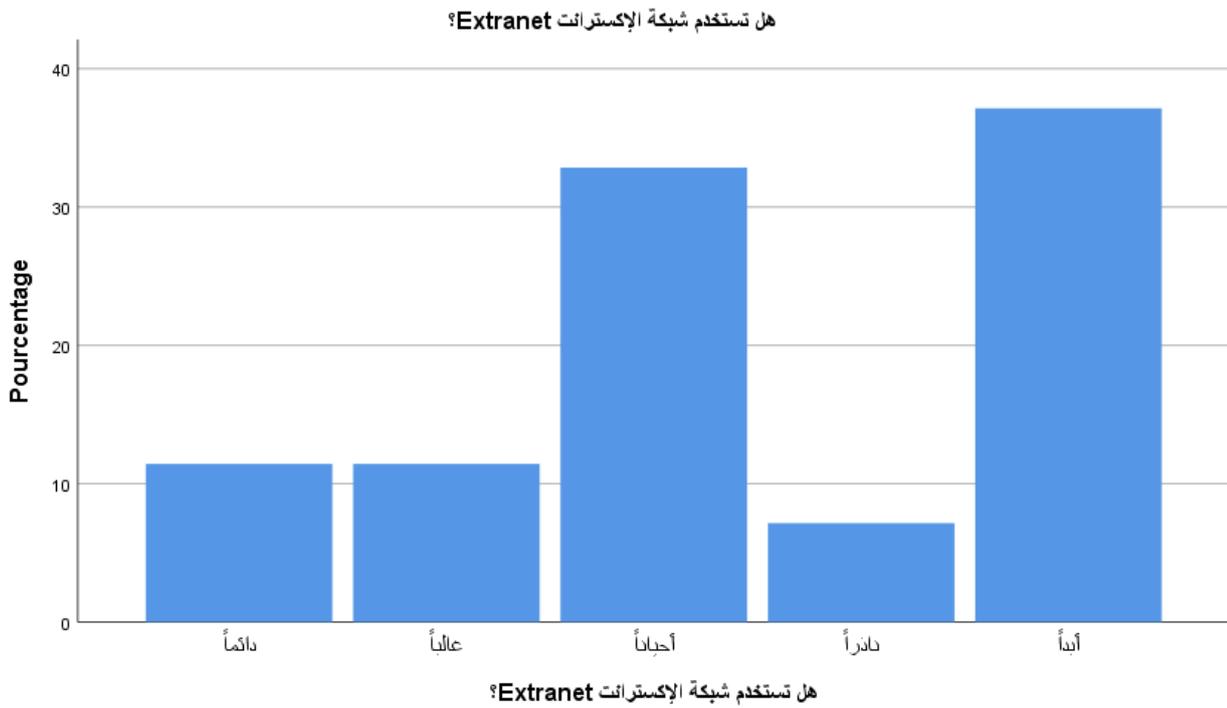
في هذا السؤال نجد أن الإنترنت لها استعمال دائم في مؤسسة أثناء قيام بأعمالهم وهذا شيء طبيعي بحجم مؤسسة لتمييزه بسرعة نقل البيانات والمعلومات



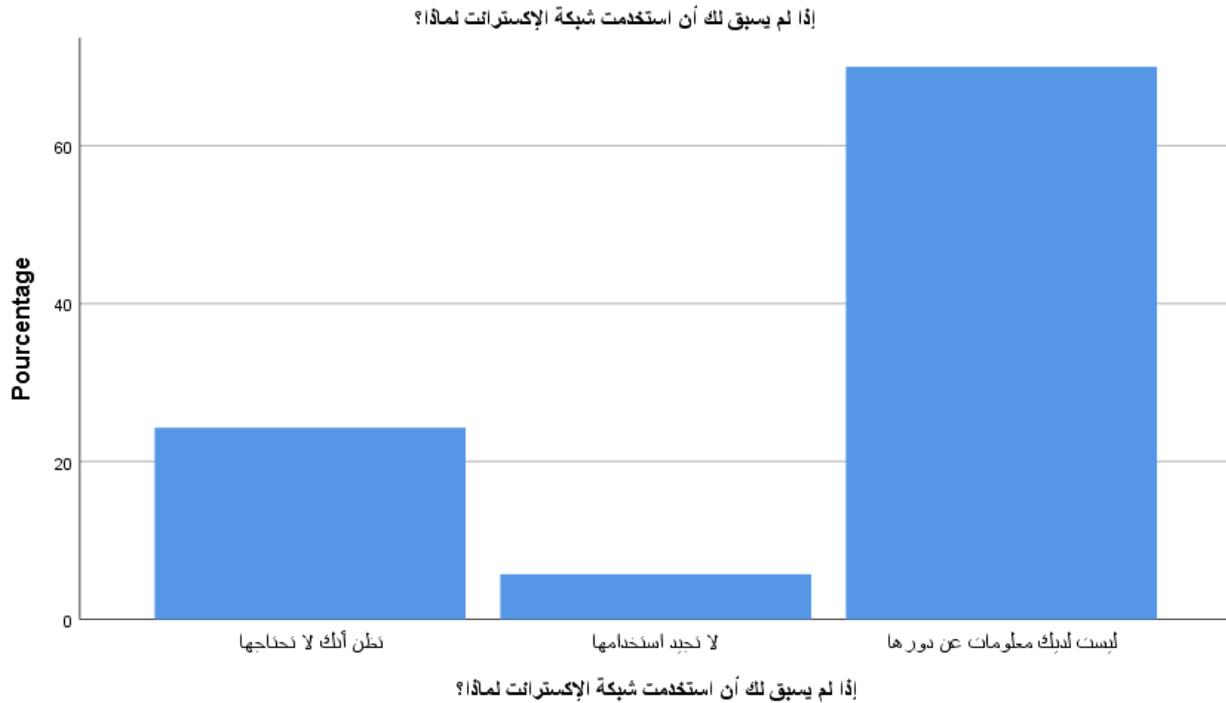
نلاحظ أن الإنترنت أصبحت مهمة بالنسبة لاستخدامات عمال هذه المؤسسة في ظل تطورات التي عرفتتها المؤسسة مؤخراً وذلك لضمان السيورة الحسنة. باعتبارها مصدر لشتى مجالات وما توفره من خدمات الكترونية لزبائننا عبر سماح لهم بالدخول إلى مواقعهم الخاص ضمن صلاحيات محدودة.



يظن معظم عمال هذه المؤسسة أنّ شبكة الإنترنت غير آمنة وهذا كما هو موضح في الشكل أعلاه. وهذا ما يعكس صعوبة تطبيقها نظراً لعدم إجادة استخدامه .



على حسب هذه الشكل فاستنتاجنا أنّ معظم عمال لا يحسنون استعمال شبكة الإنترنت وهذا لنقص كفاءتهم في هذا المجال وكذا صعوبة تطبيقها .



من خلال الشكل فإنّ أغلبية العمال ليست لديهم معلومات عن وظيفة شبكة الإنترنت كما هو موضح في لشكل، وهذا يعكس عدم اهتمام المسؤولين عن شبكة بتحسيس الموظفين بوجود وأهمية تجديد .

جدول رقم (3-6): يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور نظام المعلومات

الفقرات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح وتطوير المؤسسة	43	16	6	5	-	70	0,093	0,78	موافق
	%61,4	%22,9	%8,6	%7,1	-	%100			
يساعد نظام معلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل المؤسسة	47	18	3	2	-	70	0,075	0,629	موافق
	%67,1	%25,7	%4,3	%2,9	-	%100			
يساعد نظام معلومات في الحد من الأخطاء	32	16	14	8	-	70	0,111	0,926	موافق
	%45,7	%22,9	%20,0	%11,4	-	%100			

موافق	0,679	0,081	70	-	2	8	16	44	تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخدامها
			%100	-	%2,9	%11,4	%22,9	%62,9	
موافق	0,666	0,80	70	-	3	9	10	48	تحرص المؤسسة على توفير أجهزة الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام
			%100	-	%4,3	%12,9	%14,3	%68,6	
موافق	0,684	0,82	70	-	4	8	9	49	يدعم نظام معلومات في المؤسسة عملية تقييم بتوفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين
			%100	-	%5,7	%11,4	%12,9	%70	
موافق	0,511	0,061	70	-	1	6	8	55	يتم توفير الخبرات والكفاءات البشرية من تقنيين ومختصين في نظام المعلومات
			%100	-	%1,4	%8,6	%11,4	%78,6	
موافق	0,866	0,104	70	3	2	18	7	40	تستجيب نظم المعلومات للتغيرات المؤثرة على البيئة الاقتصادية في مؤسساتكم
			%100	%4,3	%2,9	%25,7	%10	%57,1	
موافق	0,878	0,104	70	3	4	5	8	50	يتيح نظام المعلومات المستخدم سهولة وصول المستهلكين إلى مواقع المؤسسة وبالتالي سرعة الاستجابة لرغباتهم وتوقعاتهم
			%100	%4,3	%5,7	%7,1	%11,4	%71,4	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

شرح المحور نظام المعلومات

يتضح من خلال هذا الجدول أن عبارة " نظام المعلومات كعامل مساعد النجاح وتطوير المؤسسة" تأتي في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي الأكبر ب0,093 وبانحراف معياري قدره 0,78، حيث تميزت بدرجة الاستجابة عالية، مما يدل أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة عامل مساعد لنجاحها وتطويرها. وتليه

في المرتبة الثانية عبارة " توفر المؤسسة برمجيات للحماية والأمن والتي تعد ذات أهمية لحماية سرية وامن المعلومات" ذات المتوسط الحسابي 0,075 وبدرجة تشتت قدرها 0,629، حيث تميزت بدرجة استجابة عالية، ويعود السبب إلى أن المؤسسة توفر برمجيات الحماية والأمن لحماية سرية المعلومات الخاصة بها. ثم تأتي في المرتبة الثالثة عبارة "قتك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة" بالمتوسط الحسابي 0,111 وبدرجة تشتت 0,926، حيث تميزت بدرجة استجابة عالية، وهذا راجع لقدرة المؤسسة على امتلاك برمجيات نظام المعلومات الاستخدامات العامة. ثم يليها في المرتبة الخامسة عبارة" تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام" بالمتوسط الحسابي 0,80 بانحراف معياري 0,666، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على حرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام، يأتي في المرتبة السادسة عبارة" تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخدامها " بالمتوسط الحسابي 0,081 بانحراف معياري 0,679، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا راجع إلى حرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة.

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

جدول رقم(3-8): يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور دور نظام المعلومات

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

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

يتضح من خلال هذا الجدول أن عبارة " تعتمد عملية اتخاذ القرار في مؤسساتكم على خبرة أصحاب القرار " بالمتوسط الحسابي 0,117 بانحراف معياري 0,981، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل أن عملية اتخاذ القرار في المؤسسة تعتمد على خبرة أصحاب القرار يضمن العدالة في عملية تقييم أداء العاملين. عبارة " يتم اشتراك الإطارات وبعض العمال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية " بالمتوسط الحسابي 0,097 بانحراف معياري 0,807، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل إشتراك الإطارات وبعض العمال في اتخاذ القرارات، ثم تليها العبارة " يعمل نظام المعلومات لدى مؤسساتكم وفق ما يليه نظام المحاسبي المالي

الجزائري" بالمتوسط الحسابي 0,089 بانحراف معياري 0,748، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل أن نظام المعلومات يعمل وفق النظام المحاسبي المالي. في حيث أن العبارة " تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار" بالمتوسط الحسابي 0,104 بانحراف معياري 0,866، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل أن متخذ القرار لا يجد صعوبة في وصول المعلومات.

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

جدول رقم (3-9): تحليل التباين الأحادي أنوفا anova

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

جدول رقم (3-10): Test .S

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور_الرابع	48,156	69	,000	3,70238	3,5490	3,8558
المحور_الثالث	65,133	69	,000	3,92222	3,8021	4,0424

المحور الثاني	37,216	69	,000	2,95238	2,7941	3,1106
المحور الأول	43,259	69	,000	1,89762	1,8101	1,9851

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

الفرضية الأولى:

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

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

الفرضية الثانية:

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

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

الفرضية الثالثة:

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

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

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل من معلومات حول مؤسسة محل الدراسة والبيانات المتحصل عليها من الاستبيان، توصلنا إلى أن معظم العاملين في شركة نفضال من الذكور وهم من الفئات العمرية 40 سنة فما فوق وترجع هذه النتيجة إلى سياسة المؤسسة في توظيف الأفراد من الأعمار كبيرة كونهم الأكثر استقراراً وتحمل لضغوط العمل والقدرة على حل مشكلات ومع خبرتهم عبر السنوات، مع امتلاك مستوى العلمي الجيد وذلك لصالح المؤسسة للاستفادة من كفاءتهم، وتستخدم مؤسسة نفضال نظام المعلومات في مجالات محدودة، في مجال تخطيط بدرجة متوسطة وفي تدريب وتقييم أداء الفرد بالدرجة متوسطة وفي اتخاذ القرار بدرجة متوسطة وهذا راجع للصعوبات التي تواجهها المؤسسة في تطبيقها للنظام مثل نقص الخبرة والكفاءة في نظام المعلومات في التطورات التكنولوجية الحاصلة، و أيضاً من خلال استجوابنا للعينة حول المحورين الثالث والرابع لم نجد تردد في الإجابات كما يوضح لنا الجدولين فكل العمال موافقون على نظام المعلومات ودورها في المؤسسة؛ حيث نستنتج من خلال تحليلنا إلى أن معظم الإجابات كانت بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على نظام المعلومات في تحسين أدائها، مع ضعف استخدام مجالات شبكات التكنولوجيا المعلومات (الانترانت، الاكسترانت) وذلك لعدم معرفة معلومات عن وظائفهم وعدم استعمالها .

الخاتمة

يعتبر نظام المعلومات واحد من بين الأنظمة الفرعية المكونة للمؤسسة، والذي لا يقل أهمية عن باقي الأنظمة الفرعية الأخرى (نظام الإنتاج ، نظام الموارد البشرية ...الخ)، لذلك أصبحت له أهمية متزايدة في المؤسسة الاقتصادية مما جعل هذه الأخيرة تولي أهمية كبيرة له، وتبحث عن أفضل الطرق لتحسين أدائه، ذلك أنه النظام الوحيد المسئول على توفر المعلومة وخاصة أن المؤسسة أمام التحديات وتطورات التكنولوجيا ، كل ذلك جعل من نظام المعلومات يقدم أداء من شأنه تأثير على وجهة المؤسسة من خلال عمله على حل مشاكل المؤسسة وتوفير المعلومات الدقيقة لمتخذي القرار عن طريق معالجة البيانات وتخزينها وتحليلها لكي يساعد على تنفيذ إستراتيجية المؤسسة . وبالتالي من خلال دراسة الميدانية التي قمنا بها في شركة نفضال بسعيدة توصلنا إلى جملة من نتائج والتوصيات :

1/ النتائج :

- 1- تعتمد مؤسسة نفضال بسعيدة على نظام معلومات في تحسين أدائها.
- 2- عدم توفر شبكات الاكسترنات و الانترنت وهذا يعكس عدم اهتمام المسؤولين بهذه الشبكات بتحسيس الموظفين بوجود وأهمية تجديد وكذا لعدم إجادة استخدامهم.
- 3- تعتمد المؤسسة على طرق حديثة ومتطورة في مجال عملها .
- 4- هناك مستوى لأبأس به في استخدام نظام المعلومات في الجانب التطبيقي واتخاذ القرارات مع ضعف في جانب تطورات تكنولوجيا المعلومات .

2/ التوصيات:

- تعميم نظام المعلومات في إيصال جميع الفروع الإدارية للمؤسسات.
- ضرورة زيادة وعي إدارات المؤسسة وتعريفهم بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفوائدها وأهميتها ومجالات استخدامها وتطبيقاتها ليتمكنوا من استخدامها مع تعريف لشبكاتها (الانترنت ، الاكسترنات).
- جلب خبراء في مجال أنظمة المعلومات وذلك للاستفادة منه من خلال الاستخدام السليم لنظام المعلومات وتوعية وتكوين العمال.
- السعي نحو تفعيل نظام المعلومات حتى يستجيب لمتطلبات محيط المؤسسة وتغيرات.

قائمة المراجع والمصادر

- 1- أحمد فوزي ملوخية، " تكنولوجيا المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 2- احمد الخطيب إدارة المعرفة ونظم المعلومات عمان عالم الكتب الحديث- جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع
- 3- الداوي الشيخ، اقتصاد المؤسسة ، مركز الطباعة ،جامعة جزائر ، 1998
- 4- بوشاشي بوعلام ، الأمتل في الاقتصاد ، الملكية للطباعة والإعلام والنشر والتوزيع ،الجزائر ،طبعة 1998
- 5- ثابت عبد الرحمن إدريس ، مدخل حديث في الإدارة العامة .الدار الجامعية الإسكندرية 2003
- 6- عبد الرزاق بن حبيب ،" اقتصاد و تسيير المؤسسة"، الطبعة 4 ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009
- 7- د عماد الصباغ ،نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ،الطبعة الأولى الإصدار الأول -2000
- 8- دحيموش العربي ، اقتصاد المؤسسة ،ديوان مطبوعات الجامعية ،قسنطينة ، 2001
- 9- سعد غالب ياسين،"أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات "عمان،الأردن، الطبعة الأولى،2005
- 10- سعد غالب ياسين، نظم المساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان الأردن 2006
- 11- د مؤيد سعيد السالم - نظرية المنظمة الهيكل التصميم دار وائل ونشر والتوزيع الطبعة الثالثة 2008
- 12- د محمود علم الدين ،تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ،العربي للنشر والتوزيع ،القاهرة ،1990
- 13- نبيل عزت احمد موسى اساسيات نظم المعلومات في التنظيمات الادارية ،طبعة الثالثة 2011
- 14- ناصر داوي عدون ،" اقتصاد المؤسسة"، الطبعة 2 ، دار المحمدية العامة،الجزائر،1998

مذكرات التخرج ورسائل :

- 1- الشيخ ولد محمد،استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة تلمسان ،2010/2011،ص 111-110
- 2- بو علي فريدة ،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة ،مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية 2013/2014
- 3- بلعربي عبد الكريم ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام ،أثر تكنولوجيا معلومات على اتخاذ القرارات الادارية 2010/2011، جامعة وهران
- 4- د خالد نجم ،نظام المعلومات ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2017/2018 ،

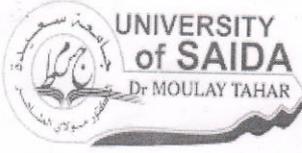
قائمة المراجع والمصادر

- 5- حمدوش أمّنة ،مذكرة تخرج مقدّمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة 2016/2015
 - 6- عليوات سالمة، شلوش فاطمة،"نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات بالمؤسسة "مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير ، إدارة أعمال الإستراتيجية ،كلية العلوم التسيير ، جامعة البويرة ،الجزائر ، 2015/1014
 - 7- د رحمون هلال ،المحاسبة التحليلية نظام المعلومات التسيير ومساعدة في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر ، 2005
 - 8- شابونية عمر ، مقدّمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ،تخصص نظم المعلومات وإدارة المعرفة ، لعنوان أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسة الاقتصادية ،دور اختصاص المعلومات -دراسة الحالة مؤسسة صوميك سونطراك - سكيكدة 2008/2007
 - 9- شريقي ثلي ،دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية ،مذكرة مقدّمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التسيير ،جامعة البويرة ،2019/2018
 - 10- صالح أحمد مفتاح غميص ،نظام المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الإستراتيجي ،دراسة حالة لجامعة بروايجايا الحكومية مالانج 2017،
 - 11- صياد صباح ،أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية ،مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة وهران ،2018/ 2017.
 - 12- كمال بن زيتون-مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل الشهادة الماستر في علوم التجارية، دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات التجارية -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة 2019/2018
 - 13- قربا حي مريم مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية ، إشكالية تمويل في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة حالة - الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ولاية بويرة 2016/2015
 - 14- أ مزهودة نور الدين ،أثر أداء نظام المعلومات على تنافسية المؤسسة الاقتصادية ،جامعة قاصدي مرياح ،ورقلة
 - 15- مغمولي نسرين ،دور الذكاء الاقتصادي في الرفع من المنافسة الدولية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ،أطروحة مقدّمة كجزء من متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2016/2015
- مراجع باللغة الإنجليزية :

المجلات :

- 1- د إبراهيم بن طيب ،دور نظام المعلومات في تعزيز ذكاء الأعمال لدى المؤسسات الإقتصادية الحديثة ،مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال ،جامعة حسيبة بن بوعلي .
- 2- د فايز جمعة النجار ونازم محمود الأحمد ملكاوي ،نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية -المجلد 26 -العدد الثاني -2010،جامعة جدارا الأردن.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة سعيدة د. مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: ك.ك. / ق ع إ ق / ك ع اق ، ع تج ، ع تس / ج س / 2021

إلى السيد: مدير مؤسسة
نفضال - سعيدة -

الموضوع: طلب استقبال

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة؛ بطلب استقبال ومساعدة الطالب(ة):

- الطالب(ة): مخلوف نورة: مسجل(ة) في السنة الثانية ماستر تخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسات.
- الطالب(ة): قندوز حفصة : مسجل(ة) في السنة الثانية ماستر تخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسات.

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

في الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

حررت) بسعيدة في: 06 أفريل 2021



دور نظام المعلومات
في المؤسسة الاقتصادية

30/04/21
21/04/21



FELLAH Mokhtar
Chef Département PMC



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير
جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة



كلية العلوم الاقتصادية

الاستبيان

في إطار إعداد مذكرة الماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة بعنوان دور نظام معلومات في المؤسسة الاقتصادية ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع بيانات ذات صلة ببحثنا فالرجاء تكرم بالإجابة عن عبارات هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (X) في خانة مناسبة. قبل تطرق الى الاجابة يمكن القول أن النظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من خطوات و إجراءات التي تتبع بتشغيل نظاما لمعالجة البيانات لغاية توفير وتوليد وجمع وتنظيم وتخزين واسترجاع معلومات في مؤسسة ما .

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجنس	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
السن:		<input type="checkbox"/>		
المستوى التعليمي : اقل من ثانوي		<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>
جامعي		<input type="checkbox"/>	شهادات عليا	<input type="checkbox"/>
الوظيفة التي تشغلها:				
سنوات الخبرة: اقل من 5 سنوات		<input type="checkbox"/>	من 5 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/>
من 10 إلى 15 سنة		<input type="checkbox"/>	أكثر من 20 سنة	<input type="checkbox"/>

المحور الثاني: طبيعة المعلومات ومصادرها

قائمة الملاحق

• ما هي معلومات الضرورية من اجل قيام بمهام الموكلة إليك:

معلومات داخلية معلومات خارجية
• ماذا تستخدم للبحث

عن المعلومات على مستوى مؤسستكم:

مصلحة الأرشيف الانترنت
مركز التوثيق شبكة المعلومات
• كيف تقوم بتخزين

المعلومات:

ملف شخصي انترنت
• كيف يتم توزيع

المعلومات :

نشر في مجلات مختصة مراسلات
انترنت اجتماعات
• هل يتم حماية

المعلومة ؟

نعم لا
• اذا كانت الإجابة نعم

أين يتم حمايتها ؟

ملف شخصي انترنت
أقراص مضغوطة طرق الأخرى

المحور الثالث: وسائل التي تستخدمها المؤسسة للحصول على المعلومات

• ماهي وسائل الاتصال

التي تستخدمها في عملك لإيصال المعلومات

الاتصال مباشر الفاكس Fax
لوحة الاعلانات جهاز حاسوب
التقرير شبكة الانترنت Internet

قائمة الملاحق

Intranet شبكة الانترنت الاجتماعات

Extranet شبكة الاكسترانت الهاتف

هل تستخدم

شبكة الانترنت Intranet في عملك

دائما

اذا كنت تستخدم

الانترنت فيم تستخدمها

عملية التسيير الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة

مراقبة العمل الحصول على المعلومات

توفير اعضاء جماعي

..... اخرى اذكرها

اذ لم يسبق لك ان

استخدمت شبكة الانترنت لماذا

لأنك لا تجد استخدامها

تفضل الطريقة اليدوية

لأنك تظن انها غير امنية

هل تستخدم شبكة

Extranet الاكسترانت

دائما

اذالم يسبق لك ان

استخدمت شبكة الاكسترنات لماذا

تظن انك لا تحتاجها

لا تجيد استخدامها

ليست لديك معلومات عن دورها

المحور الثالث: نظام المعلومات

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح وتطوير المؤسسة					
2	يساعد نظام معلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل المؤسسة					
3	يساعد نظام معلومات في الحد من الأخطاء					
4	تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخدامها .					
5	تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية و المستمرة للأجهزة ومعدات النظام .					

رقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
6	يدعم نظام معلومات في المؤسسة عملية تقييم بتوفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين					
7	يتم توفير الخبرات والكفاءات البشرية من تقنيين ومختصين في نظام المعلومات					
8	تستجيب نظم المعلومات للتغيرات المؤثرة على البيئة الاقتصادية في مؤسستكم					
9	يتيح نظام المعلومات المستخدم سهولة وصول المستهلكين الى مواقع المؤسسة وبالتالي سرعة الاستجابة لرغباتهم وتوقعهم					

قائمة الملاحق

					تتعتمد عملية اتخاذ القرار في مؤسستكم على خبرة اصحاب القرار	10
					يتم اشتراك الاطارات وبعض العمال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية	11
					يضمن استخدام نظام المعلومات في المؤسسة العدالة في عملية تقييم اداء العاملين	12
					تصل المعلومات التي ينتجها النظام بسهولة لصانعي القرار وفي وقت مناسب	13
					يعمل نظام المعلومات لدى مؤسستكم وفق ما يليه نظام المحاسبي المالي الجزائري	14
					تتسم المعلومات التي يقدمها النظام بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار	15

المحور الخامس : دور نظام المعلومات في المؤسسة .

ملاحظة

في نظرك : ماهو تقييمك لاستخدام نظام المعلومات في مؤسستكم ؟

.....

.....

.....

المقترحات التي تقترحها لتحسين نوعية نظام المعلومات

.....

.....

..... ماهي اهم المشاكل التي تواجهك

قائمة الملاحق

في التعامل مع هذا نظام في ظل تطورات تكنولوجيا

المعلومات.....

.....

.....