



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير الرقم التسلسلي:/ 2020

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2020

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

نظم المعلومات الإدارية وأثره على أداء المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -

تحت إشراف الدكتور

- نوال بوعلاق

من إعداد الطالبين:

✓ زكرياء سلاطنية

✓ هيثم بيوض

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. براهيمية عمار	أستاذ محاضر أ-	رئيسا
د. نوال بوعلاق	أستاذ محاضر أ-	مشرفا ومقررا
د. عبد الرحيم الحمزة	أستاذ محاضر ب-	عضوا مناقشا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

تقدم بالشكر الجزيل إلى أبائنا و أمهاتنا ، إلى من وكلهم الله بالهيبة

و الوقار و كانوا حافظ لنا على مواصلة دراستنا لذا أطرز

من خيوط الشمس الالامعة حروف شكر و ماء الذهب عرفان

لحرصكم الدائم على تشجيعنا و الدعاء لنا

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة

الكريمة نوال بوعلام التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها و نصائحها

القيمة طيلة إشرافها على هذا العمل ،

كما تتسع دائرة شكرنا إلى جميع موظفي مؤسسة

اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - لمساعدتنا في جمع المعلومات و تزويدنا

بآرائهم

و إلى كل أساتذتنا الذين زودونا بالمعلومات

و النصائح و إلى جميع زملائنا و طلبة ثانية ماستر دفعة 2020

و إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في هذا العمل

إهداء

الحمد لله فائق الأنوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيدنا محمد
المختار الحمد لله الذي وفقنا لهذا و لم نكن لنصل إليه لو لا فضل الله علينا
أما بعد :

من دواعي الفخر والاعتزاز أن اهدي ثمره هذا العمل إلى والدي العزيزين
حفظهما الله و رعاهما، وإلى أفراد أسرتنا وسندنا في الدنيا ولا امضي لهم
افصل إلى كل الأقرباء والأصدقاء ورفقاء الدراسة من دون استثناء
إلى من أثار لنا طريق في سبيل تحصيل ولو قدر بسيط من المعرفة
إلى أساتذتي الكرام خاصة الأستاذة نوال بوعلام،
إلى كل من ترك لنا أثرا طيبا في حياتنا،
إلى كل الذين يحبوننا ونحبهم في الله و نحفظ بذكرهم في قلوبنا
إلى كل من يقدر العلم و يسعى في طلبه إلى كل من ذكرتهم قلوبنا و نساهم قلمنا ...

تكريما

إهداء

ها هنا تختلط دموع فرحتي بتخرجي وحزني بوداع أحبتي، في غمضة عين مرت الأيام وها نحن اليوم نجني قطافها

ونودع أحببتنا والمكان الذي نجلس فيه وكأننا أسرة واحدة، هذه سنة الحياة بالأمس التقينا، واليوم اقترقنا، ولكن فرحتنا بتخرجنا ينسينا ألمنا.

ولذلك أهدي تخرجي هذا إلى:

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى سندي وقوتي، معلمي في الحياة،

إلى من أحمل اسمه بكل اقتنار، إلى أبي العزيز حفظه الله ورعاه.

إلى من حملتني وهنا على وهن، إلى من كانت إلى جانبي وأعاننتي بالصلوات والدعوات،

إلى سر وجودي، إلى من كان دعائها سر نجاحي، إلى الغالية أمي أطال الله عمرها.

إلى من تحلو الدنيا بذكرها، إلى من أرى الفرح بوجودها، إلى من شاركتني الحياة انتصارا وانكسارا،

إلى من اخترتها أن تكون رفيقة دربي، إلى زوجتي المستقبلية " مريم ".

إلى من يعجز اللسان عن وصفهم، إلى من شاركوني أفراحي وأحزاني وتقاسموا معي مشوار الحياة إخوتي:

" أميرة، هديل، محمد رشيد ".

إلى من كانت أما ثانية لي جدتي العزيزة.

إلى أخي الذي لم تنجبه أمي، سندي في الحياة " عماد الحمزة " حفظه الله ورعاه،

أتمنى أن أراه في أعلى المناصب.

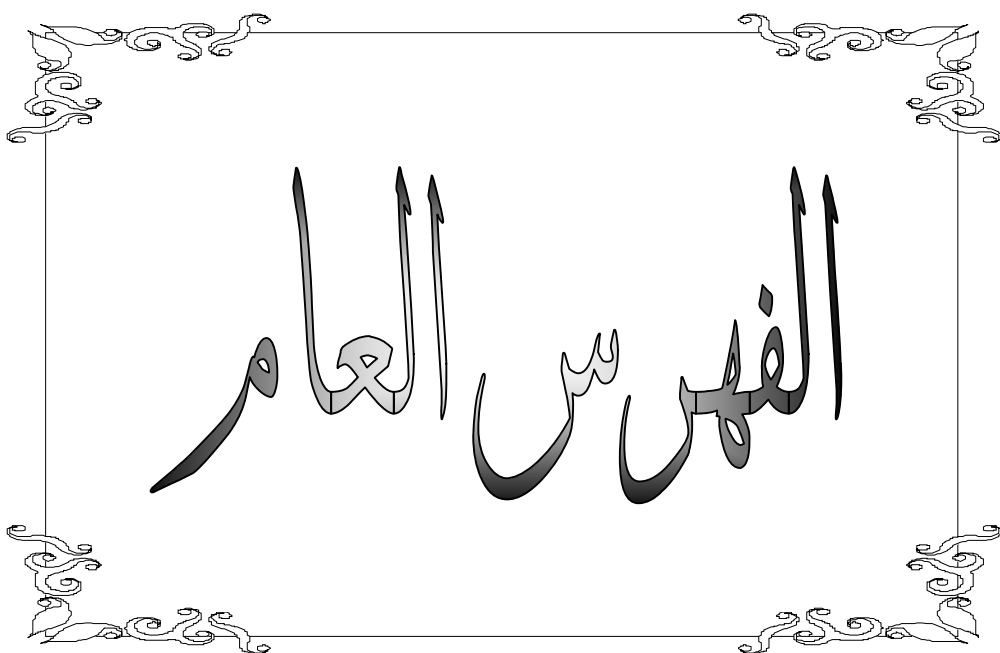
إلى الذي كان أكثر من صديق و زميل دراسة من أيام الثانوية أخي " فاتح سعيدان ".

إلى كل أعمامي وعماتي، إلى كل أخوالي و خالاتي.

إلى كل من أحبهم في الله، إلى كل أصدقائي المقربين.

إلى كل من وسعهم قلبي ولم يذكرهم قلبي.

هيتي



الفهرس العام

الصفحة	المحتوى
-	شكر و عرفان
I	محتويات الفهرس
IV	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VIII	فهرس الملاحق
أ-د	المقدمة العامة
الفصل الأول : الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية
03	المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية
10	المطلب الثاني: أساسيات نظم المعلومات الإدارية
19	المطلب الثالث: الرقابة على نظم المعلومات الإدارية
27	المبحث الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمة
27	المطلب الأول: مفاهيم أساسية لأداء المنظمة
34	المطلب الثاني: تقييم أداء المنظمة
38	المطلب الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة
42	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
42	المطلب الأول: الدراسات العربية التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة
48	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة
51	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
61	الخلاصة
الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -	
63	تمهيد
64	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
64	المطلب الأول: نشأة وتطور وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
66	المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة

الفهرس العام

71	المطلب الثالث: خدمات وعروض اتصالات الجزائر - وكالة تيسة
75	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
75	المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
76	المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات
79	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات
81	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
81	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية
86	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
95	المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
102	الخلاصة
104	الخاتمة العامة
109	قائمة المراجع
113	الملاحق

فہرست الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
22	أنواع الرقابة على وحدة نظام المعلومات	01
23	أنواع الرقابة على تحليل الأنظمة وصياغة البرامج	02
23	أنواع الرقابة على مركز الحاسبة الالكترونية	03
24	أنواع الرقابة على أمن وسلامة نظام المعلومات	04
25	الرقابة التشغيلية	05
51	المقارنة بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية	06
75	تداول الاستبيان	07
77	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة	08
78	معايير تحديد الاتجاه	09
78	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة	10
81	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	11
82	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	12
83	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	13
84	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية	14
85	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي	15
87	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الموارد البشرية	16
88	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الموارد المادية	17
89	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد البرمجيات	18
91	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد البيانات	19
92	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد شبكات الاتصال	20
93	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور أداء المؤسسة	21
95	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	22
96	نتائج إختبار الفرضيات الفرعية	23
100	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى	24

فهرس الأستكال

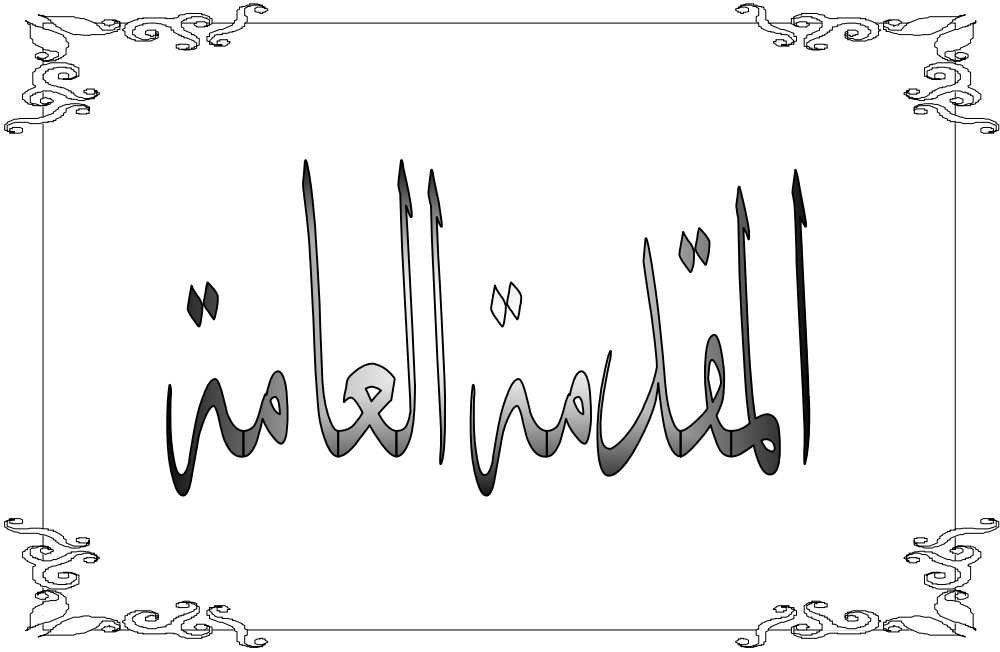
فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
05	التركيب الهرمي لنظم المعلومات الإدارية	01
08	نموذج عام لنظام المعلومات الإدارية	02
12	أبعاد نظم المعلومات الإدارية	03
14	موارد نظم المعلومات الإدارية	04
21	نقاط الرقابة الحرجة في نظام المعلومات الإدارية	05
31	أنواع الأداء حسب معيار المصدر	06
40	أهمية المعلومات في إنجاز الوظائف الإدارية	07
68	الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة -	08
76	نموذج الدراسة	09
82	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	10
83	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	11
84	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	12
85	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	13
86	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي	14

فہرست الملاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
113	قائمة المحكمين	01
114	استمارة الاستبيان	02
121	نتائج spss	03
134	اتفاقية التريص	04



المقدمة العامة:

عرفت منظمات الأعمال في الآونة الأخيرة تطورات سريعة و مستمرة في شتى المجالات، و بقدر ما تسارعت وتيرة هذه التطورات ازدادت أساليب الاتصال ونقل المعلومات، وذلك نتيجة للتقدم العلمي الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات و نظم المعلومات، حيث أصبحت هذه الأخيرة تلعب دورا هاما في منظمات الأعمال ومع تنامي تطور المؤسسات ازدادت أهمية نظم المعلومات لأنها تعتبر الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تحسين و تطوير أدائها.

وتعتبر نظم المعلومات الإدارية من العناصر الضرورية والأساسية التي تتبناها المؤسسة وذلك لأنها توفر الجهد وتقلل التكاليف و لأن الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية في شتى المجالات يؤدي إلى تزويد الإدارة بالمعلومات الضرورية وبالكمية الكافية والنوعية والدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب، كما أنها تكفل السيطرة على حجم المعلومات و البيانات المتداولة في المؤسسة وذلك من خلال تحليلها وجمعها وتخزينها وبما يكفل توافر جميع البيانات والمعلومات بمختلف المستويات الإدارية حتى تستطيع المؤسسة تحقيق فعالية في قراراتها ما يؤدي إلى زيادة في كفاءة أداء المؤسسة.

ومن جهة أخرى يعتبر الأداء الجيد هو الهدف الرئيسي الذي تسعى إليه كل مؤسسة، حيث يعتبر الركيزة الأساسية لتحقيق أهداف المؤسسة لذا أصبحت نظم المعلومات الإدارية تلعب دور مهم وفعال في أداء المؤسسات الاقتصادية، وهذا في ظل التطور التكنولوجي والعلمي الهائل الذي تشهده بيئة الأعمال حيث امتد أثر نظم المعلومات الإدارية ليؤثر على أداء وقرارات المؤسسة بشكل عام، وإن قطاع الاتصالات بالجزائر كغيره من القطاعات يشهد تطورات هائلة حيث تتميز بيئته بأنها متغيرة وأن هناك منافسة شديدة لذا تسعى دائما للعمل على تحسين أدائها و تتبنى نظام المعلومات الإدارية كوسيلة لتوفير المعلومات اللازمة التي تساعد على تحسين وتطوير مستوى أدائها ما يؤهلها لأن تكون رائدة على منافسيها.

أولاً: الإشكالية

مما سبق ذكره تبرز معالم إشكالية الدراسة كما يلي:

ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في تطوير مستوى أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة

تبسة ؟

ثانياً: التساؤلات الفرعية

وللتدرج في هذا السؤال الرئيسي للدراسة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير للموارد البشرية على أداء المؤسسة؟
- هل يوجد تأثير للموارد المادية على أداء المؤسسة؟
- هل يوجد تأثير للبرمجيات على أداء المؤسسة؟
- هل يوجد تأثير للبيانات على أداء المؤسسة؟
- هل يوجد تأثير لشبكات الاتصال على أداء المؤسسة؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

وقصد الإجابة على التساؤلات المطروحة تم طرح الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة.

و تندرج ضمن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية في أداء المؤسسة.
- 2- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموارد المادية في أداء المؤسسة.
- 3- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبرمجيات في أداء المؤسسة.
- 4- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيانات في أداء المؤسسة.
- 5- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال في أداء المؤسسة.

رابعا: أهمية الموضوع

تكمن أهمية الدراسة في تقديم نتائج ايجابية تساعدنا في التعرف على مفهوم وماهية نظم المعلومات الإدارية من جهة، ومن جهة أخرى تسليط الضوء على مفهوم الأداء و العلاقة التي تربط بينهم، مع إبراز واقع إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية ومدى مساهمتها في تطوير أداءها.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها ما يلي:

- تحديد كيفية مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين و تطوير أداء المؤسسة؛

- تسليط الضوء على مفهوم نظم المعلومات الإدارية و على أداء المؤسسة و العلاقة التي تربط بينهما؛
- إبراز دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة من خلال الأساليب الإحصائية؛

- التعرف على أهم المصطلحات المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بأداء المؤسسة.

سادسا: أسباب اختيار الموضوع

تتمثل أهم الدوافع التي دفعت إلى اختيار هذا الموضوع و البحث فيه، ما يلي:

- الرغبة في معالجة الموضوع و إثراء المعارف في ميدان التخصص؛
- محاولة التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين و تطوير أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- ملائمة الموضوع مع طبيعة التخصص المدروس؛
- التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات الذي له دور فعال في نقل و تخزين المعلومات.

سابعاً: المنهج المتبع

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية و أداء المؤسسة، و لإسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة، تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة لدراسة نظم المعلومات الإدارية و أثرها على أداء المؤسسة الاقتصادية من خلال توزيع الاستبيانات على عينة من مجتمع الدراسة.

ثامناً: حدود الدراسة

من اجل الإحاطة بإشكالية الدراسة و فهم جوانبها المختلفة تم تحديد إطارها الزمني و المكاني

كالتالي:

1- الحدود المكانية

وتتمثل في مكان إجراء الدراسة الميدانية و المتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة.

2- الحدود الزمنية

طبقت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية للموسم 2020/2019.

تاسعاً: هيكل الدراسة

فيما يخص المنهجية التي تم إتباعها هي هيكلية الدراسة و وضع خطة لها فانه تم تقسيم الدراسة إلى فصلين فصل متعلق بالإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية و أداء المنظمة ، وقد تناول ثلاثة مباحث:

المبحث الأول كان بعنوان مدخل لنظم المعلومات الإدارية ،أما المبحث الثاني تناول اثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمة، أما فيما يخص المبحث الثالث فقد تم تناول الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

أما فيما يخص الفصل الثاني فقد تم التطرق فيه إلى دراسة الحالة بعنوان: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة، و قسم بدوره إلى ثلاثة مباحث ، المبحث الأول بعنوان تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة، أما المبحث الثاني يتضمن الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، أما المبحث الثالث تضمن عرض وتحليل نتائج الدراسة.

عاشرا: صعوبات الدراسة

من أهم الصعوبات التي واجهت انجاز هذه الدراسة:

- قلة المراجع العربية التي تناولت ربط متغيرات الدراسة مع بعض؛
- صعوبة التواصل مع مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة في ظل ظروف هذه الجائحة (وباء كورونا المستجد)؛
- صعوبة تنسيق الطلبة مع بعضهم البعض لعدم توفر وسائل التنقل.



الفصل الأول:

الإطار النظري لنظم المعلومات

الإدارية وأداء المنظمة

تمهيد:

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أهم النظم التي تساهم في توفير المعلومات المفيدة ومعالجتها وبحثها في مجال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، حيث أن من أهم الفوائد التي تقدمها المعلومات للإدارة توفرها في الوقت المناسب، وأن تكون دقيقة وملائمة، وهذا لا يمكن في الوقت الحالي إلا من خلال استخدام الوسائل الحديثة من الأجهزة الإلكترونية والشبكات التي أصبح لها نفوذ كبير مما جعل العالم كقرية واحدة، ولذلك أصبح لازماً على الإدارة الحديثة استخدام هذه التقنيات الحديثة لتحسين نشاطاتها الإدارية، خاصة وإن نجاح أداء المنظمة أصبح يعتمد على هذه الوسائل وذلك للكم الهائل الذي توفره من المعلومات وبالسرية والدقة اللازمة التي تحتاجها هذه الإدارات ولذلك سيتم التطرق في هذا الفصل للجانب النظري من الدراسة والذي يتناول معرفة مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمة، وسيتم التطرق فيه إلى العناصر التالية:

✓ المبحث الأول: مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية؛

✓ المبحث الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمة؛

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية

إن ما يعرف حالياً بنظم المعلومات الإدارية والمطبقة في معظم المؤسسات الاقتصادية، لم توجد هكذا دفعة واحدة وإنما مرت بعدة مراحل حتى أصبحت بالصورة المتكاملة التي هي عليها الآن، وإن التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما بعد، كان له الأثر الكبير في تطوير وتحسين أداء هذه المؤسسات والتي بدورها سهلت إلى حد كبير من العمل الإداري.

لذا سيتم تناول في هذا المبحث أهم المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية، وذلك من خلال ثلاثة مطالب أساسية، حيث سيتم التطرق في:

✓ **المطلب الأول:** المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية؛

✓ **المطلب الثاني:** أساسيات نظم المعلومات الإدارية؛

✓ **المطلب الثالث:** الرقابة على نظم المعلومات الإدارية.

المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية

تعتبر نظم المعلومات الإدارية هي المحاولة الأولى التي قدمها المشتغلون بنظم المعلومات لتزويد المديرين وغيرهم من صانعي القرارات بما يحتاجونه من المعلومات لكي يؤديوا عملهم بكفاءة وفعالية، وأيضاً تعتبر المحاولة الأولى لبناء نظام المعلومات الذي يمكن أن يزود المديرين بمعلومات مستمرة تساعدهم في حل المشكلات.

الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية

سيتم في هذا الفرع التطرق إلى مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

1- تعريف نظم المعلومات الإدارية

التعريف الأول "هي نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة، أي أنه نظام مخصص لحصول على صياغة وتكييف ومعالجة البيانات كمعلومات وتقديمها للمديرين عندما يحتاجونها".¹

التعريف الثاني "تعرف (جمعية نظم المعلومات الأمريكية) نظام المعلومات الإدارية بأنه نظام يتكون من نظام معلومات آلي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الإدارة في مجالات التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية".²

¹ - فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007، ص 26.

² - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015، ص 50.

التعريف الثالث "أيضا تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من العناصر الآلية والبشرية المكلفة بجمع البيانات وتشغيلها بموجب قواعد وإجراءات محددة بهدف تجهيز معلومات تخدم احتياجات الإدارة والقيام بالواجبات الإدارية واتخاذ القرار الملائم في الوقت المناسب".¹

التعريف الرابع "نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة تنظيمية من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالعمليات الداخلية للمنظمة والمخبرات الخارجية لها وهي تلك التي تدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب لمساندة عمليات صنع القرار".²

التعريف الخامس "و يعرف أيضا نظام المعلومات الإدارية بأنه نظام مبني على الحاسب الآلي يوفر المعلومات للمديرين المسؤولين عن وحدة تنظيمية رسمية سواء كانت المنظمة ككل أو أحد المجالات الوظيفية بها والذين لديهم احتياجات متشابهة للمعلومات وتصف هذه المعلومات ما حدث في الماضي لحاضر والمستقبل".³

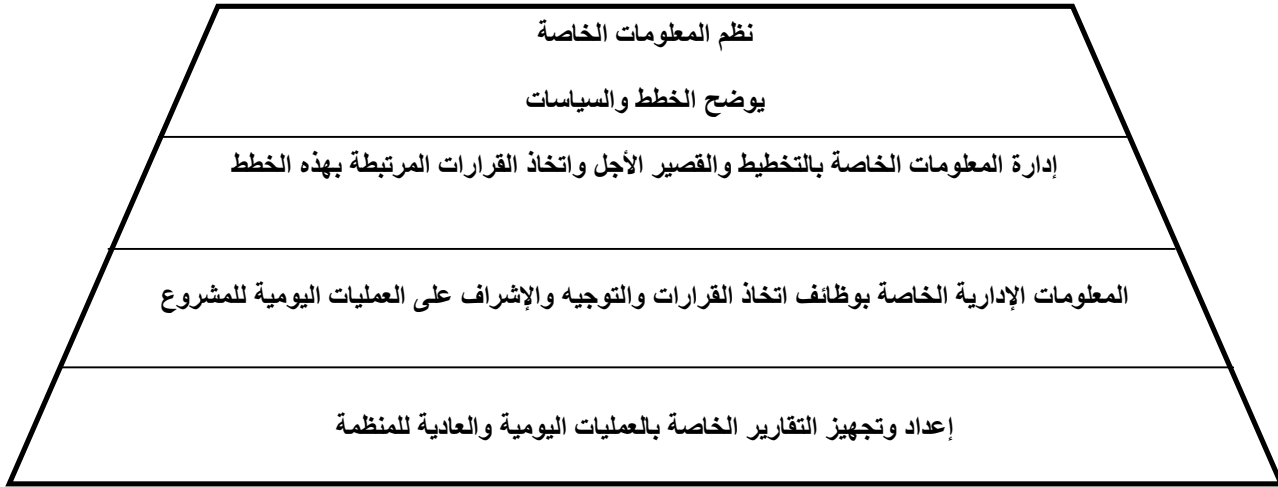
ومن خلال التعاريف السابقة تعرف نظم المعلومات الإدارية على أنها " مجموعة منظمة من الوسائل والعناصر التي توفر المعلومات اللازمة عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المؤسسة وأيضا بما يحدث في بيئتها الخارجية والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في التوقيت المناسب لمتخذي القرار من أجل حل المشكلات التي تواجههم".

¹ - إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 51.

² - محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2005، ص 263.

³ - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سابق، ص 50.

الشكل (1): التركيب الهرمي لنظم المعلومات الإدارية



المصدر: أحمد فوزي ملوخي، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2009، ص 73.
 من خلال الشكل السابق نلاحظ إن نظم المعلومات الإدارية تأخذ شكل التركيب الهرمي الذي يربط بين ما تقدمه من معلومات والمستويات الإدارية.

2- خصائص نظم المعلومات الإدارية

لنظم المعلومات الإدارية مجموعة من الخصائص متنوعة يمكن ذكر منها ¹:

- تعتبر نظم المعلومات الإدارية وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل من خلال التزويد باتصالات دقيقة وقليلة التكاليف ما بين مستويات ووظائف المنظمة لتسهيل انسياب المعلومات داخل المؤسسة نفسها ومع محيطها الخارجي؛
- تساعد في إنجاز المهام بدقة كبيرة وبسرعة عالية وتحقيق درجة عالية من التكامل بين النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي؛
- تتميز بالقدرة الفائقة على تخزين ومعالجة حجم هائل من المعلومات وبمساحة قليلة وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة ودقة ومن مناطق بعيدة جدا بتكاليف قليلة؛
- تعد الجزء الحساس والمركز العصبي للتنظيم كاملا، حيث تعتبر نظاما مفتوحا تؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية؛
- تعتبر نظم اقتصادية أي تهدف إلى تحقيق منفعة اقتصادية، وأيضا نظم اجتماعية أي تهدف إلى تنظيم المعلومات للمجتمع المحيط بها؛
- نظم مرنة يمكن تطويرها وتعديلها وتحديثها حسب متطلبات المرحلة التي تمر بها؛

¹ - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سابق، ص 53.

- نظم ثابتة مستقرة مادامت تعمل بشكل جيد، فهي تزود الإدارة بالمعلومات المناسبة لحل المشاكل المصممة للتعامل معها؛¹
- تخدم كافة المستويات الإدارية في المنظمة، وكافة المجالات الوظيفية المختلفة، مع القدرة على تزويد متخذي القرار بالمعلومات المناسبة وبالنوعية المطلوبة؛
- تعتبر نظم معلوماتية أي أن موردها الأساسي هو المعلومات والقرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عن فعاليات المنشأة وأن أنظمة المعلومات الإدارية تحقق ذلك؛
- نظام يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات بغية حل المشكلات سواء أكانت متميزة غير مكررة أو مكررة (روتينية)؛
- نظام يصف الماضي والحاضر ويتنبأ بالمستقبل فالمعلومات تصف وضع المنظمة في الماضي والحاضر والمستقبل؛
- تحقق عائدا مجديا للمنظمة وذلك بمساهمتها بخفض التكاليف وزيادة الأرباح.²

3- أهمية نظم المعلومات الإدارية

من المؤكد أن أهمية نظم المعلومات واضحة بشكل كبير في مختلف التخصصات، لذا أصبحت فرعا رئيسيا في مختلف المنظمات، وأصبح من غير الممكن أن تتطور مختلف المنظمات والشركات بدون اعتمادها على نظم معلومات معينة، لما توفره نظم المعلومات من الفوائد والمعايير اللازمة لعملية التطور والتقدم، ومنه تتجلى أهمية نظم المعلومات الإدارية كما يلي:

بحيث تعمل المنظمة على التمييز التشغيلي ورفع كفاءة عملياتها لتحصيل ربح أكبر عن طريق توفير احتياجات العملاء بشكل مستمر، وابتكار خدمات ومنتجات ونماذج للأعمال بشكل مستمر ومتجدد، كما تساهم في اتخاذ القرار وتعطي الفرصة لمدراء المنظمات للتخطيط بشكل أكبر فيما يخص استراتيجية المنظمة، وتمكنها من اكتساب ميزة تنافسية وتحقيق النتائج بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، وأيضا تساعد في تنفيذ مختلف المهام الإدارية بشكل سهل وصحيح، وجعل الإدارة تستجيب بشكل أسرع وأكبر للفرص الجديدة والتعامل معها، حيث تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات اللازمة (الداخلية والخارجية) للإدارة على كافة مستوياتها، وهذا يساعد كثيرا على اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة بحسب المعلومات المحددة، والكشف المبكر عن الثغرات والانحرافات في العمليات والوظائف

¹ - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سابق، ص 53.

² - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 265.

وتقييمها عن طريق تزويدها بالمعلومات الدقيقة حول كيفية أدائها، كما تساعد في إمداد المستويات الإدارية بالتقارير وبمختلف أشكالها وفي الوقت المناسب، حيث تقوم نظم المعلومات الإدارية بتسهيل عملية التنبؤ بالمستقبل والتخطيط له بكفاءة وفعالية عالية، وكذلك بالاعتماد على احتمالات تخضع لعدة دراسات، وتمكين المنظمات من دخول سوق المنافسة ودعم وضعها التنافسي وتقويته.¹

الفرع الثاني: عناصر وأركان نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية بمجموعة من العناصر والأركان تتمثل في:

1- عناصر نظم المعلومات الإدارية

وفقا للتعريفات والخصائص التي تم مناقشتها لنظم المعلومات الإدارية يمكن تقديم نموذج يصف العناصر المكونة لهذا النظام والذي يوضح مسارات تدفق البيانات والمعلومات بين عناصره، وباستخدام مدخل النظم في تحليل مكونات نظام المعلومات الإدارية يمكن التمييز بين ثلاثة عناصر أساسية مكونة لها هي :

أ- المدخلات: وهي تتكون من ثلاثة أنظمة فرعية هي :

- النظام الفرعي لمعالجة البيانات: حيث يوفر هذا النظام البيانات يصف مجالات النشاط والعمليات الداخلية في المجال الوظيفي ومجال أداء المنظمة ككل؛

- النظام الفرعي للبحوث والدراسات المتخصصة: وهذا النظام يتجه بصفة أساسية لدراسة عناصر البيئة الخارجية حيث يتلقى تجميع بيانات من مصادر خارجية وتحليلها والاستفادة منها؛

- النظام الفرعي للمخابرات: وهذا النظام يركز على عنصر واحد من البيئة الخارجية وهو المنافسون حيث يهتم بجمع وتحليل المعلومات التي تصف عمليات وتحركات واستراتيجيات الشركات المنافسة.

ب- العمليات التشغيلية: ويقصد بها معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرها الداخلية والخارجية والتي تتمثل في تجميع وإعداد ومراجعة ومعالجة وتخزين البيانات وإعداد التقارير.²

ج- المخرجات: وتتكون المخرجات من ثلاثة نظم فرعية وهي:

- مخرجات النماذج الرياضية والكمية لمحاكاة الواقع الفعلي؛

- التقارير الدورية: هي إما أن تكون على أساس يومي أو أسبوعي أو شهري أو نصف شهري أو نصف سنوي وذلك حسب أوقات اتخاذ القرارات المبينة عليها؛

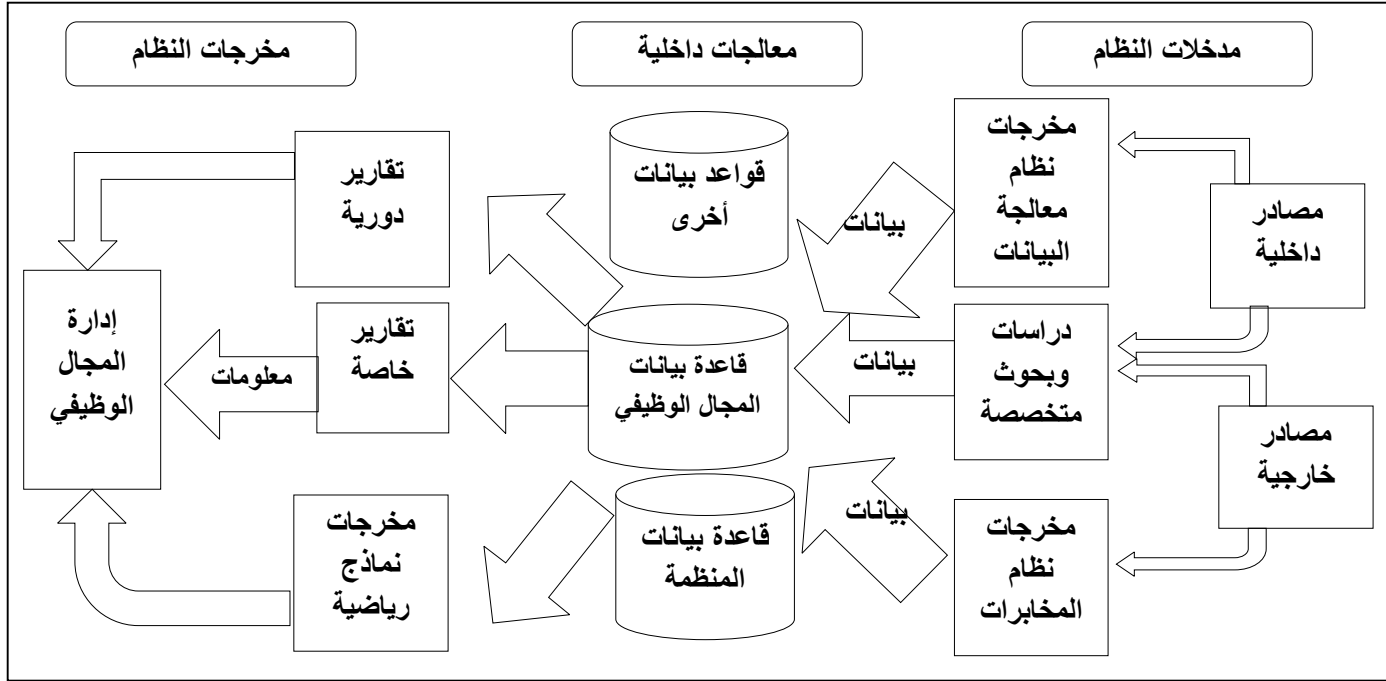
¹ - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 265 .

² - أحمد فوزي ملوخيه، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2009، ص 84.

- التقارير الخاصة: هي تلك التقارير التي تعد خصيصاً لموقف معين يحتاج فيه المديرين لمعلومات لا تحتويها التقارير الدورية علماً بأن معلومات هذه التقارير تكون متوفرة في قاعدة بيانات المنظمة.¹

ويظهر الشكل نموذجاً عاماً لنظام المعلومات الإدارية يمكن أن يطبق على المنظمة ككل أو على أحد المجالات الوظيفية بها.

الشكل (2): نموذج عام لنظام المعلومات الإدارية



المصدر: أحمد فوزي ملوخي، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2009، ص 85.

يمثل الشكل السابق العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية والتي تتمثل في مدخلات النظام، معالجات داخلية (العمليات التشغيلية) ومخرجات النظام وتتكون المدخلات من مصادر داخلية وخارجية والتي بدورها تنقسم إلى مخرجات نظام معالجة البيانات، دراسات وبحوث متخصصة ثم مخرجات نظام المخبرات، وهذه الثلاثة عناصر ينتج بيانات ثم الانتقال إلى المعالجات الداخلية التي تتكون من مجموعة قواعد تتمثل في قاعدة بيانات المجال الوظيفي، قاعدة بيانات المنظمة وقواعد بيانات أخرى وأخيراً يتم إنتاج المخرجات التي تتمثل في تقارير دورية، تقارير خاصة، ومخرجات نماذج رياضية وهاته المخرجات في الأصل هي معلومات تصل إلى إدارة المجال الوظيفي.

2- أركان نظم المعلومات الإدارية

في ضوء ما سبق يمكن توضيح أركان نظم المعلومات الإدارية على النحو الآتي :

¹ - محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2009، ص 150 - 167.

يمكن تجزئة نظام المعلومات الإدارية بوصفه نظام كلي إلى مجموعة من الأنظمة الفرعية وهذه الأنظمة الفرعية إلى عدد من الأنظمة الثانوية وهكذا إلى حدود معينة تبعاً لأسس مختلفة وهذه الأسس تتمثل في :

أساس وظائف المنظمة والتي يمكن أن تقسم بموجبه نظام المعلومات الإدارية إلى (النظام الفرعي لمعلومات الإنتاج والعمليات، النظام الفرعي لمعلومات التسويق، النظام الفرعي لمعلومات الأفراد والموارد البشرية، النظام الفرعي لمعلومات المالية والمحاسبية، النظام الفرعي لمعلومات التخزين وإدارة المواد، النظام الفرعي لمعلومات البحث والتطوير، النظام الفرعي لمعلومات العلاقات العامة ولمعلومات الجرائد)، أما على أساس وظائف المدير تقسم نظم المعلومات الإدارية إلى (النظام الفرعي لمعلومات التخطيط، النظام الفرعي لمعلومات التنظيم، النظام الفرعي لمعلومات التوجيه، النظام الفرعي لمعلومات الرقابة)، أما بالنسبة على أساس المستويات الإدارية تقسم نظم المعلومات الإدارية إلى (النظام الفرعي لمعلومات الإدارة العليا، النظام الفرعي لمعلومات الإدارة الوسطى، النظام الفرعي لمعلومات الإدارة التنفيذية)، وكذلك على أساس وظائف نظام المعلومات الإدارية تقسم إلى (النظام الفرعي لقاعدة المعلومات، النظام الفرعي للاتصالات، النظام الفرعي لاسترجاع المعلومات)، وأخيراً أساس القطاعات الاقتصادية تقسم إلى (النظام الفرعي للمعلومات الاقتصادية، النظام الفرعي للمعلومات الصناعية، النظام الفرعي للمعلومات الخدمية، النظام الفرعي للمعلومات السياسية، النظام الفرعي للمعلومات الاجتماعية)¹.

الفرع الثالث: دائرة نظم المعلومات الإدارية

إن دوائر المعلومات في المؤسسات المختلفة قد سبقت ما يعرف بدائرة نظم المعلومات الإدارية وتعرف دائرة المعلومات بأنها الدائرة المسؤولة عن السيطرة على نظم المعلومات وكذلك إنشاء أنظمة المعلومات وتصميمها وبرمجتها وتشغيلها وصيانتها وتطويرها من أجل تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

وترتبط دائرة نظم المعلومات الإدارية بنظم السيطرة على الأجهزة والحواسيب والإنترنت التي تشغل نظم المعلومات وقد شاعت المسميات متعددة لمثل هذه الدوائر مثل: مراكز المعلومات، المراكز الإلكترونية، مركز معالجة البيانات، مراكز الحواسيب ... إلخ، وهنا تتم الإشارة إلى نقطة مهمة هو توافر هذه المسميات مع مراكز التوثيق والمعلومات أيضاً في المؤسسات والمكاتب والمنظمات الدولية والعالمية والتي نشأت وظهرت مع المكاتب وسبقت نظم المعلومات الإدارية لفترة طويلة والتي اهتمت ولا تزال

¹ - محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سابق، ص 31 - 34.

بالسيطرة وتنظيم ومعالجة وصيانة تطبيق وحفظ كافة أنواع مصادر المعلومات وباستخدام البرمجيات والحواسيب وتزداد شدة التداخل ما بين الاثنين في المؤسسات الإدارية حيث تتواجد المكتبات من جهة ومراكز المعلومات من جهة أخرى حيث لابد من دمج الاثنين أو على الأقل فتح مجالات وطرق التعاون في السيطرة على المعلومات وبناء وتصميم قواعد البيانات وتقديم خدمات المعلومات إلى المستخدمين والإداريين، حيث مادامت الجهتين تخدمان أهداف مؤسسة إدارية واحدة وتتعاملان مع شيء أساسي واحد ألا وهو المعلومات بغض النظر على شكل وعاء المعلومات أو شكل المصدر، وإن مسمى دائرة نظم المعلومات الإدارية أو مراكز المعلومات تمثل الجهة المعنية في المنظمة بتوفير سبل الوصول إلى المعلومات وتزويدها بشتى أنواع المعلومات ثم السيطرة على هذه المعلومات لخلق أساليب ونظم أمن خلال اعتماد طرق ووسائل علمية وعالمية متوفرة ونظم تخزين هذه المعلومات وحفظها بأساليب يمكن لكافة الفئات والعاملين في المنظمة من الوصول واسترجاع المعلومات عند الطلب بأسرع طريقة ممكنة وبطريقة سهلة وفاعلة ومرنة.

وكذلك إمكانية تكوين قواعد بيانات محلية والربط والاشتراك بقواعد البيانات العالمية وإتاحة كافة أنواع ومصادر المعلومات من خلال شبكة الإنترنت أو الدخول والاشتراك مع شبكات عالمية وإقليمية تزيد في المساحات المتاحة أمام كافة العاملين وبمختلف مستوياتهم الإدارية وتمكنهم الاستفادة من المعلومات العالمية والدولية إضافة إلى المعلومات المحلية عبر الشبكات العالمية.¹

المطلب الثاني: أساسيات نظم المعلومات الإدارية

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من الركائز الأساسية التي تلبي احتياجات المنظمة من المعلومات التي تحتاجها حول جميع العناصر الإدارية بغرض تزويد إدارة المنظمة بالمعلومات المهمة والدقيقة والتي تساهم بدورها في عمليات اتخاذ القرارات الإدارية.

الفرع الأول: مميزات وفوائد نظم المعلومات الإدارية

وتتسم نظم المعلومات الإدارية بمجموعة من المميزات والفوائد أهمها في ما يلي:

1- المميزات

- نظام مستقر لأنه يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين؛
- نظام قانوني لأنه يمثل جزءاً من النظام الكلي للمنظمة؛
- نظام مرناً لأنه يراجع ويحدث باستمرار وتجري عليه التغييرات؛

¹ - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سابق، ص ص 280 - 281.

- نظام مفتوح لأن معظم معلوماته تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات والتي تستلزم بالضرورة تفاعلا مع البيئة الخارجية؛
- يمثل المركز العصبي للتنظيم داخل المنظمة؛¹
- يقدم صورة عامة عن المؤسسة وأداء عملية الاتصال، وتوفير بيانات كاملة عن العملاء واحتياجاتهم لمساعدة المؤسسة على مواصلة إجراء الأعمال بطريقة تلبي فيها احتياجاتها؛
- مساعدة المؤسسة على اكتساب ميزة تنافسية وتخفيف الأعباء والمصاريف المالية على العاملين؛
- التغلب على الكثير من سلبيات العمل البشري، الذي قد يسبب الأخطاء الناتجة عن الشعور بالملل أو الأخطاء البشرية الروتينية الناتجة عن قلة الحوافز المقدمة للعمال.²

2- الفوائد

إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمة يحقق للمنظمة مجموعة من الفوائد والتحدث عن وجود فوائد لهذه النظم يؤكد بأن استخدام المنظمة الفعلي إلى هذه النظم يحقق لها ميزة تنافسية في طريقة تنفيذها لأنشطتها وفعاليتها وبالتالي تحقيق الأهداف التي ترغب تحقيقها في كافة مستوياتها الإدارية وإنجاز وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات بكفاءة وفاعلية فهي تحتاج للمعلومات بشكل دائم ومستمر لغرض تنفيذ هذه الوظائف.³

ومن الفوائد التي نحصل عليها المنظمة من تطبيق هذه النظم مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة وفعالة وصائبة من خلال تهيئة المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب واستثمار المورد المعلوماتي المتواجد في المنظمة والسيطرة على كافة المعلومات فيها، وربط جميع الأطراف المنتجة للمعلومات داخل المنظمة بوحدة الأمر واتخاذ القرارات، كما تساعد في تزويد مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات الآتية والمفيدة عند الحاجة لها لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات، والقدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتحاور عبر شبكات الاتصالات داخل المنظمة وخارجها وعلى المستوى العالمي.

أيضا القدرة على حفظ وخرن جميع المعلومات التي تتعامل بها المنظمة ومعالجتها وإمكانية استرجاعها بالشكل والوقت والحجم الذي يخدم المستفيد من خلال البث الانتقائي للمعلومات، كما يوضح

¹ محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 298.

² - <https://mawdoo3.com>، 15-02-2020، 22:45.

³ - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 298.

القدرة على التخطيط والتنبؤ للمستقبل ضمن احتمالات مدروسة واقتراح بدائل في حالة وجود خلل في تنفيذ الخطط وتوقع احتياجات المنظمة المستقبلية الكفيلة بتحقيق الأهداف، والمساعدة في إتمام المهام والعمليات الإدارية بوقت أسرع وكفاءة أكبر وبعدد أقل من القوى البشرية، مع تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع، وتقييم نتائج نشاطات المنظمة بغية تصحيح الانحرافات.¹

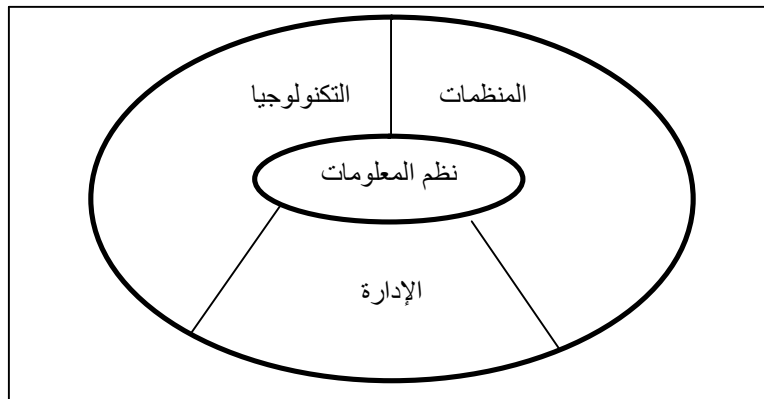
الفرع الثاني: أبعاد وموارد وأنواع نظم المعلومات الإدارية

تتضمن نظم المعلومات الإدارية مجموعة من الأبعاد والأنواع سيتم التطرق لها كما يلي:

1- أبعاد نظم المعلومات الإدارية

إن قيام المؤسسات بالاستثمار في نظم وتكنولوجيا المعلومات، لا شك أنه سيؤمن لها قيمة اقتصادية حقيقية ويرفع من عوائدها ويخفض من تكاليفها، كما ستكون هذه النظم بمثابة الحل الإداري للمشاكل والتحديات التي تفرضها البيئة المحيطة، لذا يتطلب استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات، بفعالية، الفهم الكامل لأبعاد هذه النظم وهي: المنظمة، الإدارة والتكنولوجيا، كما يبينها الشكل الموالي:

الشكل (3): أبعاد نظم المعلومات الإدارية



Source : Kenneth Laudon ،Jane Laudon ،Eric Fimbel ،**Management des systèmes d'information**, 9e édition Pearson Education ،France ،2006 ،p.18

يمثل الشكل السابق أبعاد نظم المعلومات الإدارية والتي تتمثل في المنظمات حيث أنها تعتبر عنصراً أساسياً لنظم المعلومات أي أن هذه الأخيرة تعمل على إتمام وتنفيذ مختلف المهام والوظائف، وأيضاً التكنولوجيا التي تعتبر من مكونات الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية أي أنها تستخدم من قبل

¹ - فايز جمعه صالح النجار ، مرجع سابق، ص ص 28-29.

المدراء لحل المشاكل التي تواجه المنظمة، وأخيرا الإدارة التي تضمن العمل الإداري ووضع الاستراتيجيات من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

وفيما يلي يتم التطرق بنوع من التفصيل لكل بعد من هذه الأبعاد¹:

- **المنظمات:** تتمثل العناصر الأساسية لأي منظمة في الأفراد، الهياكل، الإجراءات التشغيلية، السياسات والثقافة، وكذلك نظم المعلومات التي تكون مندمجة وأحيانا مهيكلة داخل المنظمة وفي أغلب المنظمات فإن الإجراءات تشكل قواعد رسمية معدة لفترة طويلة وتبين طريقة إتمام وتنفيذ مختلف المهام وقد تكون هذه الإجراءات رسمية ومكتوبة، كما قد تكون عبارة عن تطبيقات غير رسمية وشفوية، إن أي منظمة لا بد وأن يكون لها مسيرين يقومون على إدارة شؤونها، وبالإضافة إلى هؤلاء فإنها تحتاج كذلك إلى مهارات وكفاءات متنوعة وفي مختلف الوظائف المشكّلة للمؤسسة، كما تحتاج إلى ما يعرف بعمال المعرفة.

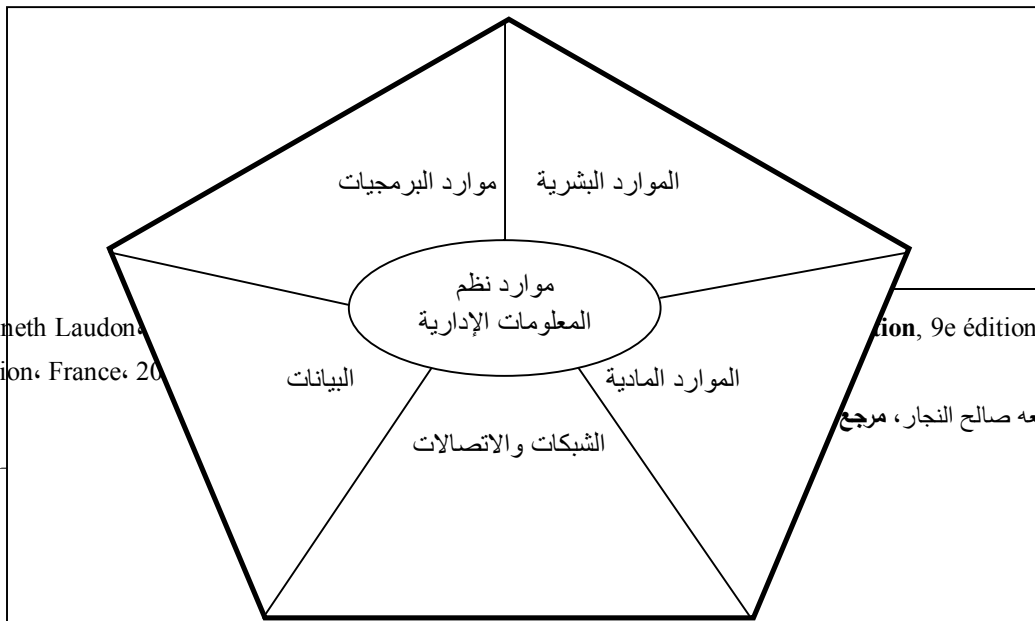
- **الإدارة:** يؤمن العمل الإداري الحلول للمشاكل التي تواجه المنظمة، كما يؤمن لها الخطط المختلفة التي تساعد على مواجهة تحديات البيئة المحيطة بها؛ فالمدراء يضعون الاستراتيجيات ثم يخصصون الموارد البشرية، المالية والتقنية لتنفيذها وصولاً إلى تحقيق الأهداف.

- **التكنولوجيا:** تعتبر التكنولوجيا من المكونات الأساسية لنظم المعلومات، بحيث تستخدم من قبل المدراء كأداة لمواجهة التحديات، وتتمثل في: التجهيزات المادية والبرمجيات؛ تكنولوجيا التخزين، تكنولوجيا الاتصالات، البرمجيات، الشبكات.

2- موارد نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمسة موارد، وعلى المنظمة أن تكون قادرة على تعظيم الموارد الخمسة حتى تعظم الفائدة من نظم المعلومات الإدارية. ويبين الشكل(4) موارد نظم المعلومات الإدارية².

الشكل(4): موارد نظم المعلومات الإدارية



¹ - Kenneth Laudon, Education, France, 2000

tion, 9e édition, Pearson

² - فايز جمعه صالح النجار، مرجع

المصدر: فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الإسراء، قسم المعومات الإدارية، ط02، 2007، ص: 29.

يبين الشكل السابق موارد نظم المعلومات الإدارية وهي موارد بشرية، موارد مادية، موارد البرمجيات، موارد البيانات، وموارد الشبكات والاتصالات وسيتم التطرق لها بالتفصيل في التالي:

أ- الموارد البشرية: تحتاج كل منظمة تستخدم نظم المعلومات إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها، لذا فإن التدريب والتطوير من الأمور الهامة جدا لمواكبة التحديث في نظم المعلومات الإدارية . وتشمل الموارد البشرية عادة على المستخدم النهائي وهو الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات ومتخصصي نظم المعلومات يتمثلون في الأشخاص الذين يقضون وقتا كاملا في تطوير وتشغيل نظم المعلومات وبدوره ينقسمون إلى محلي النظام، المبرمجين والمشغلين.

ب- الموارد المادية: تتضمن الأجهزة والمكونات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات إذ لا تتضمن فقط الأجهزة مثل الحاسوب والطابعة، بل تشمل أيضا مدى إمكانية تحديث هذه الأجهزة بشكل دوري منتظم لمواكبة التغيرات المستمرة والاحتياجات المتجددة في المنشأة، لأن توفر مثل هذه الأجهزة والمعدات يعني توفر مورد هام من موارد نظم المعلومات الإدارية.

ج- موارد البرمجيات: هي الأنظمة والبرامج التي تشغل الأجهزة من البيانات والمعلومات والمعارف وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة. وتشمل البرمجيات على برمجيات التشغيل، برمجة التطبيقات والنصوص أو الإجراءات.

د- موارد البيانات: تعتبر البيانات جزءا أساسيا من أصول المؤسسة، لذا يجب أن ينظر إلى البيانات كمورد يجب أن ينظم ويدار بكفاءة بحيث يتضمن جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للمؤسسة حتى تستطيع البيانات خدمة المستخدم النهائي في المؤسسة، كما إن إدارة موارد البيانات يجب أن تكون جزءا متكاملًا مع استراتيجية المؤسسة واحتياجاتها. أما تنظيم موارد البيانات في نظم المعلومات فقد تكون

على شكل: قواعد بيانات، قواعد معرفة، قواعد نماذج، أو بنوك المعلومات التي توفر المعلومات لإعطاء الخبرة في المواضيع المختلفة.

هـ - **موارد الشبكات والاتصالات:** تعتبر الشبكات والاتصالات جزءاً أساسياً من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات المكونة لنظم المعلومات الإدارية، حيث انتشرت العديد من أنظمة خزن المعلومات وتميرها مثل الإنترنت، الإنترنت والإكسترنات، والتي أصبحت تمثل عوامل النجاح المعيارية في العمليات وفي جميع المؤسسات، والتي يتم من خلالها نقل البيانات والمعلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها، إذ زاد الاعتماد على الشبكات المحلية والعالمية واسعة الانتشار، وتتضمن الشبكات والاتصالات وسائط الاتصالات هي الوسيلة التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان لآخر، ودعم الشبكات يتضمن دعم الشبكات الأفراد والأجهزة والبرمجيات والبيانات التي تدعم مباشرة العمليات، كما يلاحظ أن توفر الشبكات المؤسسية الداخلية ومجموعات العمل تقلل من كلف المعلومات في المؤسسة، وبالتالي تجعل الحلول للمشاكل التي يمكن أن تواجهها المؤسسة في هياكلها أكثر كفاءة.

يسهل تدفق المعلومات وانسيابها بين المستويات الإدارية المختلفة بيسر وسهولة ارتباط الإدارة بفروعها المختلفة، وكذلك ارتباط الفروع فيما بينها بشبكة من الاتصالات، وارتباط الإدارة مع العالم الخارجي عن طريق شبكة الإنترنت العالمية، ويمكن أن يحقق ذلك للمؤسسة الفاعلية والكفاءة.¹

3- أنواع نظم المعلومات الإدارية:

أدى التطور المتسارع للتكنولوجيا وما أحدثه من تغيير وتحديث في العملية الإدارية ووظائفها إلى تنوع نظم المعلومات الإدارية وتعددتها، إذ أن " التقنيات المعلوماتية الحديثة أفرزت تطبيقات جديدة لنظم المعلومات، وأنتجت نظم حاسوبية جديدة ذات قدرات فائقة ومبتكرة ومتطورة باستمرار"، تعمل إضافة إلى حفظ البيانات ومعالجتها واسترجاعها إلى عملية تحليلها والتنبؤ بها والخروج بنتائج ومعلومات يمكن الاستفادة منها في صنع القرارات الإدارية وتحدد طبيعة نظم المعلومات المطبقة حسب المعلومات المطلوبة في كل مستوى إداري وعليه تقسم نظم المعلومات الإدارية إلى:²

أ - **نظم معلومات المعاملات الإدارية:** تعتبر مدخلات نظم معلومات المعاملات الإدارية المادة الخام لنظم معلومات أخرى في المؤسسة لما تقدمه من معالجة وتسجيل للبيانات الضرورية والمعاملات اليومية

¹ - فايز جمعة صالح النجار، مرجع سابق، ص 31 - 32.

² - هيهوب نجيبية، نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسسي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 13، الجزائر، 2016، ص 171 - 173.

التي تجري داخل المؤسسة وبين هذه الأخيرة وبينتها الخارجية، كما نجدها تخدم العديد من المجموعات الوظيفية كالتسويق المبيعات، المالية والمحاسبة... الخ من الأنشطة الفرعية التي تخدم تلك الوظائف.

ب- نظم معلومات آلية المكاتب: تمد نظم معلومات آلية المكاتب العاملين بالبيانات وتساعدهم في تشغيل جميع معاملاتهم الإدارية والمكتبية تشغيلًا تكنولوجياً وإلكترونيًا، ذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بدلًا من الوسائل التقليدية اليدوية، وتتميز هذه النظم بأنها سهلة الاستخدام، إذ تحقق السرعة في إنجاز المهام الإدارية والدقة في تخزينها واسترجاعها وتعمل على الرفع من جودة العمل الإداري بأقل التكاليف، كما تساهم هذه النظم في زيادة مردودية الموظف وترفع من معنوياته، كما أن استخدام هذه النظم في المؤسسات لا يكلف كثيرًا.

ج- النظم المبنية على المعرفة: تمد هذه النظم العاملين بالمعرفة والتي تعني "الإضافة العلمية والثقافية من مصدر أو أكثر حيث تؤدي هذه المعرفة إلى اتساع إدراك الإنسان لتجعله قادرًا على معالجة أي مشكلة تواجهه في مجالات المعرفة التي تعلمها"، فهي تشمل كل ما تم تعلمه في مراحل التعليم المختلفة إضافة إلى المعرفة التطبيقية أو الخبرة المكتسبة في مجال العمل التي تساعد العامل على حل المشاكل التي تواجهه. ونجد أن هذه النظم تعالج بيانات عمليات التصميم، البرمجة والجدولة، إضافة إلى التخطيط.

د- نظم المعلومات الإدارية: وهي "أنظمة معلومات مبرمجة تعمل على تحقيق التفاعل بين الأفراد والحواسيب"، إذ أنها تحتاج أفرادًا متخصصين وشبكة حواسيب مبرمجة بطريقة تجعلها تحفظ البيانات كونها تزود المهتمين بتقارير فورية عن سير العمل في الواقع الحالي وتطوير بعض التقارير الخاصة بهم، إضافة إلى مساعدتها لوظائف التخطيط، المراقبة واتخاذ القرار في المستوى الإداري الموجودة فيه بتقديمها تقارير مرتبطة بفترات زمنية بعدت أم قصرت للمهتمين من صانعي القرار.

هـ - نظم دعم القرارات الإدارية: تعتبر نظم دعم القرارات الإدارية من النظم التي تتعامل مع المشكلات المبرمجة أو شبه المبرمجة، أي أنها تركز على القرارات المبرمجة وشبه المبرمجة، فهو نظام يساعد في صنع واتخاذ القرارات ووضع سياسات المؤسسات والذي تحتاج إليه أي مؤسسة لضبط سياستها واتخاذ قرارات إدارية هامة، وذلك بالمزج بين البيانات المستخدمة والمعتمدة في تقديم التقارير وإيجاد حلول لمشكلات موضوعات معينة والنماذج الإحصائية التي يمكن استخدامها في تحليل البيانات، إضافة إلى الاستعانة بالرسومات والأشكال البيانية لعرض وتقديم المعلومات. كما تستخدم نظم دعم القرار العديد من

وسائل وبرامج تحقيق التفاعل والحوار المباشر بين النظام والمستخدم النهائي أو صانع القرار " فهي غالباً ما تستخدم لغة برامج المستخدم النهائي، والتي يطلق عليها أحياناً لغة الجيل الرابع".

و- **نظم معلومات دعم الإدارة العليا:** تساند نظم المعلومات المستندة على الحاسب الآلي عمل المديرين في مجموع الأدوار المعلوماتية والقرارية التي يؤديونها والتي تسمح لهم بالحصول على الكم المعلوماتي اللازم عن عمليات التشغيل الداخلية والأحداث الخارجية والعمل على توزيع هذه المعلومات حتى يستفيد منها باقي الأفراد في أداء أعمالهم، التي تكون بمثابة الموجه لهم في أداء الأدوار القرارية والتي يكون فيها المدراء الموجهين للأعمال الذين يتخذون قرارات غير مبرمجة لمواجهة التحديات والصعوبات التي قد تتعرض لها المؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، فيلجئون إلى إحداث تغييرات تؤدي إلى وجود إبداع في صفوف الأفراد أو العمال فهذه النظم تهدف إلى تزويد الإدارة العليا بمدخل مباشرة إلى معلومات مختارة حول العوامل الرئيسية التي تكون مهمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتستخدم الرسوم البيانية بشكل مكثف في هذه النظم التي تقوم بتوفير مدخل مباشرة إلى قواعد البيانات الداخلية والخارجية.¹

ز- **نظم التقارير الإدارية:** تعرف نظم التقارير الإدارية بأنها نظم المعلومات المصممة على استقبال المعلومات من المصادر المختلفة الداخلية والخارجية ومن نظم معالجة المعاملات وتخزينها في قاعدة البيانات وإجراء عليها عمليات التحليل المنظم بهدف تزويد الإدارة بمعلومات محددة عن نشاطات المنظمة على شكل تقارير مبوبة ومخصصة تساعد الإداريين في اتخاذ قراراتهم الروتينية وشبه الروتينية وتسهل عليهم القيام بوظيفة الرقابة والتنسيق أنواع التقارير الإدارية التي تدعمها نظم: التقارير الرسمية، التقارير الدورية، التقارير المبرمجة، تقارير حسب الطلب.²

مما سبق نجد أن نظم المعلومات الإدارية ترتبط فيما بينها داخل المؤسسة، إذ أن المعلومات التي تساهم هذه النظم في الوصول إليها تنتقل بين المستويات والوظائف الإدارية، حيث يتم تجميع وتصنيف وتبويب وتحليل البيانات والوصول إلى النتائج اللازمة بالسرعة المطلوبة والتي تزود بها جميع المستويات والوظائف.³

الفرع الثالث: وظائف وأهداف نظم المعلومات الإدارية

¹ - هيهوب نجبية، مرجع سابق، ص ص 174 - 175.

² - إيمان فاضل السامرائي - هيثم محمد الزعبي، مرجع سابق، ص ص 81 - 82.

³ - هيهوب نجبية، مرجع سابق، ص 176.

لنظم المعلومات الإدارية عدة وظائف ومجموعة من الأهداف سيتم توضيحها في الآتي:

1-وظائف نظم المعلومات الإدارية

يمكن تصنيف وظائف نظم المعلومات الإدارية في بيئة الأعمال المعاصرة ضمن المحاور الرئيسية التالية وذلك من خلال دعم عمليات المنظمة المختلفة، وظائفها الإدارية المختلفة ودعمها في اتخاذ القرارات الإدارية¹، والتنسيق بين المنظمة وأصحاب المصالح المختلفين من الموردين والمستهلكين والموظفين حيث تؤمن نظم المعلومات الإدارية حركة الاتصال سواء في تبادل الرأي أو تنفيذ الصفقات التجارية بين الأطراف المختلفة، ثم العمل على تحقيق الفاعلية بتوفير المعلومات الصحيحة اللازمة لاتخاذ القرارات، والكفاءة بتوفير هذه المعلومات بأقل تكلفة ممكنة، مساعدتها في تحقيق الميزة الاستراتيجية للمنظمة، كما تعمل نظم المعلومات الإدارية على الحصول على البيانات من المصادر الداخلية والخارجية لها والعمل على تجميع وتحليل وتبويب وتلخيصها، كما تسعى أيضا إلى تقسيم وتصنيف المعلومات في ملفات يمكن حفظها ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة.

2- أهداف نظم المعلومات الإدارية

من خلال ما سبق فانه يمكن وضع مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيقها، وتتمثل تلك الأهداف فيما يلي:

- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها إلى نظام متكامل بما يسمح بدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم ومما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم؛
- المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية بالأهداف العامة للمنظمة وبالتالي المساهمة في تحقيق جملة من الأهداف؛
- المساعدة والمساندة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات وفي الوقت المناسب؛
- توفر المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت والشكل المناسب؛
- تهدف نظم المعلومات إلى تحسين إنتاجية المنظمة بعدة طرق منها إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية للمنظمة بدقة، تحديث البيانات والمعلومات، التنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة؛

¹- فايز جمعه النجار، نظم المعلومات الإدارية(منظور إداري)، جامعة جدارا، الطبعة الثالثة، 2010، ص 55.

- تهدف إلى تطوير أداء المنظمات من خلال ما تتيحه من معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط والمشروعات.¹

المطلب الثالث: الرقابة على نظم المعلومات الإدارية

إن أهم المشاكل والأضرار المحتملة التي قد تعيق نظم المعلومات الإدارية راجع إلى ضعف أو انعدام الرقابة وتشتمل على أضرار مادية وتشغيلية وقانونية سواء من خلال سرقة المعلومات وتخريب الملفات، هذه الأضرار هي التي تحتم وجود رقابة محكمة على نظام المعلومات الإدارية.

الفرع الأول: أهمية الرقابة على نظام المعلومات الإدارية

يمكن إبراز أهمية الرقابة على نظام المعلومات من خلال الآتي:²

- **الدقة في توفير المعلومات الضرورية:** هي توفير المعلومات في الوقت المناسب وخالية من الأخطاء والتحريف وذلك من خلال اعتماد أسلوب الرقابة الملائمة على المدخلات والمخرجات والعمليات، ونظرا للصعوبات التي قد تكثف عملية الوصول إلى الدقة المطلوبة وخاصة بعد زيادة درجة تعقيد البيئة التي في ظلها تعمل المنظمات التي يوجد فيها نظام المعلومات لذا يقتضي الأمر تحديد المستوى الملائم من الدقة المطلوبة وتقدير التكاليف المترتبة عليها، وعند القيام بتحديد هذا المستوى يجب تحليل المجالات الوظيفية في المنظمة وصولا إلى تحديد حاجة كل مجال منها إلى الدقة المطلوبة.

- **تجنب سوء استخدام المعلومات وتسريبها:** لا تقتصر أهمية الرقابة على نظام المعلومات الإدارية على ضمان دقة المعلومات التي يقوم النظام بتوفيرها، وإنما تتعداها إلى ضمان استخدام هذه المعلومات في الاتجاهات الصحيحة على النحو الذي يحقق الأهداف المخططة للنظام، وأيضا إلى تأمين تدفق المعلومات في القنوات المخصصة لها وضع تسربها خارج هذه القنوات والذي ينعكس سلبا على كفاءة وفاعلية النظام وتؤدي إلى إلحاق الضرر بالمنظمات التي يوجد فيها نظام المعلومات أو الأفراد الذين يعملون فيها.³

الفرع الثاني: قواعد الرقابة على نظام المعلومات الإدارية

عند التفكير بأسلوب الرقابة المناسب لابد على مجال النظم من الاسترشاد ببعض القواعد

الأساسية نذكر أهمها:⁴

¹ - أحمد فوزي ملوخيه، مرجع سابق، ص ص 83 - 85.

² - المرجع نفسه، ص 120.

³ - أحمد فوزي ملوخيه، مرجع سابق، ص ص 121 - 123.

⁴ - المرجع نفسه، ص ص 124 - 125.

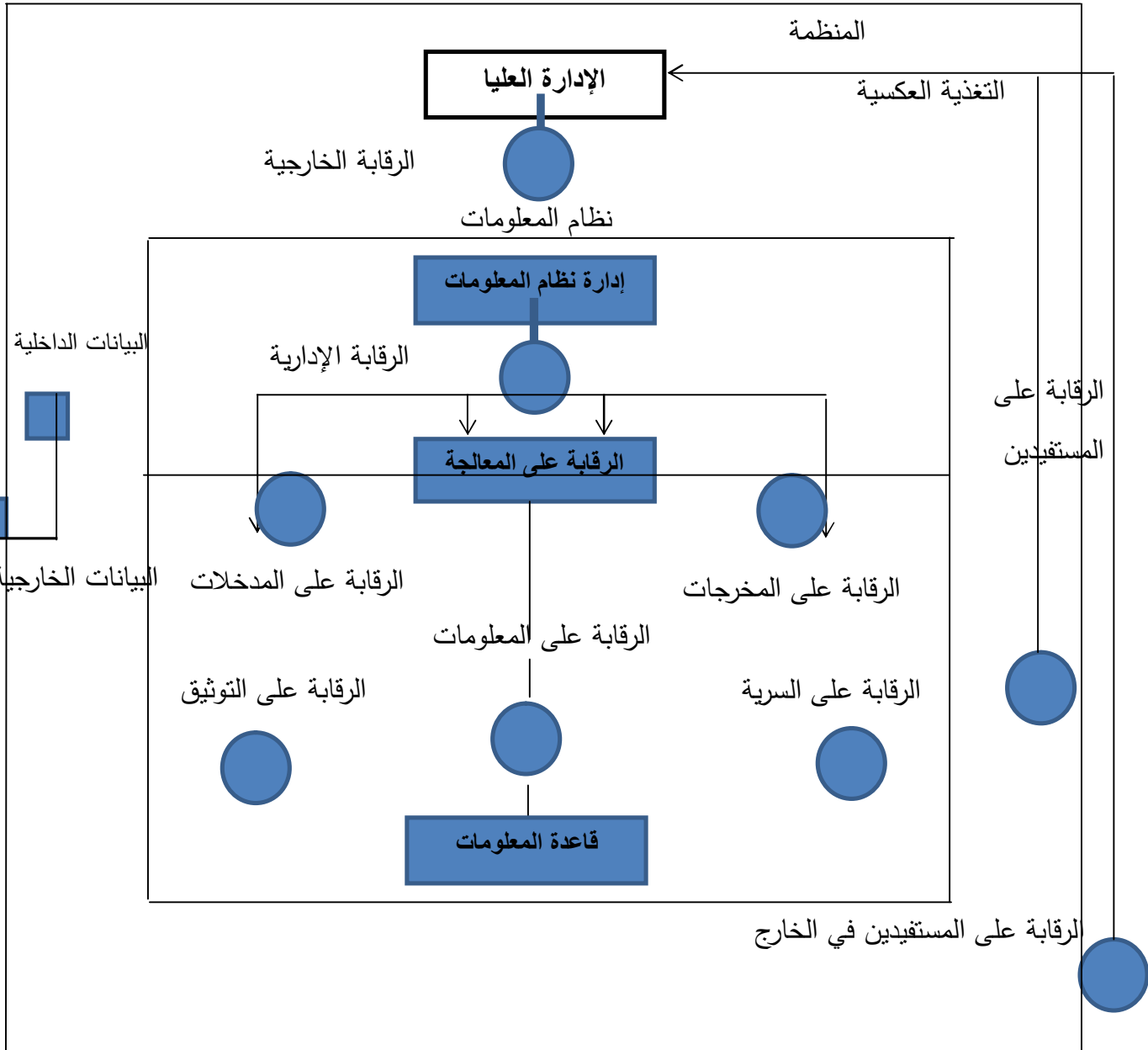
1- قبول الرقابة

من بين أهم قواعد الرقابة على نظام هي قاعدة قبول الرقابة التي تشير إلى ضرورة كون الرقابة مقبولة من قبل العاملين في المنظمة وخاصة المستفيدين من خدمات النظام والعاملين في نظام المعلومات، فالرقابة تساعد الإدارة في خلق الثقة بالنظام لإنجاز العمليات اليومية وبلوغ الأهداف المرغوبة ويمكن القول بأن قبول الرقابة تنصب على العنصر البشري ذلك لأنه وكما هو معلوم فإن العاملين في المنظمة يمكن أن يساهموا في إفشال أي مشروع، إذ أن عدم القبول قد ينتج عنه فقدان السيطرة على النظام على النحو الذي يقود به إلى الفشل، ولأجل التغلب على المشاكل هذه الخاصة بالأفراد فإنه يمكن لمحلل الأنظمة إعداد الرقابة على النظام بالتعاون مع أولئك الذين يستخدمون النظام.

2- النقاط الحرجة

وتشير إلى ضرورة وجود نقاط محددة يتم التركيز عليها لحساسيتها وأهميتها في منع تضخيم الخطأ الحاصل أو مضاعفة الانحراف المتحقق، إذ تساعد هذه النقاط في الإبقاء على درجة مناسبة من الرقابة الضرورية والشكل يوضح هذه النقاط في نظام المعلومات.

الشكل (5): نقاط الرقابة الحرجة في نظام المعلومات الإدارية



المصدر: أحمد فوزي ملوخي، مرجع سابق، ص 123.

3- المسؤولية الرقابية

بعد تحديد نقاط الرقابة الحرجة يناط مسؤولية الرقابة على هذه النقاط للأفراد عند مستوى العمل المناسب لتلك النقاط، مع التأكيد على ضرورة كون المسؤولية متضمنة للمقاييس الكمية والنوعية التي في ضوئها تتحدد تلك المسؤولية، إن ضمان هذه القاعدة سوف يعزز من فرص كفاءة الرقابة.¹

¹ - أحمد فوزي ملوخي، مرجع سابق، ص 126.

الفرع الثالث: أساليب الرقابة على نظام المعلومات الإدارية

يمكن تصنيف الأساليب التي يتم اعتمادها في الرقابة على نظام المعلومات الإدارية إلى نوعين رئيسيين هما:¹

أولاً: الرقابة الإدارية (العامة)

و تنصب على الجوانب الإدارية وخاصة الموارد المتاحة (التنظيمية، الأفراد، التجهيزات، وغيرها من الموارد المتاحة) وضمان أن هذه الموارد يتم الحصول عليها، بشكل كفؤ وفاعل في بلوغ أهداف نظام المعلومات وتتضمن هذه الرقابة الأنواع الآتية:

1- الرقابة على وحدة (دائرة) نظام المعلومات

تتركز هذه الرقابة على النشاطات المنجزة من قبل مدير نظام المعلومات بوصفه مسؤولاً عن نظام المعلومات لأجل تحقيق هدف هذه الوحدة، وفق هذا الإطار فإن المجالات التالية الموضحة في الجدول تكون محور الاهتمام:

الجدول رقم (01): يمثل أنواع الرقابة على وحدة نظام المعلومات

نوع الرقابة	الهدف من الرقابة
الخطة الرئيسية	التأكد من إعداد الخطط بمختلف أنواعها الطويلة والمتوسطة والقصيرة الأمد
خطة الرقابة الطارئة	ضمان استمرارية النظام بالعمل بنجاح بعد حدوث الحالة الطارئة
الرقابة على الهيكل التنظيمي	التأكد من أن المهام التنظيمية في نظام المعلومات مستقلة وغير متداخلة
الرقابة على تطور العاملين	التأكد من وجود البرامج التدريبية الملائمة لتطوير العاملين في النظام

المصدر: أحمد فوزي ملوخي، مرجع سابق، ص 123.

2- الرقابة على تحليل الأنظمة وصياغة البرامج

يمكن صياغة الإجراءات الخاصة بالرقابة على عمليات المراجعة والتدقيق الخاصة بالأنظمة والبرامج والتغييرات الحاصلة فيهما، ومن المسائل المهمة في هذا النوع من الرقابة هي تلك الخاصة بدرجة وأسلوب التوثيق المستخدم من قبل إدارة النظام للأنظمة والبرامج والذي يهمل في كثير من الأحيان من قبل أغلب العاملين في تحليل الأنظمة وإعداد البرامج. أن الضعف في الرقابة والناجم عن إهمال تلك

¹ - أحمد فوزي ملوخي، مرجع سابق، ص 127 - 128.

المسائل ينعكس على إدارة نظام المعلومات بالكامل وأهم المجالات الأساسية التي تغطيها هذه الرقابة¹ ، هي الموضحة في الجدول:

الجدول رقم (02): أنواع الرقابة على تحليل الأنظمة وصياغة البرامج

الهدف من الرقابة	مجالات الرقابة
التأكد من أن أساليب وإجراءات انجاز مهام النظم والبرمجيات تحقق النتائج المرغوبة	الأساليب والإجراءات
التأكد من تطبيق المعايير الخاصة بتحليل النظم	تحليل النظم
ضمان تصحيح الأخطاء الكتابية والمنطقية بشكل مبكر دون تفاقمها	الجوانب الكتابية والمنطقية
ضمان تحقق الهدف المنشود من إجراء التغييرات على البرمجيات	التغييرات
ضمان التوثيق السليم لجميع مهام تحليل النظم وصياغة البرمجيات والتغييرات فيها	التوثيق

المصدر: أحمد فوزي ملوخيه، مرجع سابق، ص 124.

3- الرقابة على مركز الحاسبة الالكترونية

كقاعدة عامة يجب فرض رقابة معينة على جميع الأفراد العاملين في النظام إلى جانب السيطرة على دخول الأفراد من خارج النظام وخاصة أولئك الذين لا يكونون على تماس مباشر بتشغيل النظام وإعداد البرامج²، والرقابة النموذجية على هؤلاء الأفراد تتضمن المجالات الموضحة في الجدول:

الجدول رقم (03): أنواع الرقابة على مركز الحاسبة الالكترونية

الهدف من الرقابة	مجالات الرقابة
- التحكم بالدخول والخروج - منع العاملين من تسريب المعلومات أو التواطؤ مع الآخرين لأغراض غير مشروعة	السيطرة على العاملين
- التحكم باستخدام الأشرطة والأقراص الموجودة في المكتبة	الرقابة على الأشرطة والأقراص

¹ - أحمد فوزي ملوخيه، مرجع سابق، ص ص 129 - 130.

² - المرجع نفسه، ص ص 132 - 133.

- ضمان وجود سجلات نظامية لهذه الأشرطة والأقراص وأسماء المستفيدين منها	
- ضمان وجود خطة سليمة للصيانة وتطبيقها بنجاح	الرقابة على صيانة الحاسب

المصدر: أحمد فوزي ملوخي، مرجع سابق، ص 125.

4- الرقابة على أمن وسلامة نظام المعلومات

ينصب هذا النوع من الرقابة بشكل أساس على الحوادث الطارئة التي تكون خارج نطاق سيطرة الأنواع الأخرى من الرقابة السالفة الذكر، ويتم تحقيق مثل هذه الرقابة بالنسبة للعمليات اليومية أو المشاكل العملية أو النشاط التصميمي، وتشتمل على الجوانب الآتية الموضحة في الجدول:

الجدول رقم (04): أنواع الرقابة على أمن وسلامة نظام المعلومات

مجالات الرقابة	الهدف من الرقابة
البرمجيات	- التأكد من وجود نسخة احتياطية من البرمجيات - التأكد من عدم استبدال البرنامج أثناء التشغيل - الكشف عن التغييرات الحاصلة في البرنامج بدون ترخيص
الأجهزة والمعدات	- التأكد من قائمة العمل اليومي لأوقات تشغيل الحاسب - كشف التناقضات بين وقت تشغيل الحاسب وبين سجل مكتبة البرمجيات - كشف الأمور غير الاعتيادية التي تثير الشكوك في استخدام الحاسب وملحقاته
الحماية من الحريق	- ضمان عزل عفة الحاسب من مصادر النيران - ضمان وجود نظام كفاء لمكافحة الحريق - ضمان المحافظة على النظافة من المواد القابلة للحريق
نظام التكييف	- التأكد من عدم تجاوز درجة الحرارة ونسب الرطوبة المعدلات المسموح بها - ضمان وجود نظام كفاء للتكييف

المصدر: أحمد فوزي ملوخي، مرجع سابق، ص 126.

ثانيا: الرقابة التشغيلية

هي العملية التي تضمن أن المهام المحددة مسبقاً يتم إنجازها بشكل كفاء وفاعل وتعد الجانب الآخر المكمل للرقابة الإدارية، أي أن تنصب على ضمان أن تغذية ومعالجة البيانات وإعداد التقارير وتوصيلها وتخزين المعلومات يتم بالشكل الصحيح ووفق مت خطط لها،¹ وتنصب هذه الرقابة على المدخلات وعمليات المعالجة والمخرجات وقاعدة المعلومات كما هي موضحة في الجدول:

الجدول رقم (05): الرقابة التشغيلية

المدخلات	عمليات المعالجة	المخرجات	قاعدة المعلومات
التحقق	الاختبار العقلاني	الشاشة	السيطرة على البيئة
الرقابة الاجمالية	المطابقة	التحكم في توزيع المعلومات	تجنب خطر الحريق
أنواع أخرى	التدقيق المتعاقب	المقارنة	نسخ احتياطية
-	البرهان الرياضي	ترقيم القوائم	حماية أغلفة الملفات
-	-	المستخدمون	إعادة بناء الملفات

المصدر: أحمد فوزي ملوخي، مرجع سابق، ص 127.

و فيما يلي نوضح الجوانب التفصيلية لهذه الرقابة على نظام المعلومات الإدارية

1- الرقابة على المدخلات

تعرف هذه الرقابة على أنها الرقابة الإجرائية الضرورية للتعامل مع البيانات قبل إدخالها إلى المعالجة في الحاسبة، إذ يجب معاملة البيانات بعناية تامة لعددها المصدر الأكثر تعرضاً لاحتمالات الخطأ في نظام المعلومات ككل، فإذا حصلت أخطاء في أية نقطة، ولأجل تقليل هذه الأخطاء إلى الحد الأدنى.

¹- أحمد فوزي ملوخي، مرجع سابق، ص ص 140 - 141.

2- الرقابة على تشغيل البرامج (المعالجة)

إن الهدف الأساسي من الرقابة على المدخلات هو منع حدوث الأخطاء عند إدخال البيانات والتي قد تتسحب على عمليات المعالجة اللاحقة فمن خلال استخدام الرقابة على تشغيل البرامج يمكن استخدام الحاسبة أيضا للمساعدة في كشف أخطاء المدخلات، وبهذا الصدد هناك أساليب مختلفة يمكن من خلالها برمجة الحاسبة الالكترونية لتحقيق هذه الرقابة.

3- الرقابة على المخرجات

يتمثل الهدف الأساسي لصياغة إجراءات الرقابة على المخرجات بالتدقيق النهائي لضمان دقة واكتمال المعلومات المولدة من قبل النظام بعد إجراء العمليات على البيانات، وهذه الإجراءات تتمثل في:

- استخدام الشاشة المرئية كمحلة أولية لاكتشاف وتصحيح الأخطاء الواضحة؛
- التحكم في توزيع المعلومات إلى الجهات المستفيدة لأجل ضمان إن الجهة المستلمة من جهة مرخصة باستخدامها؛
- ترقيم جميع القوائم المهمة بصورة مستقلة واحتسابها بشكل جيد.

4- الرقابة على قاعدة المعلومات

إن الأساس والمرتكز الذي يبني عليه أي نظام للمعلومات هو قاعدة المعلومات التي هي (مجموعة الملفات التي تحفظ وتخزن فيها المعلومات بعد معالجة البيانات بهدف استرجاعها لاحقا عند ظهور الحاجة إليها مجددا)، من هنا يستلزم الأمر اتخاذ الإجراءات الضرورية للرقابة عليها والحفاظ عليه من التلف والضياع أو التداخل، كما يجب إعادة تخطيط الإجراءات لغرض استحداث هذه الملفات وبرمجتها.

المبحث الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمة

يعتبر الأداء من أهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة في المنظمات لما تحظى به من مكانة متميزة في بيئة المنظمات، فهو مفهوم واسع وهام لأي منظمة، وفي هذا المبحث سيتم إبراز دور نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المنظمة من خلال المعلومات التي توفرها هذه النظم سواء من البيئة الداخلية والخارجية من أجل تحسين أداء المنظمة وتحقيق التنسيق والتكامل بين جميع المستويات الإدارية في المنظمة. وسيتم التطرق في هذا المبحث لثلاثة مطالب وهي:

✓ **المطلب الأول:** مفاهيم أساسية لأداء المنظمة؛

✓ **المطلب الثاني:** تقييم أداء المنظمة؛

✓ **المطلب الثالث:** العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية لأداء المنظمة

يشغل موضع أداء المنظمات اهتمام الباحثين سواء على المستوى الكلي أو على المستوى الجزئي وهذا الاهتمام راجع إلى أن الأداء الجيد يعتبر مقياساً للنجاح وهو ما تسعى المنظمة إلى تحقيقه، حيث شغل هذا الاهتمام الكثير من الدراسات لتحديد مفهوم الأداء، رغم ذلك يبقى يعاني من صعوبة التحديد، حيث في هذا المطلب سيتم معالجة مفهوم الأداء.

الفرع الأول: مفهوم أداء المنظمة

لقد تعددت التعاريف حول مفهوم أداء المنظمة منها:

التعريف الأول "الأداء هو الاستخدام الأمثل لكل المعارف والوسائل التي توفرها العلوم التكنولوجية بحيث تتمكن المنظمة من الوصول إلى الأهداف المحددة بأسلوب واعي، أي التوظيف الأمثل للقدرات البشرية والمادية ... إلخ".¹

التعريف الثاني "عرف الأداء على أنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".²

¹ - عبد المليك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية (مفهوم وتقييم)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2001، ص 86.

² - Miller kent & Bromiley Phil، **strategic risk and coporate performance: an Analysis of alterssative risk measures**، management journal، vol 33 no (4)، p 759 .

التعريف الثالث "كما عرفه "بيتر دراكر" على أنه قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال".¹

التعريف الرابع "يعرف أيضا على أنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة".²

نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما تحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة".

التعريف الخامس "يعبر عن الأداء بكونه انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها طويلة الأمد".³

و من خلال ما سبق يمكن القول أن أداء المنظمة هو مؤشر لنجاعة وتكامل وتناسق السياسات العامة المتبعة من طرف المنظمة، إذ حققت الأداء أي قامت بتحقيق الأهداف الموضوعية، كما أنه دالة على المردودية الإنتاجية، أيضا يعد مقياسا للحكم على مدى تحقيق المنظمة لأهدافها الأساسية، وهو البقاء في سوقها واستمرارها في نشاطها في ظل التنافس، ومن ثم تتمكن من المحافظة على التوازن في مكافأة كل من المساهمين والعمال.

الفرع الثاني: أهمية وخصائص أداء المنظمة

لأداء المنظمة أهمية كبيرة وخصائص متنوعة سيتم تناولها بالتفصيل كما يلي:

1-أهمية أداء المنظمة

تظهر أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة من خلال مساعدتها في التميز وجعلها قادرة على تعزيز مقومات أداء المنظمة وذلك من خلال المعرفة وقيم التنوع والتنمية المستمرة، ويرتبط الأداء باستمرارية المنظمات أو تلاشيها من خلال أدائها الجيد أو السيئ، ومساعدة المنظمة في فهم كيفية عملها ومعرفة موقعها الحالي، ومساعدتها في تحديد نقاط القوة وتعزيزها والكشف عن نقاط الضعف ومعالجتها حيث تمثل فعالية الأداء نجاعة سياسة المنظمة، وتعتبر نتائج الأداء الأساس الذي يتم من خلاله تغيير استراتيجيات المنظمة.⁴

¹ -Peter Drucker ، people and performance; harvad business school press، 2007، p 23 .

² -مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص 16.

³ -وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالب، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 38.

⁴ -قاسم أحمد، غسان فيصل ، حكمت فليح، دور استراتيجية التمكين في تحسين الأداء المنظمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 12، العراق، 2008، ص 104.

2- خصائص أداء المنظمة

تتجلى خصائص أداء المنظمة فيما يلي:¹

- المحافظة على ثبات العمل واستمراره من خلال الخبرات التراكمية والتجارب السابقة التي تنثري المؤسسة، وتورث هذه الخبرات من جيل إلى جيل بحيث لا تتأثر المؤسسة بغياب أو تغيير القيادات؛
- الاعتماد على جماعية الأداء والمشاركة في اتخاذ القرار من قبل المتخصصين والخبراء لإدارة المؤسسة، ويضمن العمل المؤسسي عدم تفرد رئيس المؤسسة بالإدارة والقرار؛
- المحافظة على الاستقرار الإداري والمالي للمؤسسة، وذلك من خلال إتباع السياسات والنظم والقوانين المعتمدة؛
- استثمار جهود كافة الأفراد العاملين في المؤسسة نحو تطوير المؤسسة في إطار واضح من الواجبات والمسؤوليات، ومشاركة جماعية في تحقيق الأهداف؛
- اختيار أفضل الأساليب و النظريات الإدارية التي تحقق تفوقا للمؤسسة على مستوى الخدمات التي تقدمها؛
- التركيز على العنصر البشري وتنميته وتأهيله باستمرار واستقطاب أفضل الكفاءات من خلال سياسة متطورة تعتمدها المؤسسة في التوظيف؛
- تعزيز ولاء وانتماء العاملين للمؤسسة وأنظمتها، باعتبارها مؤسسة للجميع تتطلب العمل الدؤوب للمحافظة عليها والعمل من أجل تقدمها؛
- يضمن العمل المؤسسي خلق قيادات بديلة وبتيح المجال للمتميزين لممارسة تقدمهم في الوظائف العليا؛
- عدم الاعتماد بصيغة الأفراد، ذلك أن العمل الفردي تظهر فيه بصمات صاحبه واضحة، فضعفه في جانب من الجوانب أو علوه في آخر أو إهماله في الثالث، لا بد أن ينعكس على العمل، لكن لا يقبل المستوى فسه من القصور في العمل الجماعي المؤسسي الذي يسعى للتقويم المستمر للأداء.

الفرع الثالث: تصنيفات وأبعاد أداء المنظمة

ينقسم أداء المنظمة لعدة تصنيفات ويتكون من أربعة أبعاد سيتم التطرق لها بالتفصيل كما يلي:

أولاً: تصنيفات أداء المنظمة

¹ - غضبان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراة، تخصص اقتصاد تطبيقي إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 01، 2018، ص 14.

إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف أنواع الأداء، ويمكن الاعتماد على معايير هي معيار شمولية الأداء، معيار المصدر، ومعيار الوظيفة وكل معيار منها يقدم مجموعة من أنواع الأداء في المؤسسة.

1- حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي:¹

أ- الأداء الكلي: الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، في إطار هذا الأداء يمكن الحديث عن مدى وعن كفاءات بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة كالاستمرارية، الربح، الشمولية، النمو ... إلخ.

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وهو بدوره ينقسم إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث حسب المعيار الوظيفي يمكن إيجاد أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، الإنتاج والتسويق هكذا ... والأداء الكلي في الحقيقة هو عبارة عن تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية (الأداءات الجزئية)، وهو ما يعزز فكرة أو مبدأ التكامل والتسلسل بين الأهداف في المؤسسة.

2- حسب معيار المصدر: حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي:²

أ- الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ناتج عن كل ما تملكه المؤسسة من الموارد، فهو ينتج أساساً من التوليفة التالية:

- **الأداء البشري:** هو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- **الأداء المالي:** يكمن في فعالية استخدام الوسائل المالية المتاحة.

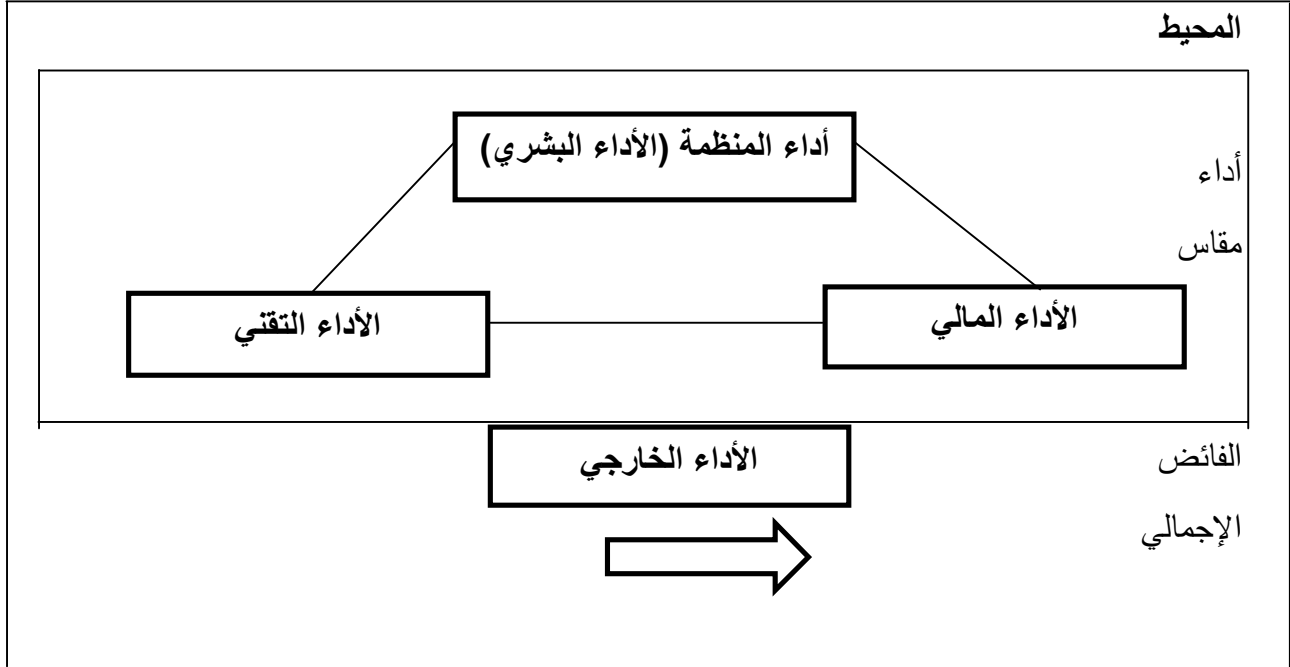
ب- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، كل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو

¹ - غضبان ليلي، مرجع سابق، ص 10.

² كمال بالشرش، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2015، ص 89-90.

بالسلب، وتعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها. ويمكن توضيح أنواع الأداء حسب المصدر من خلال الشكل التالي

الشكل (6): أنواع الأداء حسب معيار المصدر



SOURCE: Bernard Mortony ،Daniel crozet des ressources humaines (pilote social performances) ،4 eme edition ،dunod ،Paris ،2001 ،p 154

يبين هذا الشكل أنواع الأداء حسب معيار المصدر والذي ينقسم إلى أداء داخلي والذي يطلق عليه أداء الوحدة أي أنه ناتج عن كل ما تملكه المنظمة من موارد فهو يتكون من الأداء البشري وهو أداء أفراد المنظمة، والأداء التقني الذي يعبر على قدرة المنظمة، والأداء المالي الذي يمثل القدرات والوسائل المتاحة لها، أما الأداء الخارجي فيمثل الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي في المنظمة التي لا تستطيع المنظمة التحكم فيها حيث تنعكس هذه التغيرات إما بالإيجاب أو السلب وينتج عن هذا أداء مقاس والذي يساعد المنظمة في تحقيق الفائض الإجمالي.

3- حسب معيار الوظيفة: يرتبط هذا المعيار بشدة التنظيم لأن هذا الأخير هو الذي تحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة وحسب هذا المعيار ينقسم الأداء إلى:¹

¹ - عبد الملوك مزهوده، مرجع سابق، ص ص 89 90.

أ- أداء وظيفة المالية: أي قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتحقيق السيولة اللازمة لتسديد ما عليها، وتحقيق معدل مردودية جيدة وتكاليف منخفضة.

ب- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق إنتاج المؤسسة عندما تستطيع تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة مع غيرها من المؤسسات.

ج- أداء وظيفة الموارد البشرية: تكمن أهمية الموارد البشرية داخل المؤسسة في قدرتها على تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها نحو تحقيق أهداف المؤسسة، فلكي تضمن المؤسسة بقائها يجب أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية وتسييرهم تسييرا فعالا.

د- أداء وظيفة التسويق: يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، هذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق، كالحصة السوقية، إرضاء العملاء، السمعة.¹

ثانيا: أبعاد أداء المنظمة

هناك أربعة أبعاد لأداء المنظمة وهي:

1- البعد التنظيمي للأداء: يقصد بأداء المنظمة الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية وتختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.²

2- البعد الاجتماعي للأداء: يشير هذا البعد إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم، تتجلى أهمية هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذ افتقرت هذه الأخيرة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، إذ يؤثر ذلك على المدى البعيد سلبا

¹ - عبد المليك مزهوده، مرجع سابق، ص 90.

² - مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص 22.

على تحقيق المؤسسة لأهدافها، ومن هنا لابد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ماله علاقة بالعلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات ... إلخ¹.

3- البعد الاقتصادي للأداء: تتمثل أدوات قياس الأداء الاقتصادي في استخدام التحليل المالي، حيث يتم الاعتماد على مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة والنسب المالية، انطلاقاً من السجلات ودفاتر المؤسسة وكذا القوائم والتقارير التي تعدها.

4- البعد البيئي للأداء: من خلال تحديد نتائج تدخل المؤسسة في الجانب البيئي، أي تحديد النتائج الإيجابية والسلبية المترتبة على التغيرات التي تحدث في خصائص النظام البيئي بفعل نشاط أو مجموعة من الأنشطة الطبيعية أو غير الطبيعية.²

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في أداء المنظمة

يخضع الأداء لتأثير العديد من العوامل، منها ما هو ذو طبيعة داخلية يمكن للمسير أن يتحكم فيها لزيادة آثارها الإيجابية وتخفيض آثارها السلبية ومنها ما هو صادر عن المحيط الخارجي يصعب التحكم فيها ومن أهم هذه العوامل كالاتي:³

1-العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء

تتمثل العوامل الخارجية في مجموعة المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم، وبالتالي فإن آثارها قد تكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء، وقد تكون خطراً يؤثر سلباً على أداء المؤسسة، مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتخفيف آثارها. خاصة إذا تميزت بعدم الثبات والتعقيد، وتنقسم هذه العوامل إلى عوامل اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، تكنولوجية، سياسية وقانونية تتفاوت في درجة تأثيرها على أداء المؤسسة.

2-العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء

¹ - الشيخ الداودي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، الجزائر، 2010، ص 219.
² - رايس وفاء، دور التعلم التنظيمي في تحسين الأداء التنافسي لمنظمات الأعمال، ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر، جامعة الشلف، الجزائر، ص 14.
³ - السعيد بريس، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 01، جامعة باتنة، الجزائر، 2011، ص 30.

تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها، ويمكن للمسير أن يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة آثارها الإيجابية أو التقليل من آثارها السلبية، تتميز هذه العوامل بكثرتها وبالتالي صعوبة حصرها، التداخل فيما فيها، التفاوت من حيث درجة تأثيرها والتحكم فيها. ونتيجة لذلك تم تجميعها في مجموعتين رئيسيتين هما العوامل التقنية (نوع التكنولوجيا، نسبة الاعتماد على الآلات مقارنة بعدد العمال، الموقع الجغرافي للمؤسسة وتصميمها من حيث المخازن، الورشات، الآلات، نوعية المنتج، شكله والغلاف، مدى توافق منتجات المؤسسة مع رغبات المستهلكين، نوعية المواد المستعملة في عملية الإنتاج) والعوامل البشرية (التركيبية البشرية للمؤسسة من حيث السن والجنس، مستوى تأهيل أفراد المؤسسة ومدى التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجية المستخدمة، أنظمة المكافآت والحوافز، العلاقة بين العمال والإدارة، نوعية المعلومات)، ويبقى مجال العوامل المفسرة للأداء واسعا جدا ولا يمكن تحديده وضبطه، غير أن الدراسات والأبحاث بينت أن أهم العوامل التي تحقق الأداء المرتفع تأتي من المؤسسة نفسها قبل محيطها (مواردها).

المطلب الثاني: تقييم أداء المنظمة

أصبحت عملية تقييم الأداء محل اهتمام العديد من المنظمات، أصبح تركيز على تقييم الأداء على قياس المخرجات بالمنظمة غير مناسب، بحيث أصبح من الواجب التركيز أيضا على العمليات والمعالجات ذاتها كما أيضا من الواجب الاهتمام بالمقارنات القياسية مع هذا تركيز الاهتمام على المؤشرات الرقمية فقط دون الاهتمام بتقييم الأداء.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء في المنظمة

يعتبر تقييم الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل حيث تعددت تعاريفه واختلفت من باحث لآخر، بالإضافة إلى تميزه بمجموعة من الخصائص وسيتم تناولها في التالي:

1- تعريف تقييم أداء المنظمة

تعددت تعاريف تقييم الأداء واختلفت من باحث لآخر، ومنه يمكن عرض أهم التعاريف التي تطرقت لتقييم الأداء.

التعريف الأول "عرف تقييم الأداء على أنه "إيجاد مقاييس يمكن من خلاله معرفة مدى تحقيق المشروع للأهداف التي أقيم من أجلها، ومقارنة تلك الأهداف بالأهداف المخططة، من أجل معرفة وتحديد مقدار الانحرافات عن ما تم تحقيقه فعلا، مع تحديد أسباب تلك الانحرافات وأساليب معالجتها".¹

التعريف الثاني "يعرف كذلك بأنه عملية رقابية تختص بالمقارنة الميدانية والفعلية بين الانجاز الفعلي الذي تم أدائه وبين ما يجب أن ينجز، وذلك بهدف التعرف والوقوف على مستوى وحجم ونوعية الأداء الذي تم انجازه".²

التعريف الثالث "يعرف بأنه جهد نظامي لوضع معايير الإنجاز في ضوء الأهداف التنظيمية وتصميم أنظمة معلوماتية للتغذية العكسية ومقارنة الإنجاز الفعلي بالمعايير الموضوعية من قبل، وتحديد أي وجود من الانحرافات والأخطاء واتخاذ الفعل الإداري المطلوب للتأكد من أن كل الموارد المشترك قد استخدمت بكفاءة وبطريقة فعالة لإنجاز الأهداف المشتركة".³

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف تقييم الأداء على أنه "عملية قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المطلوب تحقيقها، أو الممكن الوصول إليها حتى تكون الصورة حية لما حدث ويحدث فعلا، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط المصنوعة بما يكفل اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين الأداء".

2- أهمية تقييم أداء المنظمة

من خلال مختلف التعاريف التي توضح عملية تقييم الأداء نجد أنها تحظى بأهمية بالغة، وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

تعتبر عملية تقييم الأداء ضرورية بالنسبة لمسيرى المنظمات، فكل مسير مسؤول عن تحقيق أهداف محددة ولا يمكن التعرف على ذلك إلا من خلال تقييم الأداء الذي يوضح مدى تحقيق أهداف المنظمة وذلك من أجل تحسين أداء المنظمة، وباعتبار عملية تقييم الأداء جزء أساسي أو مرحلة أساسية من مراحل الرقابة، تعتبر هذه الأخيرة محرك أساسي يهدف إلى تصحيح أي انحراف في الأداء الفعلي والتحقق من أن الأهداف المحددة من طرف المنظمات قد تم الوصول إليها، أيضا يساعد تقييم الأداء بتقييم النتائج المحققة من طرف المنظمات وذلك من خلال مقارنتها بأهداف المخططة، واتخاذ الإجراءات

¹ - كاظم جاسم العيسوي، الاقتصاد الإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص 250.

² - محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2017، ص 173.

³ - محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012، ص 115.

اللازمة التي تضمن تحقيق الأهداف المحددة، ويعتبر كذلك تقييم الأداء أداة لتحسين أداء المنظمات لأنه يساعد في تحديد نقاط القوة وتدعيمها والكشف عن نقاط الضعف من أجل تقليصها أو التخلص منها، فمن خلال قياس الأداء تظهر أسباب النتائج الايجابية أو السلبية، فتقييم الأداء يهدف بشكل عام إلى تحسين الأداء الكلي للمنظمة.¹

الفرع الثاني: أهداف ومؤشرات تقييم أداء المنظمة

مما لا شك فيه أن هناك أهداف عديدة ومتنوعة لتقييم أداء المنظمة، ولكي نقيم المنظمة أدائها يجب أن تتوفر مجموعة من المؤشرات التي تسمح لها بالتحكم الجيد في أدائها وكذا مدى تحقيقها للأهداف المسطرة كما يلي:

1- أهداف تقييم الأداء

يكتمل مفهوم تقييم الأداء بالتعرف على أهدافه، ومنها ما يلي:

- تحسين الأداء والإنتاجية، فالإنتاجية هدف أساسي لكل منظمة، فهي هدف أخير تسعى إليه المنظمات مروراً إلى أهداف أولية ثم وسيطية، ولهذا فإن تقييم الأداء هو هدف أولي لهدف وسيط، هو تحسين الأداء لتحسين الإنتاجية؛
- تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة مواطن القوة والضعف في المؤسسة ومن ثم يمكن رسم الاستراتيجيات والأهداف المستقبلية وبوضوح بعد تحليل البيئة (الداخلية والخارجية) من خلال بعض أساليب التحليل مثل: تحليل سوت؛
- التغذية العكسية للمنظومات الفرعية أي (إدارات المنظمة) والنظام ككل للرقابة الوقائية؛
- زيادة القيمة المضافة والكفاءة والفعالية التنظيمية، حيث أن القيمة المضافة، تعتبر عن ناتج طرح المدخلات من المخرجات، والكفاءة هي المخرجات الفعلية التي تم إحرارها منسوبة إلى المخرجات القياسية المتوقعة، والفعالية هي درجة تحقيق الأهداف التنظيمية؛
- يهدف تقييم الأداء إلى تقريب النتائج من التوقعات والتنبؤ بالأخطاء قبل وقوعها باستخدام مؤشرات أداء كمحطات إنذار مبكر عند حدوث انحراف؛
- تطوير أداء شاغل الوظيفة وتخطيط مستقبله بواسطة المدير؛

¹ - لظاهر بن يعقوب، دور تقييم الأداء في تحسين الخدمات، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008، ص ص 71- 72.

- اشتراك شاغل الوظيفة في تقييم أدائه ليطور من نفسه؛¹
- وضع معدات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته؛
- توفير التوثيق الملائم للقرارات الإدارية والأسباب التي بنيت عليها؛
- يساعد النظام الموضوعي لتقييم الموارد البشرية على إعداد سياسة جديدة للرقابة، فلكي يقوم الرئيس بتقييم مرؤوسيه على أساس سليم، فإن الأمر يستلزم منه الاحتفاظ ببيانات منظمة على أداء العاملين، ونقاط القوة والضعف فيه، وهذا بدوره يحسن العملية الرقابية في المنظمة.²

2- مؤشرات تقييم أداء المنظمة

- يوجد تداخل بين مؤشرات تقييم التنافسية فالأداء يستجيب لتطلعات مختلف الأطراف ذات المصلحة في المنظمة (عمال، موردين، عملاء وغيرهم)، والمؤشرات الأكثر قياسا للأداء هي:
- أ- **الربحية:** تعتبر الهدف المبدئي والمقياس الأفضل للكفاءة في الأداء، حيث تشكل الربحية مؤشرا كافيا للأداء الحالي، وتعتبر الربحية قياس للعائد في صورة الأرباح التي يحصل عليها المساهمون لاستثماراتهم في المؤسسة؛
 - ب- **التكلفة:** أي تكلفة صنع المنتجات مقارنة مع المنافسين، إضافة إلى العلاقة جودة/سعر، وأداء المنظمة يتجلى في مدى تحكمها في التكاليف؛
 - ج- **الإنتاجية:** يقصد بها النسبة من النتائج المحصل عليها والوسائل المسخرة لتحقيقها، أي الفعالية التي تحول المنظمة فيها مجموعة عوامل الإنتاج إلى المنتجات، وتعتبر أحسن مؤشرا لأداء المنظمة؛
 - د- **الحصة السوقية:** يعتبر نصيب المنظمة من مبيعات السوق أحد المؤشرات الجيدة للحكم على أدائها مدى تحقيقها لأهداف النمو والاستمرار، ويقصد بالحصة السوقية مجموع مبيعات المنظمة من منتج معين على مجموع مبيعات المنظمات الأخرى لنفس المنتج.³

الفرع الثالث: متطلبات تقييم أداء المنظمة

قصد ضمان نجاح عملية تقييم الأداء في المنظم، تتطلب توفر بعض الشروط الأساسية التي من شأنها الوصول بدرجة التقييم إلى مستوى مقبول من الدقة، الذي يساعد على اتخاذ القرارات السليمة في

¹ - محمود عبد الفتاح رضوان، مرجع سابق، ص ص 13 - 15.

² - بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص 17.

³ - زويدة زهرة بوكروش محمد، فعالية بطاقة الأداء المتوازن في المنظمة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول: أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، يومي 10 و 11 نوفمبر 2009، ص 04.

تصحيح الانحرافات، وتحديد المسؤوليات وكذا الارتقاء بالنتائج إلى المستويات المرغوبة، ومن هذه الشروط ما يلي:¹

- أن يكون الهيكل التنظيمي للوحدة الاقتصادية واضحا تتحدد فيه دقة المسؤوليات والصلاحيات لكل مدير ومشرف بدون أي تداخل بينهم؛

- وضوح وواقعية أهداف الخطة الإنتاجية قصد قابليتها للتنفيذ بكل سهولة؛

- وجود نظام حوافز فعال سواء كانت هذه الحوافز مادية أو معنوية، لأن غياب مثل هذا النظام يضعف من قوة وجدية القرارات المتخذة بشأن تصحيح المسار في العملية الإنتاجية والارتفاع بها إلى المستوى المرسوم؛

- أن يتوفر للوحدة الاقتصادية نظاما فعالا متكاملا للمعلومات والبيانات والتقارير اللازمة لتقييم الأداء، بحيث تكون انسيابية المعلومات سريعة ومنتظمة، تساعد المسؤولين على اختلاف مستوياتهم الإدارية من اتخاذ القرار السليم والسريع وفي الوقت المناسب، لتصحيح الأخطاء وتفادي الخسائر في العملية الإنتاجية.

المطلب الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة

إن نظم المعلومات الإدارية من أهم العوامل والعناصر التي تؤثر على أداء المنظمة، حيث تساهم بشكل كبير في مدى نجاح وفعالية المنظمة وعلى مدى تحقيقها للأهداف المسطرة سابقا، حيث أن نظم المعلومات الإدارية تعتبر أحد أهم الأشكال التي تنعكس على إنتاجية المنظمات وأرباحها، وتلعب دورا مهما وفعالاً في أداء المنظمة من خلال ما يلي:

1- تحسين الأداء البشري

تساعد نظم المعلومات بصورة كبيرة وفعالة في تطوير الأداء البشري والذي يؤدي بدوره إلى تطوير أداء المنظمة، حيث أن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية تساهم في أداء العاملين من خلال النقاط التالية:

- تساعد العاملين في فهم دورهم ووظائفهم مما يؤدي إلى أداء العمل المطلوب منه على أكمل وجه وبأفضل الطرق وبأكثر كفاءة؛

¹ - مجيد الكرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص42.

- توفر معلومات الضرورية التي تساعد في فهم وتوضيح المهام الموكلة للأفراد وتطوير قدراتهم على تحمل المسؤوليات والتي تحقق لهم درجة عالية من الرضا الوظيفي وتعطيهم القدرة على التكيف مع بيئة العمل؛

- تؤدي إلى تنفيذ أعمال بكفاءة وتجنب الوقوع في الأخطاء ومنه اختصار في الوقت وتقليل التكاليف؛
- تساعد في عملية الاتصال بين مختلف الأفراد وعناصر بيئة المنظمة الداخلية مما ينعكس على أداء مختلف هذه العناصر ومنه أداء المنظمة ككل.

2- تحسين الأداء الإداري

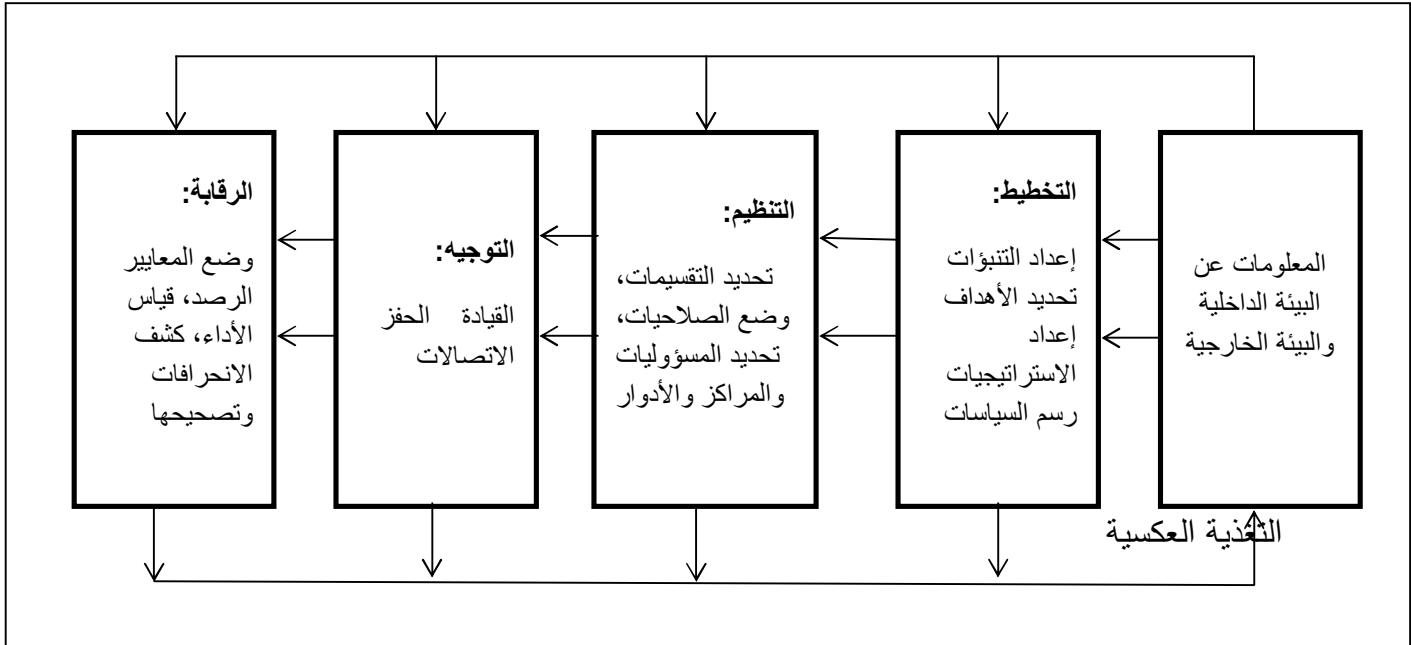
جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم التي تعمل على جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة على مجالات العمل في المنظمة كافة، فنظم المعلومات الإدارية تكمن أهميتها في عملية اتخاذ القرارات فقط، بل يتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط، رسم السياسات والرقابة، وتقييم الأداء، لكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في تقييم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية، بحيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية الأساسية ومن العناصر الحساسة التي لا بد منها عند التفكير والتخطيط لعمليات التطوير في أي منظمة، فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة، واحتياجاتها وقدراتها الفعلية، وهذا ما ينعكس أثره على فعالية أداء المنظمة.

3- تحقيق التكامل والتناسق بين الوظائف الإدارية

تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية ليس فقط في إنجاز كل وظيفة من الوظائف الإدارية وإنما في الحقيقة تسعى إلى تحقيق الضبط والانتظام والدقة والعقلانية في إنجاز كل منها وتوفير شروط التطبيق الصحيح لها، إلى جانب تحقيق التكامل بين كل وظيفة والوظائف الأخرى ذلك لأنه في ظل غياب المعلومات ستتفصل الخطة عن الواقع ومن ثم يعتذر التنفيذ الأمر الذي ينجم عنه أن تصبح وظيفتا التوجيه والرقابة غير مجدية لسبب عدم وجود الأساس الذي يعتمد عليه في التوجيه والرقابة، بصيغة أخرى فإن أي خلل في إنجاز أي وظيفة من الوظائف بسبب عدم توفر المعلومات أو نقصها

سوف يترتب عليه خلل مركب في إنجاز الوظائف الأخرى، والشكل الآتي يوضح أهمية نظام المعلومات في إنجاز كل وظيفة من الوظائف الإدارية.¹

الشكل(7): أهمية المعلومات في إنجاز الوظائف الإدارية



المصدر: محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سابق، 2009، ص 283.

يبين الشكل السابق أهمية المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية في إنجاز الوظائف الإدارية

(تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة).

4- زيادة كفاءة وفعالية أداء المنظمة

إن أداء المنظمة يعبر عن الكفاءة والفعالية التي تحقق بها المنظمة أهدافها المسطرة مسبقاً، حيث يعرف الأداء البعض بأنه تعظيم المخرجات تحت قيد تدني المدخلات بمعنى أن الأداء يترجم في الفعالية على أنه تعظيم المخرجات ومدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها أما الكفاءة في الأداء فهي ترشيد في استخدام الموارد وتقليل التكاليف.

وتعتبر نظم المعلومات إحدى العوامل الهامة التي تساعد المنظمة على الأداء بفاعلية وكفاءة

حيث يساهم فيما يلي:

أ- الأداء بفاعلية من حيث:

- يساعدها على معرفة التغيرات في البيئة الخارجية والتكيف مع هذه التغيرات؛

¹ - محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2009، ص 282-

- يساعدها في معرفة الفرص واستغلالها والتنبؤ بالتهديدات وتجنبها؛

- يعمل على تحقيق الاستمرارية للمنظمة وتحقيق النمو؛

ب- الأداء بكفاءة من حيث:

- العمل على الاستغلال الأمثل للموارد؛

- ترشيد القرارات وتحقيق أداء عالي بالنسبة للموارد البشرية؛

- ترشيد عمليات اتخاذ القرار وإصدار القرارات الفعالة. وبصفة عامة تساهم نظم المعلومات الإدارية في

تحسين أداء المنظمة من خلال تعزيز المركز التنافسي للمنظمة وإكسابها ميزة تنافسية إذا كانت

المعلومات المقدمة ناجحة، وفي الوقت المناسب أيضا ضمان بقاء واستمرارية المنظمة وتحقيق القيمة

المضافة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة عنصراً رئيسياً ومهماً حيث تعتبر الخطوة الأساسية لبداية أي دراسة، حيث أنها تعتبر من أهم المصادر الأساسية والعناصر الهامة التي تلعب دوراً أساسياً في أي بحث علمي إذ أنها تساعد في إعطاء فكرة عامة للباحث حول الموضوع وعن مراحل تطوره، وتساعد في تنويع مصادر مجال الدراسة، وتبين الدراسات السابقة لمن يريد أن يتعرف على كافة جوانب المشكلة وفرضية الموضوع وكيفية علاجه، لذا سيتم التطرق في هذا المبحث إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المؤسسة الاقتصادية، حيث يقدم في المطلب الأول الدراسات العربية التي تضمنت نظم المعلومات الإدارية والتي تضمنت أداء المؤسسة، أما في المطلب الثاني سيتم تقديم الدراسات الأجنبية لنظم المعلومات الإدارية وأداء المؤسسة، أما في المطلب الثالث سيتم التطرق إلى موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة وفيما يلي ملخص لهذه الدراسات:

✓ **المطلب الأول:** الدراسات العربية التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة؛

✓ **المطلب الثاني:** الدراسات الأجنبية التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة؛

✓ **المطلب الثالث:** المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات العربية التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة

أولاً: الدراسات ذات صلة بنظم المعلومات الإدارية

1- الدراسة الأولى

عصام صبحي قشطة، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية - قطاع غزة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الجامعات الفلسطينية كمتغير متكامل بما تحتوي من مكونات، ومعرفة دور تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في أمن المعلومات الإلكترونية لدى الموظفين من استخدام نظم المعلومات الإدارية محوسبة فاعلة، ومعرفة أثر دور المتغير المتوسط المصدقية في العلاقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأمن المعلومات الإلكترونية، وكذلك معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة كمتغير وسيط على العلاقة بين مكونات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأمن المعلومات الإلكترونية، ولمعالجة هذا الموضوع تم تبني الإشكالية التالية " كيف تؤثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على مصداقية أمن

المعلومات الإلكترونية وما هو الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة ؟ " وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من الموظفين في الجامعات الفلسطينية " مجتمع الدراسة " وأتبع الباحث طريقة العينة العشوائية الطبقية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، والدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة حيث طبقت هذه الدراسة على أربعة جامعات فلسطينية " جامعة الأقصى، الجامعة الإسلامية، جامعة القدس المفتوحة وجامعة الأزهر " وقدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات العلمية أهمها أن يحرص القائمون على بناء وتطوير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تحقيق الرضا الوظيفي لمستخدمي هذه النظم والمطبقة في الجامعات الفلسطينية والاهتمام بالتطورات التكنولوجية الحديثة في مجالي نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأمن المعلومات الإلكترونية، أيضا أن تزيد الجامعات الفلسطينية من اهتمامها في مجال تطوير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة لديها لتصبح أكثر تطورا للتحويل من حالة الرضا الوظيفي للولاء لهذه الجامعة من قبل مستخدمي هذه النظم والاهتمام بنشر وتعزيز مفاهيم الثقافة التنظيمية وخاصة فيما يتعلق بالتعامل مع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتأثيرها على مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية.

2- الدراسة الثانية

حسين حميد عبد الله، دور نظم المعلومات الإدارية والإدارة المعرفية في بناء القدرة التنافسية للمنظمات الإنتاجية، دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية - العراق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق، 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور كل من أنظمة المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة بأبعادها المختلفة في تعزيز القدرة التنافسية في الصناعة العراقية، وصف لمتغيرات أنظمة المعلومات الإدارية وتحليل العلاقة بينها وبين القدرة التنافسية على مستوى الشركة المبحوثة أيضا دراسة العلاقة والأثر بين عمليات إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة ومؤشرات الاستراتيجيات التنافسية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية وتحديد المضامين والدلالات النظرية والعلمية لأنظمة المعلومات الإدارية والتكنولوجية وعمليات إدارة المعرفة بالنسبة للمديرين في الشركة عينة البحث من أجل توضيح دور إدارة المعرفة الذي يعكس مدى إدراك وفهم المديرين في هذه المنظمات لهذا المتغير المهم الذي يعد أحد أهم مخرجات أساليب الأنظمة المعلوماتية ولمعالجة هذا الموضوع تم تبني الإشكالية التالية " هل أن أنظمة

المعلومات بمضمونها الإداري والمعرفي والأسلوب المتبع في إدارة هذين المتغيرين لهما أثر في إعطاء الشركات الصناعية العراقية مزايا تنافسية على الآخرين ؟ " وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج المسح الاستطلاعي وهو المنهج الذي أُنسِمَ باقتران وصف الظاهرة وتحليلها من أجل استخلاص النتائج الخاصة بها والاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال مخرجات هذه الاستمارة اعتمد الباحث على تشخيص الحالة واستخلاص النتائج وأتبع الباحث طريقة العينة المشمولة حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن أكثر متغيرات نظم المعلومات الإدارية المطبقة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية لها تأثيراً في أبعاد الميزة التنافسية للشركة بأبعادها الثلاث (القرارات الخاصة بالتسعير، القرارات الخاصة بالتكاليف، القرارات الخاصة بالتدريب) ثم يأتي بعده عنصر الأساليب الكمية الذي يؤثر في (أوجه التعاون مع المجهزين، والاحتفاظ بالزبائن) في حين عنصر تصميم نظم المعلومات يؤثر فقط في عملية جمع البيانات والمعلومات الخاصة باتخاذ القرارات الاستراتيجية، وقدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها أن يمكن لإدارة الشركة أن تحدد تأثير نظم المعلومات الإدارية والمعرفية والتقنية على متوسط التكلفة الكلية للإنتاج في المدى الطويل من خلال إجراء تحليل للعوامل التي تساهم في خفض الكلف الإنتاجية، وذلك في حالة توفر البيانات والمعلومات وتصميم الأنظمة لجميع العناصر التي تؤثر في خفض الكلف الإنتاجية وتعزيز القيمة التنافسية للشركة في السوق.

3- الدراسة الثالثة

صالح أحمد مفتاح غميص، نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي، دراسة حالة لجامعة بروايجايا الحكومية مالانج، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا- قسم الإدارة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، إندونيسيا، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح معرفة كيف يساهم نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار داخل جامعة بروايجايا الحكومية وكيفية وضع الاستراتيجيات والبيانات والمعلومات الإدارية داخل الجامعة حيث ستوفر هذه الدراسة مدخلا علميا لإدارة الجامعة وأصحاب القرار باتجاه نظام المعلومات الإدارية وهي خطوة أولى تليها أهميته ودوره في وضع القرار الاستراتيجي وذلك من خلال لقاء الضوء على المعوقات التي تعيق نظام المعلومات الإدارية لتوفير المعلومات الكافية في الوقت المناسب لاتخاذ القرار الإداري السليم، ولمعالجة هذا الموضوع تم تبني الإشكالية التالية " كيف يساهم نظام المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار داخل جامعة بروايجايا الحكومية ؟ " واعتمد الباحث على المنهج الكيفي ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإجراء مقابلات شخصية مع العينة المسؤولة عن نظام المعلومات

الإدارية ومنتخذي القرار الاستراتيجي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها أن نظام المعلومات الإدارية يساهم في عملية صنع القرار من خلال توفيره للمعلومات ذات الجودة العالية من حيث الصدق والدقة والشمول وتوفير بنية تحتية متكاملة ومن خلال اعتماد الإدارة العليا عليه أثناء مراحل صنع القرار وأن الجامعة وضعت استراتيجيات لنظام المعلومات لضمان تحقيق رؤية للجامعة ورسالتها وأهدافها من خلال صياغة استراتيجية لنظام المعلومات، وقدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: تدريب وتأهيل العناصر العاملة بنظم المعلومات الإدارية على معالجة وتحليل البيانات بأحدث الطرق العلمية وبدورات خارجية ومراكز متخصصة، أيضا العمل على تحديث نظام الإدارة عن طريق تزويده بأحدث منظومات تحليل البيانات وضرورة العمل على الاهتمام بالمعلومات الخارجية من البيئة الخارجية عن طريق استغلال كافة التقنيات من برامج انترنت وكذلك الوسائل الإعلامية لغرض الحصول على البيانات والمعلومات التي تستخدم في صنع القرار الاستراتيجي.

ثانيا: الدراسات ذات صلة بأداء المنظمة

1- الدراسة الأولى

عادل بومجان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تأهيل الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة، وهذه من مدخليين حديثين وهما التمكين الإداري وإدارة المعرفة والتطرق إلى أداء المؤسسة من منظورات بطاقة الأداء المتوازن والممثلة في منظور النمو والتعلم، ومنظور العمليات الداخلية والعملاء والمنظور المالي ولمعالجة هذا الموضوع تم طرح الإشكالية التالية " ماهي سبل تأهيل الموارد البشرية وإلى أي مدى يمكن أن يؤثر في تحسين أداء المؤسسة في مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة ؟ " حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك لتحقيق أهداف الدراسة والاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات تماشيا مع الدراسات الكمية وتوصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى إدراك إطارات ومسؤولي المؤسسة لأبعاد التأهيل كان بدرجة متوسطة، كما أن مستوى إدراكهم لأداء المؤسسة جاء أيضا متوسطا وهناك أثر ذي دلالة إحصائية لتأهيل الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة، وقدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها يجب التأكيد على أهمية ومكانة الأفراد في المؤسسة والنظر إليها كمورد لا النظر إليها كتكلفة والاستثمار فيها وتأهيلها تماشيا مع المستجدات الجديدة لمحيط الأعمال

والعمل على استقطاب الأفراد ذوي المهارات والمعارف العالية وتطويرها وكذا المحافظة عليها، أيضا العمل على تشجيع العمل الجماعي وبناء فرق عمل متناسقة خاصة في ظل سيورة نشاط ونظام العمل في المؤسسة مع ضرورة تفعيل الاتصالات في المؤسسة وانسياب المعلومات، وإشراك الأفراد في تحديد الأهداف وفي اتخاذ القرار وتشجيع روح المبادرة والتفكير الإبداعي في المؤسسة، بما يتماشى مع قدرات ومهارات ومعارف الأفراد.

2- الدراسة الثانية

محمد إبراهيم خليل العطوي، دور أسلوب القيادة التحويلية في تفعيل إدارة المعرفة وأثرهما على أداة المنظمة، دراسة حالة شركات البلاستيك للصناعات الإنشائية - الأردنية، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010.

هدفت هذه الدراسة للكشف عن أثر القيادة التحويلية على المعرفة داخل شركات البلاستيك للصناعات الإنشائية الأردنية ولمعالجة هذا الموضوع تم طرح الإشكالية التالية " ما أثر تبني نمط القيادة التحويلية وإدارة المعرفة في تحسين أداء شركات البلاستيك للصناعات الإنشائية الأردنية ؟ " حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، اعتمادا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوصلت هذه الدراسة إلى أن يعمل المدير على توفير المناخ ملائم ليشعر العاملين بالارتياح لعملهم تحت قيادته ويشجعهم على تحقيق التمييز في الأداء حيث يعمل على تزويد العاملين بطرق جديدة للتعامل مع المشكلات المعقدة في مجال العمل ويحث المدير العاملين على اكتساب حلول للمشكلات المعقدة والتعامل معهم بطريقة مناسبة والاستماع لآرائهم وتوصلت أيضا إلى وجود ضعف ملحوظ في قدرة المديرين العاملين في شركات البلاستيك للصناعات الأردنية بإثارة روح الحماسة لدى الأفراد في سبيل تحقيق رؤية وأهداف الشركة المستقبلية وليس أيضا هناك إجراءات إدارية وفعلية لتدوين الآراء والخبرات والتجارب التي تمر بها المنظمة، وحفظها في قواعد بيانات وليس هناك أي رؤية استراتيجية واضحة لمستقبل هذه الشركات لدى المديرين العاملين فيها وأن مستوى إدراكهم لرصيد المعرفة غير المستمر ضعيف جدا وقدمت هذه الدراسة توصيات أهمها تعزيز مبدأ مشاركة العاملين في شركات البلاستيك للصناعات الإنشائية الأردنية في عملية اتخاذ القرارات وتعزيز قدرة المديرين العاملين في هذه الشركات بإثارة روح الحماس للعاملين وتحفيزهم في سبيل تحقيق رؤية وأهداف الشركة وأن توفر الشركات نظاما إداريا مرنا يسهل توزيع المعرفة على العاملين وأن تعمل على توفير الوقت والجهد للملتزمين لتبادل المعارف بين العاملين والعمل على توفير رؤية واضحة لإستراتيجية الشركات وزيادة مستوى الإدراك لدى

المسؤولين فيها بأن لها رصيد معرفيا كبيرا غير مستثمر ويحتاج إلى إدارة وتنظيم لكي يساهم في تحسين الأداء الكلي لشركات البلاستيك للصناعات الإنشائية الأردنية.

3- الدراسة الثالثة

أنس عبادي، دور نظم المعلومات في تحسين أداء مؤسسات الاتصالات في سورية، دراسة تطبيقية على شركة سيريتل، دراسة قدمت لنيل درجة الماجستير، تخصص الإحصاء ونظم المعلومات، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، 2014.

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر نظم المعلومات في تحسين تدفق المعلومات في المؤسسة وتقليل الوقت المهدور في التعاملات الورقية وذلك بتمثيل إجراء موجود مسبقا كان يتم باستخدام التعاملات الورقية العادية وأصبح يستخدم عن طريق برنامج قامت المؤسسة بشرائه وتبين الدراسة دور نظم المعلومات في تحسين أداء مؤسسات الاتصالات من حيث تقييم الأداء إذ يبين ما تم تطبيقه فعليا في تقييم الأداء من خلال تطبيقات مستخدمة مسبقا في شركة اتصالات سيريتل، كما يضمن هذا تحسين أداء موظفي مراكز الاتصالات وتحسين تقييم هذا الأداء من خلال البرنامج المقترح ولمعالجة هذا الموضوع تم طرح الإشكالية: " دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات السورية؟ " حيث تم الاعتماد على المناهج النظرية لنظم المعلومات الإدارية وطرقها في إيجاد الحلول للمنظمات واعتمد الباحث في هذه الدراسة بشكل أساسي على اقتراح نموذج من أجل تحليل وتفسير لأهداف دراسته وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تحسين أداء المؤسسات بشكل عام، وذلك بالاعتماد على بيانات فعلية من واقع المؤسسة ومبين فيها التخفيض في التكلفة وليس بفرضيات إحصائية، وأن هذا التحسين على شكل توفير في وقت المكالمات ومن ثم عدد الموظفين اللازمين للإجابة على المكالمات، وأن نظم المعلومات الإدارية بكل تقنياتها تفيد بتحسين أداء المؤسسات بشكل عام، إذ أن لهذه النظم دورا كبيرا في تحقيق تكاليف أقل وتحسين الأداء وموثوقية المعلومات المتدفقة داخل البرنامج مما يؤمن للمؤسسات ميزة الأمان في تعاملها والتأكد من عدم ضياع أي معلومة مهما قلت أهميتها المنفردة وقدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها استخدام النظام أو البرنامج المقترح وتطويره لما سيصبح له من أهمية أكبر مستقبلا ولما سيساعد في تطوير قرارات الإدارة العليا في المنظمة والاستفادة دائما من نظم المعلومات المتاحة وتطوير نظم جديدة واختيارها أول بأول أيضا صيانة البرمجيات والأنظمة الموجودة مسبقا والتي تقع على عاتق قسم نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة، في تطوير بعضها والتخلص من البعض الآخر الذي لم تعد له أهمية في وقت من الأوقات.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية التي تناولت نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة

1- الدراسة الأولى

Al.Zahrani, **management information systems role in decision making during crises**, 2010.

(دور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات أثناء الأزمات)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص وتمييز الدور الهام لنظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات أثناء الأزمات، وذلك في المديرية العامة لحرس الحدود في المملكة السعودية، وكذلك فحص المعوقات التي تحد من استخدام نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات أثناء الأزمات، حيث تم إتباع في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات كذلك استخدام أسلوب العينة العشوائية التطبيقية للوصول إلى 350 فرد ممن يشغلون مناصب إدارية وتم جمع البيانات ومن ثم معالجتها إحصائياً، وقد توصلت الدراسة إلى أن تقدم المعلومات الإدارية يستخدم بشكل كبير في صناعة القرارات الإدارية أثناء الأزمات لما يقدمه هذا النظام من معلومات دقيقة وحديثة وفي الوقت المناسب لصانع القرار، وكذلك توصلت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية يستخدم كأداة لتحسين أداء وإنتاجية الموظفين.

2- الدراسة الثانية

Karim , **The signifiacnce of management information systems for encan strategic and tactical planning** .

(أهمية نظم المعلومات الإدارية في تعزيز التخطيط الاستراتيجي والتكتيكي)

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صناعة قرارات فعالة للتخطيط طويل وقصير الأجل، حيث طبقت في هذه الدراسة على مؤسستين مالييتين (بنوك) في مملكة البحرين، إحداهما حكومية وأخرى خاصة، وذلك لدراسة مدى استخدام هاتين المؤسستين لنظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الإدارية للتخطيط طويل وقصير الأجل، وتم استخدام في هذه الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع 190 استبانة بالتساوي على المؤسستين، حيث تم توزيع الاستبانة على العاملين في مستويات إدارية مختلفة في المؤسستين، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تستخدم وبشكل رئيسي في صناعة القرارات للتخطيط طويل الأجل، ولكنها تستخدم وبشكل أقل للتخطيط قصير الأجل، واستخدام نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة فعالية عملية صناعة القرارات وقد أوصلت الدراسة أيضاً بأن دائرة نظم المعلومات الإدارية يجب أن تمول بشكل كافي

لضمان انسياب مريح للمعلومات وبضرورة الاستخدام الكافي لنظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الخاصة بالتخطيط طويل وقصير الأجل.

3- الدراسة الثالثة

Omirim Ajayi , **The use of management information systems (MIS) in decision making in the south west nigesion universities, 2007**

(استخدام نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات في جامعات جنوب-غرب نيجيريا)

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من استخدام نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الخاصة بالتخطيط طويل الأجل، التخطيط قصير الأجل ووضع الميزانية وذلك بجامعات جنوب-غرب نيجيريا، وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي، حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة 600 فرد (400 موظف إداري، 200 مدير دائرة) بالاعتماد على تقنية العينة العشوائية الطبقية، وبعد ذلك تم تحليل النتائج باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة (النسب المئوية، الوسيط، الانحراف المعياري، وغيرها) وقدمت هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن نظم المعلومات الإدارية غير مستعملة بشكل كبير في صناعة القرارات الخاصة بالتخطيط طويل الأجل، التخطيط قصير الأجل ووضع الميزانية، وقد توصلت أيضا أنها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الاتحادية والجامعات الرسمية من ناحية استخدام نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الخاصة بالتخطيط طويل وقصير الأجل.

4- الدراسة الرابعة

Christophe Germain Stéphane Trebucq, **la performance globale de l'entreprise et son pilotage : quelques réflexions; Semaine sociale Lamy, 18 octobre 2004. N 1186.**

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان بعض الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء، سيما البطاقة المتوازنة ونموذج skandia من وجهة نظر شاملة ومتوازنة خصوصا بالأبعاد الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية، وقد توصلت إلى أن هناك صعوبة في تحديد وقياس الأداء عموما للأبعاد الاجتماعية والتي ترتبط أساسا بآليات القيادة التي تهيكها إلى جانب الغموض المرتبط بتحديد سبب التواجد، غاية المؤسسة finalité وكذا في صعوبة إيجاد المقاييس التي تعكس أساس الأهداف الاستراتيجية وأن نموذج السببية المعتمد بين الأبعاد يتبع أساسا استراتيجية المؤسسة وكذا محيطها.

5- الدراسة الخامسة

Khanh et All, **Prédicteurs of Performance of The ERP Adopter in The compagnies of LILAMA, 2016**

(التنبؤ بأداء شركات LILAMA في ظل تطبيق نظام ERP)

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين ممارسات نظام تخطيط موارد المؤسسات والأداء التنظيمي في مجموعة من الشركات العاملة في الفيتنام، إذ تبنت هذه الدراسة المنهج الاستنباطي، كما أنها تطرقت إلى ست أبعاد لقياس الأداء تمثلت في كل من بعد الربحية، بعد رضا الزبائن، بعد زمن الإنجاز، بعد رضا الأفراد، بعد كفاءة العمليات، بعد فعالية العمليات، في حين تمثلت متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسات في سبعة أبعاد تشمل كل من دعم الإدارة العليا، التدريب والتعليم، إدارة المشروع، إدارة الاتصالات، ثقافة المنظمة، كفاءة البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات، الأجهزة والمعدات، أما عينة الدراسة فتمثلت في جميع الأفراد العاملين والمستخدمين لنظام تخطيط موارد المؤسسات في شركات الصناعة العاملة بالفيتنام، وقد كان الاستبيان كأداة للدراسة، حيث تم تحليل ومعالجة 135 استمارة استبيان بواسطة البرنامج الإحصائي نسخة 22 باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة منها الوسط الحسابي، الارتباط، وتحليل الانحدار المتعدد.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين كل من متطلبات تخطيط موارد المؤسسات وكل أبعاد قياس الأداء، مما يعني أن أداء هذه الشركات يتأثر كثيرا بتوفير كل متطلبات تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات.

وانتهت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة الاهتمام أكثر بتحقيق رضا الأفراد والزبائن على حد سواء، وتحسين كفاءة البرمجيات، مما يضمن تحسين أداء الشركات محل الدراسة.

6- الدراسة السادسة

Dobni, The relationship between innovation orientation and organizational performance, 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين التوجه الإبداعي والأداء المنظمي، تكونت عينة الدراسة من (35) شركة هندية، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كذلك من خلال المقابلات المعمقة مع ذوي العلاقة في هذه الشركات، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن هناك علاقة ارتباط موجبة وعالية بين التوجه الإبداعي والأداء المنظمي للشركات التي تمثل عينة الدراسة، كما تبين أن الشركات ذات التوجه الإبداعي ترتبط بعلاقة

قوية وإيجابية مع النمو ورضا الزبائن إضافة إلى وجود علاقة ذات ارتباط وإيجابية بين العائد على الاستثمار والتوجه الإبداعي لهذه الشركات الخاضعة للدراسة.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية

من خلال طرح بعض الدراسات السابقة وتقديم ملخص حول كل دراسة، يمكن تقديم أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الجدول رقم (06): المقارنة بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية

الدراسة	إشكالية الدراسة	هدف الدراسة	عينة ومنهج وأداة الدراسة	نتائج الدراسة
عصام صبحي	كيف تؤثر فاعلية	توضيح فاعلية	أربعة جامعات	التعرف على
قشطة، فاعلية نظم	نظم المعلومات	نظم المعلومات	فلسطينية جامعة	فاعلية نظم
المعلومات الإدارية	الإدارية	الإدارية	الأقصى ،	المعلومات
وأثرها على	المحوسبة على	المحوسبة في	الجامعة	الإدارية
مصدقية امن	مصدقية امن	الجامعات	الإسلامية ،	المحوسبة وأثرها
المعلومات	المعلومات وما	الفلسطينية	جامعة القدس	على مصداقية
الالكترونية 2017.	هو دور الوسيط	كمتغير متكامل	المفتوحة وجامعة	امن المعلومات
لتكنولوجيا	تكنولوجيا	ومعرفة دور	الأزهر .	الالكترونية لدى
المعلومات	المعلومات	تكنولوجيا	المنهج الوصفي	الجامعات
المستخدمة؟	المعلومات	المعلومات	التحليلي .	الفلسطينية في
	المستخدمة في	المستخدمة في	واستخدام	قطاع غزة وعلى
	امن المعلومات	امن المعلومات	الاستبانة كأداة	أن يحرص
	الالكترونية لدى	الالكترونية لدى	لجمع البيانات	القائمون على
	الموظفين	الموظفين	والمعلومات عن	بناء وتطوير نظم
	ومعرفة اثر دور	ومعرفة اثر دور	متغيرات الدراسة.	المعلومات
	المتغير المتوسط	المتغير المتوسط		الإدارية

<p>المحوسبة على تحقيق الرضا الوظيفي لمستخدمي هذه النظم والاهتمام بالتطورات التكنولوجية الحديثة في مجالي نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وامن المعلومات.</p>		<p>المصادقية في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وامن المعلومات الالكترونية.</p>		
<p>أن أكثر متغيرات نظم المعلومات الإدارية المطبقة بالشركة العامة للصناعات الكهربائية لها تأثير في إبعاد الميزة التنافسية للمؤسسة العامة للصناعات الكهربائية.العراق.</p>	<p>الشركة العامة للصناعات الكهربائية العراق والاعتماد على المنهج المسح الاستطلاعي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات عن متغيرات الدراسة.</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور كل من أنظمة المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة بإبعادها المختلفة في تعزيز القدرة التنافسية في</p>	<p>هل أن أنظمة المعلومات بمضمونها الإداري والمعرفي والأسلوب المتبع في إدارة هذين المتغيرين لهما اثر في إعطاء الشركات الصناعية العراقية مزايا تنافسية على</p>	<p>حسين حميد عبد الله، دور نظم المعلومات الإدارية والإدارة المعرفية في بناء القدرة التنافسية للمنظمات الانتاجية 2012.</p>

		الصناعة العراقية وتحليل العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والإدارة المعرفية والقدرة التنافسية على مستوى المؤسسة المبحوثة.	الآخرين؟	
توصلت إلى أن نظم المعلومات الإدارية يساهم في عملية صنع القرار من خلال توفيره للمعلومات ذات الجودة العالية من حيث الصدق والدقة والشمول وتوفير بنية تحتية متكاملة، من خلال اعتماد الإدارة العليا عليه أثناء مراحل صنع القرار وأن	جامعة بروايجايا الحكومية مالانج والاعتماد على المنهج الكيفي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات عن متغيرات الدراسة.	توضيح معرفة كيف يساهم نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار داخل جامعة بروايجايا الحكومية وكيفية وضع الاستراتيجيات والبيانات والمعلومات الإدارية داخل الجامعة حيث ستوفر هذه الدراسة مدخلا	كيف يساهم نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار داخل جامعة بروايجايا الحكومية؟	صالح أحمد مفتاح غميض، نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي 2017.

<p>الجامعة وضعت استراتيجيات لتنظيم المعلومات.</p>		<p>علميا لإدارة الجامعة وأصحاب القرار باتجاه نظم المعلومات الإدارية خطوة أولى وتليها أهميته ودوره في وضع القرار الاستراتيجي.</p>		
<p>توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتأهيل الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة</p>	<p>مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة وتم الاعتماد على المنهج الوصفي وذلك لتحقيق أهداف الدراسة والاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات تماشيا مع الدراسات الكمية</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تأهيل المورد البشري في تحسين أداء المؤسسة</p>	<p>ما هي سبل تأهيل الموارد البشرية وعلى أي مدى يمكن أن يؤثر في تحسين أداء المؤسسة في مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة ؟</p>	<p>عادل بومجان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، 2015</p>
<p>توصلت الدراسة إلى أن يعمل</p>	<p>شركات البلاستيك</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى</p>	<p>ما أثر تبني نمط القيادة التحويلية</p>	<p>محمد إبراهيم خليل العطوي، دور</p>

<p>أسلوب القيادة التحويلية في تفعيل إدارة المعرفة وأثرهما على أداء المنظمة، 2010.</p>	<p>إدارة المعرفة في تحسين أداء شركات البلاستيك للصناعات الإنتاجية الأردنية؟</p>	<p>الكشف عن أثر القيادة التحويلية في تفعيل غدارة المعرفة وأثرهما على أداء شركات البلاستيك للصناعات الإنتاجية الأردنية</p>	<p>للصناعات الإنتاجية الأردنية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.</p>	<p>القائد على توفير مناخ ملائم ليشعر العاملين بالارتياح لعمله تحت قيادته ويشجعهم على تحقيق التميز في الأداء، ويعمل على تزويدهم بطرق جديدة للتعامل مع المشكلات المعقدة</p>
<p>أنس عبادي، دور نظم المعلومات في تحسين أداء مؤسسات الاتصالات في سورية، 2014</p>	<p>دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات السورية؟</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر نظم المعلومات في تحسين تدفق المعلومات في المؤسسة وتحسين أداء مؤسسات الاتصالات من حيث تقييم الأداء إذ يبين ما تم</p>	<p>شركة اتصالات سيرتيل السورية، تم الاعتماد على المناهج النظرية واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.</p>	<p>توصلت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تحسين أداء المؤسسات بشكل عام وذلك بالاعتماد على بيانات فعلية من واقع المؤسسة ومبين فيها التخفيض في</p>

<p>التكلفة وليس بفرضيات إحصائية، وأن نظم المعلومات الإدارية بكل تقنياتها تفيد بتحسين الأداء وموثوقية المعلومات المتدفقة داخل البرنامج مما يؤمن للمؤسسات ميزة الأمان والتأكد من عدم ضياع أي معلومة مهما قلت أهميتها المنفردة.</p>		<p>تطبيقه فعليا في تقييم الأداء من خلال تطبيقات مستخدمة مسبقا في شركة اتصالات سيرتيل السورية.</p>		
<p>توصلت الدراسة إلى أن تقدم نظم المعلومات الإدارية يستخدم بشكل كبير في صناعة القرارات الإدارية أثناء</p>	<p>المديرية العامة لحرس الحدود في المملكة السعودية، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي، واستخدام</p>	<p>توضيح وفحص وتمييز الدور الهام لنظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات أثناء الأزمات</p>	<p>كيف تساهم نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات أثناء الأزمات؟</p>	<p>Al Zahrani دور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات أثناء الأزمات، 2010</p>

الأزمات بما يقدمه هذا النظام من معلومات دقيقة وحديثة وفي الوقت المناسب لصانع القرار	الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات	لمديرية حرس الحدود في المملكة السعودية		
و توصلت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تستخدم وبشكل رئيسي في صناعة القرارات للتخطيط طويل الأجل ولكنها تستخدم وبشكل اقل للتخطيط قصير الأجل واستخدام نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة فعالية عملية صناعة القرارات.	مؤسستين ماليتين (بنوك) في مملكة البحرين إحداهما حكومية، وأخرى خاصة، وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات.	هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صناعة قرارات فعالة للتخطيط طويلة وقصيرة الأجل لمؤسستين ماليتين في مملكة البحرين .	ما مدى أهمية نظم المعلومات الإدارية في تطوير وتعزيز التخطيط الاستراتيجي والتكتيكي؟	Karim أهمية نظم المعلومات الإدارية في تعزيز التخطيط الاستراتيجي والتكتيكي.
و توصلت إلى	جامعات جنوب	هدفت هذه	كيف تساهم نظم	Omirim Ajayi استخدام نظم

<p>أن نظم المعلومات الإدارية غير مستعملة بشكل كبير في صناعة القرارات الخاصة بالتخطيط طويل الأجل وقصير الأجل ووضع الميزانيات.</p>	<p>غرب نيجيريا، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.</p>	<p>الدراسة إلى التحقق من استخدام نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الخاصة بالتخطيط طويل الأجل والتخطيط قصير الأجل ووضع الميزانيات بجامعة جنوب غرب نيجيريا.</p>	<p>المعلومات الإدارية في صناعة القرارات في جامعات جنوب غرب نيجيريا؟</p>	<p>المعلومات الإدارية في صناعة القرارات 2007.</p>
<p>توصلت إلى أن هناك علاقة ايجابية بين كل متطلبات تخطيط موارد المؤسسات وكل أبعاد قياس الأداء، مما يعني أن أداء هذه الشركات يتأثر كثيرا بتوفير كل متطلبات تطبيق نظام تخطيط</p>	<p>مجموعة الشركات العاملة في الفيتنام وتم الاعتماد على المنهج الاستنباطي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.</p>	<p>البحث على علاقة بين ممارسات نظام تخطيط موارد المؤسسات والأداء التنظيمي من الشركات العاملة في الفيتنام.</p>	<p>ما مدى تأثير تطبيق متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسات على أداء شركات ليلاما؟</p>	<p>Khann All التنبؤ بأداء شركات ليلاما في ظل تطبيق نظام ERP 2016.</p>

موارد المؤسسات.				
توصلت إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة وعالية بين التوجه الإبداعي وأداء المنظمة للشركات.	35 مؤسسة هندية والاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.	هدفت إلى اختيار العلاقة بين التوجه الإبداعي وأداء المنظمة.		Dobni العلاقة بين التوجه نحو الابتكار والأداء التنظيمي 2011.
توصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - حيث أن	مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات	تهدف الدراسة إلى تحديد مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين وتطوير أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - وتسليط الضوء	ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في تطوير مستوى أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - ؟	الدراسة الحالية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المؤسسة الإقتصادية، 2020

المؤسسة تستخدم نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال، وتهتم به حيث يساهم في تطوير وتحسين مستوى أدائها.	الدراسة	على مفهوم نظم المعلومات الإدارية وعلى أداء المؤسسة ثم العلاقة التي تربط بينهما		
---	---------	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول يتضح أن الدراسات السابقة تختلف في بعض الجوانب وتشابه في جوانب أخرى مع الدراسة الحالية، وفيما يلي عرض لأهمها:
أولاً: أوجه التشابه

بالرغم من اختلاف إشكالية الدراسات المطروحة إلا أنها تتفق مع الدراسة النظرية في الجانب النظري الذي تم اعتماده في تكوين فكرة شاملة في موضوع البحث، فكل دراسة تطرقت إلى احد متغيري الدراسة نظم المعلومات الإدارية وأداء المؤسسة لكن تم ربطهما بمتغيرات أخرى حيث تم تناول أهمية كلا من نظم المعلومات الإدارية وأداء المؤسسة، كما أن الدراسة الحالية تتفق مع أغلب الدراسات المطروحة من حيث المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الدراسة أيضا المتمثلة في الاستبيان.

ثانياً: أوجه الاختلاف

تختلف الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة المطروحة من حيث الحدود الجغرافية حيث أجريت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - كما تختلف أيضا من حيث حجم عينة الدراسة وعلى العلاقة بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر أطراف مختلفة بينما ركزت الدراسة الحالية على دراسة العلاقة من وجهة نظر العاملين وموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -

الخلاصة:

يمكن القول أن نظم المعلومات الإدارية هو نظام يعمل على جمع وتحليل ونقل المعلومات على مستوى المنظمة، وله مكونات متناسقة في ما بينها، ومن خلال خصائصه وأهميته يظهر دوره الفعال في السرعة والدقة في جمع ومعالجة وتخزين وبحث المعلومات على مستوى إدارة المنظمة، أما أداء المنظمة فهو يعتبر مقياس لمدى كفاءة النشاط الإداري في تحقيق أهداف المنظمة، وهو يخضع للجودة والوقت والإجراءات، ويمكن أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء المنظمة من خلال تحسين الأداء الإداري من خلال حاجة الوظائف الإدارية للمعلومات الدقيقة والسريعة وكذلك لما تقدمه من معلومات لمتخذ القرار من تفاصيل مهمة، وما تقدمه هذه النظم من سهولة التواصل بين المستويات الإدارية وتحقيق التكامل والتناسق بين وظائفها، كما تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المنظمة وتوفير المعلومات اللازمة على التغيرات في البيئة الخارجية والتكيف مع هذه التغيرات ومعرفة الفرص استغلالها والتنبؤ بالتهديدات وتجنبها، وهذا ما يساعد على تحقيق الاستمرارية للمنظمة ونموها، كما تساهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء البشري، وذلك من خلال المعلومات التي توفرها مما يساعد في فهم العاملين لدورهم ووظيفتهم مما يؤدي إلى أداء العمل المطلوب على أكمل وجه وبأفضل الطرق والذي يؤدي إلى تحقيق كفاءة في أداء مهام المنظمة.

الفصل الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية

على أداء مؤسسته

اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -

تمهيد

بعد ما تم تناول الجانب النظري الذي تضمن التعريف بأهم مفاهيم الدراسة المتتملة في نظم المعلومات وأداء المؤسسة، وكذا تحديد علاقة التأثير بين نظم المعلومات الإدارية وأداء المؤسسة وسيتم من خلال هذا الفصل تطبيق محتوى مفاهيم الجانب النظري على مؤسسة اقتصادية مهمة في قطاع الخدمات الجزائري، ألا وهي مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، للتعرف على درجة الأثر الرابط بين متغيرات الدراسة، والخروج بنتائج ميدانية تطابق الواقع، وهو ما سيتم دراسته وتحليله وفقا للمباحث الثلاث الآتية:

- ✓ المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-؛
- ✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية؛
- ✓ المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

يعتبر قطاع اتصالات الجزائر من أهم القطاعات التي تساهم في تنمية الاقتصاد، حيث يسعى هذا القطاع بكل مؤسساته ومنها - وكالة تبسة - إلى الوصول لأحدث التقنيات التكنولوجية في ميدان الاتصال. ومن هذا سيتم في هذا المبحث التطرق إلى ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر، وكذلك التطرق لـ - وكالة تبسة - لاتصالات الجزائر، والتعرف على أهم عروضها وخدماتها، وهذا من خلال ثلاثة مطالب، وسيتم التطرق إلى النقاط التالية:

✓ **المطلب الأول:** نشأة وتطور وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر؛

✓ **المطلب الثاني:** التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة؛

✓ **المطلب الثالث:** خدمات وعروض اتصالات الجزائر - وكالة تبسة.

المطلب الأول: نشأة وتطور وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

يمكن تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال تقديم نظرة شاملة حولها، وعليه سيتم في هذا المطلب التطرق إلى ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر.

أولاً: نشأة وتطور مؤسسة (اتصالات الجزائر Telecom Algeria)

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت سنة 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا، ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" والآخر يتكفل بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر"¹. وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة،

¹ - www.algeriatelecom.dz/AR 07/04/2020 13:30.

وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم. وقد تم إنشاء مؤسسة اتصالات الجزائر Telecom Algeria بموجب المرسوم رقم 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 في إطار الإصلاحات التي مست قطاع البريد والمواصلات والتي أدت إلى تقسيم هذا الأخير إلى قسمين هما: بريد الجزائر واتصالات الجزائر، وتعتبر مؤسسة اقتصادية بدأت مزاوله نشاطها في 01 جانفي 2003 وهي من الناحية القانونية عبارة عن شركة ذات أسهم برأسمال قدره: 000.180.257.61 دج المقيمة في السجل التجاري برقم B021808 وتشمل 48 وحدة موزعة على التراب الوطني تقوم بتقديم مجموعة من المنتجات الخدمية بشكل طبيعي أو معنوي.¹

- البطاقة التقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر

- المقر الاجتماعي: الطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس المحمدية الجزائر 16130.
- السجل التجاري: رقم B02 0018083.
- رقم التعريف الجبائي: 000216299033049.
- البند الضريبي: 162938382 .
- رقم التعريف الإحصائي: 000216290656936.
- موقع الانترنت : www.algeriatelecom.dz
- شعار المؤسسة : اختياريكم الأمثل.

ثانيا: أهداف مؤسسة (اتصالات الجزائر Telecom Algeria)

- لقد وضعت مؤسسة اتصالات الجزائر في برنامجها ثلاث أهداف أساسية تسعى دوما إلى تحقيقها وهي: الجودة، الفعالية، ونوعية الخدمات. بالإضافة إلى مجموعة من الأهداف الأخرى والمتمثلة في:
- العمل على كسب زبائن جدد وذلك عن طريق التعريف بالمؤسسة والمشاركة في الملتقيات وتكثيف الحملات الإعلانية؛
 - العمل على توفير منتجات ذات جودة عالية، السعي وراء تحقيق أكبر معدل ربح ممكن؛
 - تحسين القدرات التسويقية من خلال تطبيق المفهوم الحديث للتسويق؛
 - تلبية حاجات ورغبات السوق المحلي، والعمل على زيادة الحصة السوقية وحياسة مكانة مميزة في السوق؛
 - تقديم خدمات اتصال تسمح بنقل وتبادل المكالمات، والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛

¹ - اعتمادا على الوثائق الداخلية لمؤسسة اتصالات الجزائر - وحدة تبسة.

- الوصول إلى مستوى عالي من التطور التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي لإثبات وجودها وضمان بقائها.¹

المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة

تعتبر - وكالة تبسة- لاتصالات الجزائر، من بين المؤسسات الهامة في قطاعها، كونها تحتل موقعا استراتيجيا هاما، يمكنها من تحقيق غاياتها، وممارسة نشاطاتها وفقا لهيكل تنظيمي متكيف. وعلى هذا الأساس سيتم التطرق إلى موقع اتصالات الجزائر - تبسة، كذلك أهدافها وأهم نشاطاتها، بالإضافة إلى عرض هيكلها التنظيمي.

أولا: موقع اتصالات الجزائر - تبسة

المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية تبسة هي مؤسسة خدمية تقدم لزيائنها خدمة الهاتف الثابت والأنترنيت، يقع مقرها وسط المدينة، وهو موقع مميز يسمح لأي زائر أو زبون بالتعرف على مقر نشاطها بسهولة تامة، وتوظف المديرية حوالي (50 موظفا) بمختلف مستوياتهم الإدارية. كما تنشط هذه المديرية ضمن شبكة التوزيع التابعة للإدارة المركزية للجزائر العاصمة والإدارة الإقليمية بباتنة، وهي تشرف على نشاطاتها التي تمارسها في موقعها الجغرافي الخاص بولاية تبسة.²

ثانيا: أهداف ونشاطات اتصالات الجزائر - وكالة تبسة

يمكن عرض أهم أهداف ونشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة كما يلي:

1- الأهداف: تسعى المؤسسة من خلال دخولها عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق ثلاث غايات وهي:

- المردودية؛

- الفعالية؛

- جودة المنتج ونوعية الخدمات.

2- النشاطات: تتمحور نشاطات المؤسسة حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصوت والصورة والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛

- تطوير واستمرار شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛

- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

¹ - www.algeriatelecom.dz/AR 07/04/2020 13:30.

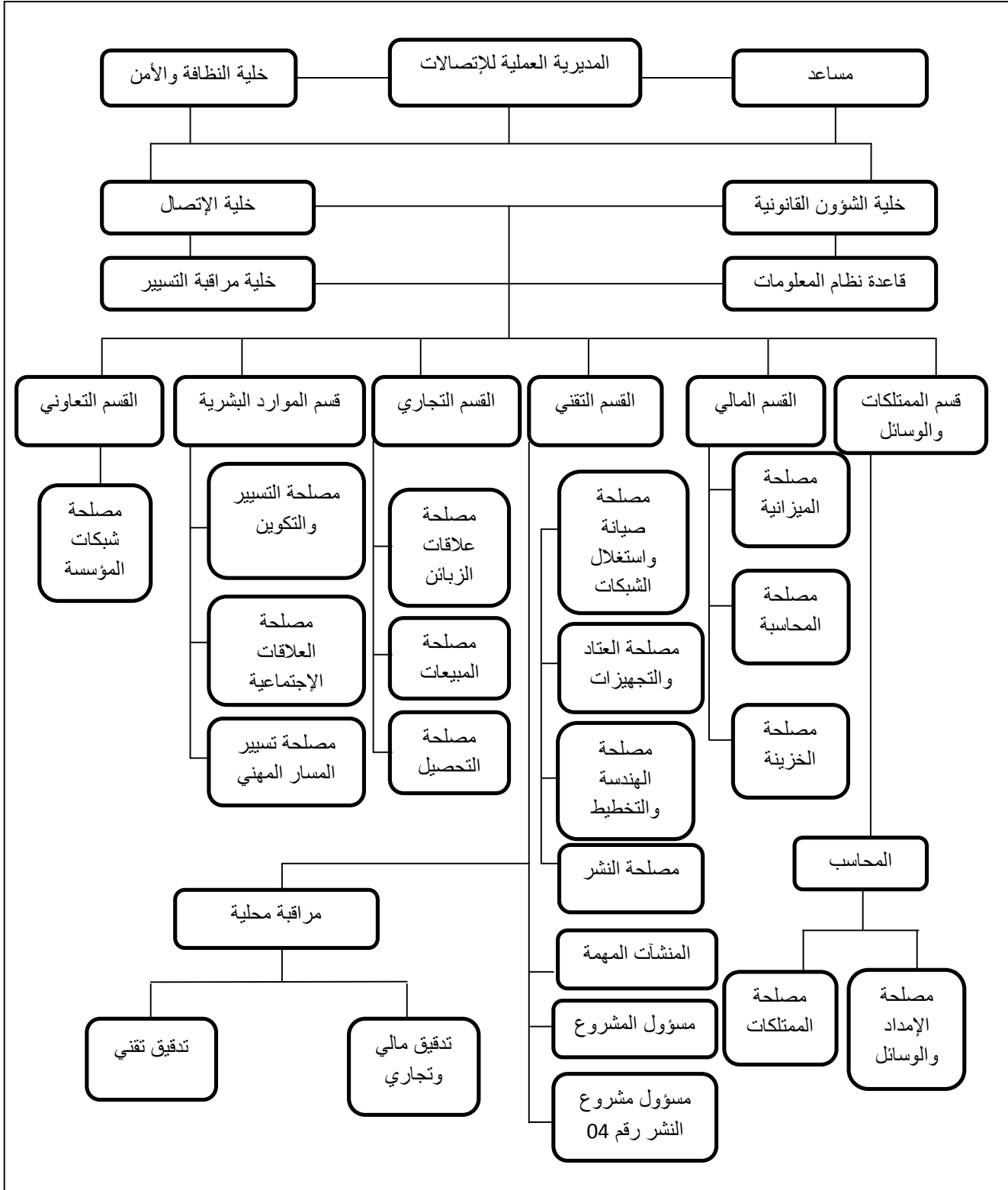
² - اعتمادا على معلومات مقدمة من قسم الموارد البشرية - وحدة تبسة - لاتصالات الجزائر.

وفي هذا السياق خصصت المؤسسة استثمارات ضخمة قدرت ب 203976 مليون دج، أي ما يعادل 5.2 مليار دولار أمريكي، هذه الاستثمارات وضعت لتعبئة جميع قطاعات الأنشطة ونقل خبرة الاتصالات السلكية واللاسلكية والإنترنت ونظم المعلومات...¹ الخ

¹ - اعتمادا على المعلومات المقدمة من خلية الاتصال - وحدة تبسة - لاتصالات الجزائر.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة

الشكل (8): الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر - وكالة تبسة -



المصدر: قسم الموارد البشرية - بوكالة تبسة - لاتصالات الجزائر .

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الموزع والمحدد لمسؤوليات الأفراد بالمديرية على اختلاف مستوياتهم، ويمكن عرض أهم المهام والمسؤوليات - لوكالة تبسة - لاتصالات الجزائر فيما يلي:

1- قسم الموارد البشرية: يندرج تحت هذا القسم كل من المصالح التالية:

أ- مصلحة تسيير التكوين: يقوم بتنظيم الدورات التكوينية للموظفين، متابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين واستقبال الطلبة المترشحين من الجامعات ومراكز التكوين؛

ب- مصلحة العلاقات الاجتماعية: تنظم العلاقات بين الموظفين ، وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى؛

ج- مصلحة المسار المهني: مهمتها متابعة أجور الموظفين والتسيير الإداري لهم.

2- القسم التجاري: يتكون القسم التجاري من المصالح التالية:

أ- مصلحة العلاقات مع الزبائن: تهتم هذه المصلحة بالاستماع لشكاوي الزبائن وتنظيم الاتفاقيات مع الزبائن غير العاديين (المؤسسات)؛

ب- مصلحة المبيعات: تحرص على توفير الخدمات على مستوى كل الوكالات، بالكميات المطلوبة وبالجودة العالية؛ ج- مصلحة المنازعات: ويتم الاهتمام بحالات عدم التسديد من قبل الزبائن وتصحيح الأخطاء في الفواتير.

3- القسم التقني: وتتمثل مصالحه في:

أ- مصلحة صيانة واستغلال الشبكات: مهمتها الأساسية ضمان الاستغلال الحسن للشبكات وصيانتها؛

ب- مصلحة صيانة واستغلال التجهيزات: تهتم بصيانة التجهيزات من الكوابل وأجهزة الإعلام الآلي... الخ؛

ج- مصلحة التركيب والتوزيع: تعمل على توصيل شبكة الأنترنت والهاتف الثابت لمختلف الزبائن؛

د- مصلحة الهندسة والتخطيط: مهمتها الأساسية تهيئة المواقع من خلال فتح وكالات جديدة أو فروع جديدة ودراسة مخططات الشبكات؛

هـ- مصلحة شبكات المؤسسة: تهتم بتوفير شبكة للتواصل بين الموظفين داخل المديرية؛

و- الهياكل القاعدية: تهتم بمتابعة حقيقة التوسعات في الشبكات وضمان بناء المشاريع الجديدة للتوسع؛

ز- مصلحة رئيس المشاريع: هو المسؤول عن التكنولوجيا الجديدة التي تسمح بتقديم خدمة ذات جودة عالية من الناحية التقنية عن طريق الألياف البصرية؛

ي- مصلحة المراكز التقنية: هي المسؤولة عن إرسال الفرق لتصليح الأعطال.

4- القسم المالي: يضم هذا القسم المصالح التالية:

أ- مصلحة الميزانية: وتهتم بإعداد الميزانيات السنوية للمديرية؛

ب- مصلحة المحاسبة: تقوم بتسجيل مبيعات المؤسسة بشكل يومي؛¹

ج- مصلحة الخزينة: تحرص على تمويل المؤسسة بالأموال اللازمة عند الحاجة.

5- قسم الممتلكات والوسائل: يتكون هذا القسم من المصالح التالية:

أ- مصلحة المشتريات: توفر للمؤسسة احتياجاتها من الأوراق، وأجهزة الإعلام الآلي، والكوابل... الخ؛

ب- مصلحة الإمداد والوسائل: هي المسؤولة عن متابعة تسيير المخزون، وتوفير احتياجات مختلف

الأقسام والمصالح من الأوراق، وأجهزة الإعلام الآلي، والمكاتب... الخ؛

ج- مكتب الممتلكات: مهمته الأساسية هي عملية الجرد للوسائل والمعدات والمحافظة على الممتلكات.

6- مكتب الشؤون القانونية: تتمثل أهم مهام هذا المكتب في معالجة القضايا بأنواعها سواء كانت بين

العمال داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وغيرها من المتعاملين الخارجيين، وتعمل أيضا على تمثيل

المؤسسة أمام مختلف الجهات القضائية، والتصريح بالحوادث لدى شركة التأمين، والمشاركة في تحديد

الاتفاقيات والتصديق على الصفقات، بالإضافة الى تحصيل مختلف الديون من الزبائن عن طريق رفع

الشكاوى أمام الجهات القضائية.

7- قاعدة نظام المعلومات: ويتم على مستور هذه القاعدة تصميم البرامج للمديرية والعمل على صيانتها.

8- الخلايا: بدورها مجزأة إلى عدة خلايا فرعية (مكاتب)، تتمثل في:

أ- خلية النظافة والأمن: تتمثل مهامها في تنظيم الأمن الداخلي للمؤسسة، وكذا الاهتمام بجانب النظافة؛

ب- خلية الاتصال: تهتم بجانب الاتصال الداخلي والخارجي من إعطاء التصريحات للصحافة، وتقديم

المعلومات عند طرح خدمة جديدة للسوق، والرد على المقالات؛

ج- خلية مراقبة التسيير (مكتب لوحة القيادة): مهمتها الأساسية تقييم أعمال كل الأقسام والمصالح

داخل المؤسسة والمقارنة بين ما تم التخطيط له وما تم تنفيذه، واكتشاف الانحرافات وإيجاد حلول لها.

9- التفتيش المحلي: تتمثل مهام هذه الهيئة في تقديم مختلف التقارير للهيئات العليا، وكذا المراقبة

المفاجئة للنفقات المهنية والرصيد البنكي للمديرية.²

المطلب الثالث: خدمات وعروض اتصالات الجزائر - وكالة تبسة

¹ قسم الموارد البشرية، مصدر سابق.

² خلية الاتصال، مصدر سابق.

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة، إلى تنمية علاقاتها مع زبائننا من خلال كسب رضاهم، وذلك بتقديم خدمات ذات جودة عالية، وعروض مميزة. وعليه سيتم التطرق إلى خدمات - المديرية العملية تبسة - لاتصالات الجزائر، وأهم العروض التي تقدمها لعملائها.

أولاً: خدمات اتصالات الجزائر - وكالة تبسة

تتمثل أهم الخدمات التي تقدمها - المديرية العملية تبسة - لاتصالات الجزائر، في خدمتي الهاتف الثابت والأنترنيت:¹

1- خدمة الهاتف الثابت

تعرض وتمنح اتصالات الجزائر شبكة اتصالات مثالية تضمن لمتعاملها جودة عالية في نوعية المكالمات، وهذا بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي، والتي تغطي كامل التراب الوطني، حيث يتمثل سعر المكالمات المحلية ب(3 دج/ للدقيقة) للهاتف الثابت و(8 دج/د) للهاتف النقال، أما بالنسبة للمكالمات الوطنية فتختلف من بلد لآخر، وتعرض اتصالات الجزائر - تبسة، خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت، تتمثل في:

أ- **إعلام ببدء الانتظار:** هذه الخدمة تسمح للمشارك في حالة المكالمة بإخباره بأن هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به، وذلك بإشارة سمعية؛

ب- **المكالمة دون ترقيم:** هذه الخدمة تسمح بالحصول على الرقم الذي تم برمجته بشكل تلقائي دون تشكيله، وذلك عند رفع السماعه وبعد مرور خمسة ثوان يتم تشكيل هذا الرقم آلياً، حيث أن هذه الخدمة موجهة إلى الأشخاص المعاقين، والأشخاص المسنين والأطفال الصغار؛

ج- **المحاور الثلاثية:** تمكن من ربط الاتصال بين ثلاث مشتركين في نفس الوقت، وبفضل هذه الخدمة ويمكن إجراء اجتماعات بعيدة المدى؛

د- **تحويل المكالمة:** هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل المكالمات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره؛

هـ- **ترقيم مختصر:** تسمح هذه الخدمة باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام) برقم واحد؛

ز- **التعريف برقم طالب المكالمة:** تمكن هذه الخدمة من كشف رقم طالب المكالمة الواردة إلى جهاز المشترك؛

¹ - مصدر سابق.

و- إقبال الاستعمال الدولي: هذه التقنية تجعل الشخص قادرا على إقبال الاستعمال الدولي من جهازه.

2- خدمة الأنترنت: تتمثل خدمة الأنترنت التي تقدمها اتصالات الجزائر_ تبسة، فيما يلي:

أ- خدمة الأنترنت جواب: هي الخدمة التي تم إنشاؤها بناء على إعادة هيكلة خدمات الأنترنت أنيس، إيسي، فوري. فأصبحت خدمة جواب مهمتها وضع خبراتها وطموحها وكذا قدراتها في خدمة الابتكار والتجديد الذي يعمل على تنوير وتطوير الخدمات المتعلقة بالمشاريع، وكذا مساندة طموحهم من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة عالية الجودة تسمح بحرية الإبحار في شبكتها، كما تقدم خدمات الويفي " Wi-Fi " التي تسمح للمستخدمين باستعمال الأنترنت من جهاز الكمبيوتر المحمول، والهواتف الذكية، واللوحات الإلكترونية.

ب- خدمة (wisan): وهي تكنولوجيا حديثة تتم عن طريق الألياف، تمنح للزبائن عدة خدمات ترتكز على الجودة وأقل تكلفة، كما تسمح لهم بالتخلص من الكوابل المتشابكة، والأجهزة المختلفة كالمودم واستبداله بسلك واحد يصل كأقصى طول (600 متر) بالتقريب بدل كوابل (3 و 5 كيلو متر) القديمة، وتقدم خدماتها في إطار أنيس(+)¹، فهي توفر خدمات بصيغ مختلفة من حيث سرعة التدفق والتكلفة، وتتمثل في:

- بالنسبة للزبائن الخواص (العاديين): هناك خدمة (home anis) و (elite anis) التي توفر الأنترنت بتدفق ما بين (512 كيلوبايت/ثانية) حتى (8 ميغابايت/ثا)؛
- بالنسبة للمهنيين المحترفين (المؤسسات): هناك خدمة (+pro anis) التي توفر الأنترنت بسرعة تدفق (من 1 ميغابايت /ثا) حتى (20 ميغابايت/ثا).

¹ - خلية الاتصال، مصدر سابق.

ثانيا: عروض اتصالات الجزائر - وكالة تبسة

تتمثل أهم العروض التي تقدمها المؤسسة في:

1- عروض الهاتف الثابت: تتمثل أهم هذه العروض في عرض إيدوم فيكس (fix idoom): هي بطاقة يمكن تعبئتها بكل بساطة وفي أي وقت للهاتف الثابت، وهي متوفرة بأرصدة 250 دج، و 500 دج، و 1000 دج، كما يستفيد المشتركون في هذه الخدمة من تخفيضات نحو الهاتف النقال والمكالمات الوطنية.

2- عروض الأنترنت: تتمثل عروض الأنترنت التي تقدمها المديرية في:

أ- عرض (LTE 4G): ظهر خلال سنة 2015 وهو يمثل تكنولوجيا الجيل الرابع، حيث يمثل مرحلة جديدة ألا وهي مرحلة سرعة التدفق العالية، حيث تسمح لزيائنها بالاستفادة من الأنترنت دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الكوابل أو غيرها، بل يكفي الحصول على المودم فقط، وتتمثل خدماتها في:

- خدمات موجهة للزيائن الخواص: حيث يستفيد الزيائن الخواص من عرض يمكنهم من التحميل بسرعة تدفق قصوى يمكن أن تصل الى (50 ميغابايت/ثا) وبعد استفادها من الاتصال بالأنترنت بسرعة تدفق تقدر ب(51 كيلوبايت/ثا) بشكل غير محدود إلى غاية إستوفاء مدة الصلاحية، ويمكنهم تعبئة حسابهم في أي وقت عبر الأنترنت باستعمال بطاقة التعبئة (1 جيجا أوكتي ب 1000 دج/شهر)، و(3 جيجا أوكتي ب 2500 دج/شهر)، و(5 جيجا أوكتي ب 3500 دج/شهر)، و(10 جيجا أوكتي ب 4500 دج/شهر)؛

- خدمات موجهة للزيائن المهنيين: حيث تمكنهم من إجراء التحميل بأقصى قدر من سرعة التدفق التي يمكن أن تصل إلى (150 ميغابايت/ثا) لحجم إستهلاك يقدر ب(10 جيجا أوكتي)، بعد استنفاد الحصة يستفيدون من خدمة الإتصال بالأنترنت بسرعة تدفق تقدر ب (512 كيلوبايت/ثا) بشكل غير محدود إلى غاية انتهاء فترة الصلاحية.

ب- عرض إيدوم أديزال (ADSL IDOOM): هي بطاقات تمكن الزيائن من تعبئة حسابهم بكل بساطة وفي أي وقت، مهما كان تدفق إتصاليهم، وتتمثل عروضها في: (1 ميغابايت ب 1600/شهر)، و(2 ميغابايت ب 2100 دج/شهر)، و(4 ميغابايت /ثا ب 3200 دج/شهر)، و(8 ميغابايت/ثا ب 5000 دج/شهر).¹

¹ خلية الاتصال، مصدر سابق.

ج- عرض في مكتبي (FI MAKTABATI): ظهر هذا العرض خلال سنة 2015 وهو عبارة عن مكتبة رقمية موجهة لهواة المطالعة لتجنب تضيق الوقت في البحث عن الكتب، فهي تمكن الزبائن من الاطلاع على آخر الكتب في مختلف الاختصاصات، ولأكثر من 300 دور نشر، حيث يكفي ببساطة الحصول على بطاقة ترخيص في مكتبي من مختلف الوكالات التجارية، فلا حاجة بعد الآن لتضيق الوقت في البحث عن كتاب، حيث أصبحت المعرفة على بعد نقرات، إذ تقترح اتصالات الجزائر آلاف الكتب لإعطاء مجالاً واسعاً من المعارف. ويكفي فقط الحصول على بطاقة ترخيص (fi maktabati) ب 2400 دج للاستفادة الكلية من هذا المحتوى لمدة 12 شهراً. وتتمثل عروض هذه الخدمة في:

- عرض مكتبي أكاديمي: لتحميل الكتب الأكاديمية، ويقدر سعر بطاقتها ب 3000 دج؛
- عرض مكتبي نون: لتحميل الكتب باللغة العربية فقط، ويقدر سعر البطاقة ب 2400 دج.¹

¹ - خلية الاتصال، مصدر سابق.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

تتطلب أي دراسة عملية إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي سوف يقود أي باحث لمعرفة ما يريد البحث عنه، وأيضا لإجابته على الأسئلة أو فك الغموض أو إيجاد استفسارات حول الموضوع الذي يريد دراسته أو البحث عن ما تحتويه طياته، وهذه الإجراءات تختلف من دراسة لأخرى، إلا أن هذه الأساليب والإجراءات تساعد على جمع ومعرفة المعلومات التي يرجى من خلالها إيجاد حلول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة والتي تشتمل ما يلي:

✓ **المطلب الأول:** تحديد مجتمع وعينة الدراسة؛

✓ **المطلب الثاني:** أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات؛

✓ **المطلب الثالث:** الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات؛

المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة التطبيقية من جميع القائمين على تسيير مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - من عمال بمختلف المصالح، حيث بلغ عدد المبحوثين (47) مبحوث¹ أي بنسبة 100% من مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع 32 استبيان بما يوافق أغلبية عينة الدراسة، تم استرجاع 30 منها، ويمكن توضيح عدد الاستبيانات الموزعة وتلك التي لم يتم استرجاعها أو المستبعدة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (07): تداول الاستبيان

النسبة (%)	العدد	الاستبيانات
100	32	الموزعة
6.25	02	التي لم يتم استرجاعها
93.75	30	الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطلبة.

يلاحظ من الجدول رقم (01) أنه تم توزيع 32 استبيان بما يوافق أغلبية مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع 30 منها أي بنسبة 93.75% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

1- نموذج الدراسة

¹ - معلومات مأخوذة من الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بتبسة.

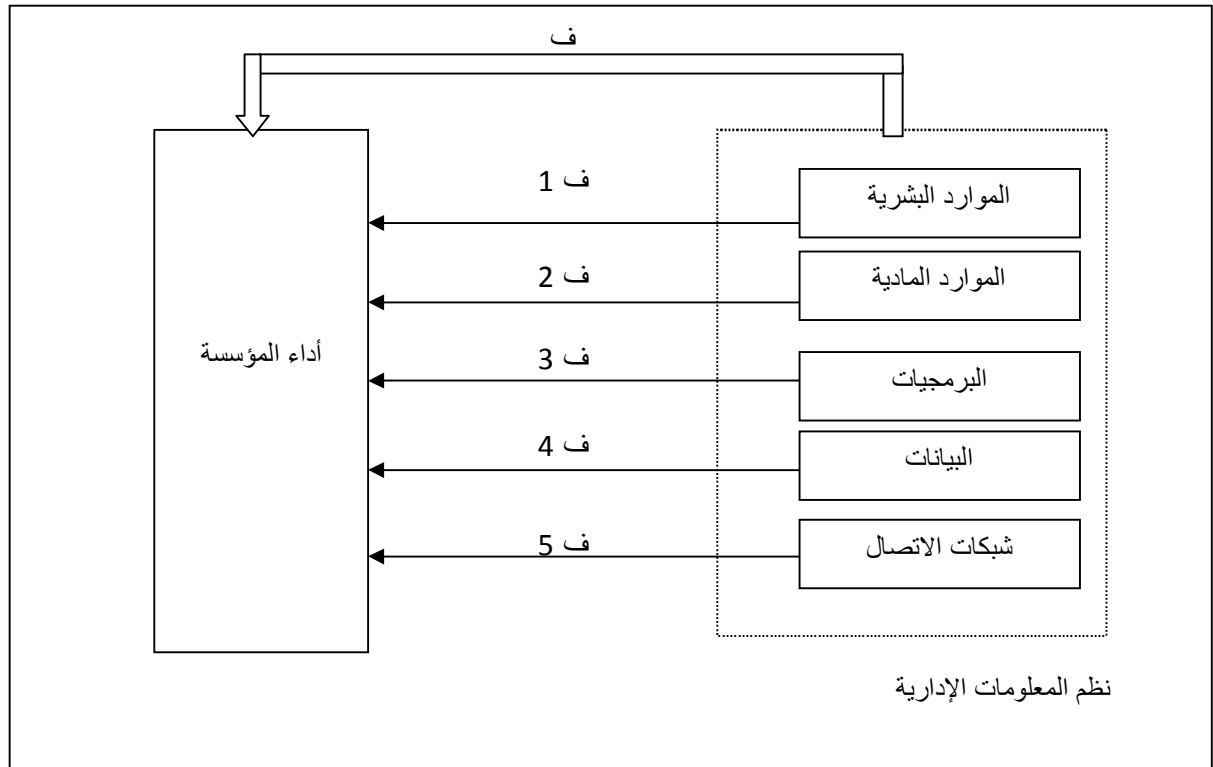
تتناول الدراسة البحث في تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء المؤسسة، وبالتالي فهي تشتمل على المتغيرات التالية:

- المتغيرات المستقلة: نظم المعلومات الإدارية (الموارد البشرية، الموارد المادية، البرمجيات، البيانات، شبكات الاتصال).

- المتغيرات التابعة: أداء المؤسسة

ويمكن عرض مختلف تلك المتغيرات بيانياً من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (09): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة.

وبالتالي تم اعتماد جملة من الإجراءات الموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في كل من المقابلة وذلك من خلال المقابلات المباشرة التي تم إجرائها مع مدير الوكالة التجارية بتبسة، إضافة إلى السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل الوكالة التجارية والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للوكالة التجارية وعلاقتها بالمحيط الاقتصادي.

أولاً: الأدوات المستخدمة في الدراسة

1- الوثائق والسجلات

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالوكالة التجارية من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي للوكالة التجارية وكذلك من خلال إجراء بعض المقابلات.

2- استمارة الاستبيان

تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته¹، وقد اشتملت على جزأين أساسيين، و فيما يلي وصف لهما:²

- **الجزء الأول:** ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة)

- **الجزء الثاني:** ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 43 عبارة تم تقسيمها على محورين أساسيين يعكسان القضايا الأساسية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (08) متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

الجدول رقم (08): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

محاور الدراسة		عدد الأسئلة (الفقرات)
نظم المعلومات الإدارية	الموارد البشرية	07
	الموارد المادية	05
	البرمجيات	07
	البيانات	05
	شبكات الاتصال	07
مجموع المحور الأول		31
المحور الثاني: أداء المؤسسة		12
المجموع الكلي		43

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان.

3- صدق أداة الدراسة

¹ - مصطفى صلاح فوال، مناهج البحث العلمي الاجتماعية، دار غريب، مصر، 1998، ص: 305.

² - الملحق رقم (02).

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على الأستاذة المشرفة للتحكيم وفقا لسلم ليكارت الخماسي.¹ وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (09): معايير تحديد الاتجاه

المتوسط المرجح	[1,79-1]	[2,59-1,80]	[3,39-2,60]	[4,19-3,40]	[5-4,20]
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013، ص: 24.

4- ثبات أداة الدراسة

تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 30 على مجتمع الدراسة لتأكد من ثباتها طبقا لمعامل الثبات لكرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

معامل الثبات ألفا كرومباخ (%)	اسم المتغير	رقم الفقرة في استمارة الاستبيان
85	نظم المعلومات الإدارية	من الفقرة 01 إلى 31
88.7	أداء المؤسسة	من الفقرة 17 إلى 27
85.5	معامل الثبات الكلي	من الفقرة 01 إلى 27

المصدر: تم إعداد بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يلاحظ من الجدول رقم (03) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 85.5% وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ويمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

¹ - الملحق رقم (03).

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات

استخدمت للحصول على مؤشرات قياس توجهات عينة الدراسة مجموعة من الاختبارات يمكن وصفها كما يلي:

1- معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson): لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.

$$r = \frac{1}{n} \sum \left(\frac{x - \bar{x}}{s_x} \right) \left(\frac{y - \bar{y}}{s_y} \right)$$

n: عدد المشاهدات

X_i : قيم المتغير الأول

Y_i : قسم المتغير الثاني

s_x : الانحراف المعياري للمتغير الأول

s_y : الانحراف المعياري للمتغير الثاني

2- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

3- معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

حيث:

A: يمثل ألفا كرونباخ.

N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

V_i : يمثل التباين لأسئلة المحاور.

4- الوسط الحسابي (Mean): مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة.

1

5- الانحراف المعياري (Déviation Standard): لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.²

تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(X_i - \bar{X})^2}}{N}$$

6- اختبار التوزيع الطبيعي: (1-Sample Kolmogrov-Smirnov)

استخدم لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن إجراء بعض الاختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي.

7- اختبار T للعينات المستقلة: (Independent-Samples T-Test)

استخدم لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة ترتبط بالخصائص الشخصية والوظيفية (المتغيرات ذات مستويين: الجنس في الدراسة).

8- الانحدار الخطي البسيط: (Simple Regression Analysis)

يتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل (غير معروف) اعتمادا على بيانات جمعت عن الماضي (المعروف)، فهو يحلل احد المتغيرات (المتغير التابع) متأثرا بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المؤسسة الاقتصادية .

¹ - عبد اللاه إبراهيم الفقي، مرجع سابق، ص ص : 95-142.

² - إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، مرجع سابق، ص: 121.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، إذ هدفت إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المؤسسة بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بتبسة، وسيتم التطرق إلى النقاط التالية:

✓ **المطلب الأول:** عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية؛

✓ **المطلب الثاني:** عرض وتحليل محاور الدراسة؛

✓ **المطلب الثالث:** نتائج اختبار فرضيات الدراسة؛

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية

تم توزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك.

أولاً: متغير الجنس

يمثل الجدول الموالي توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس:

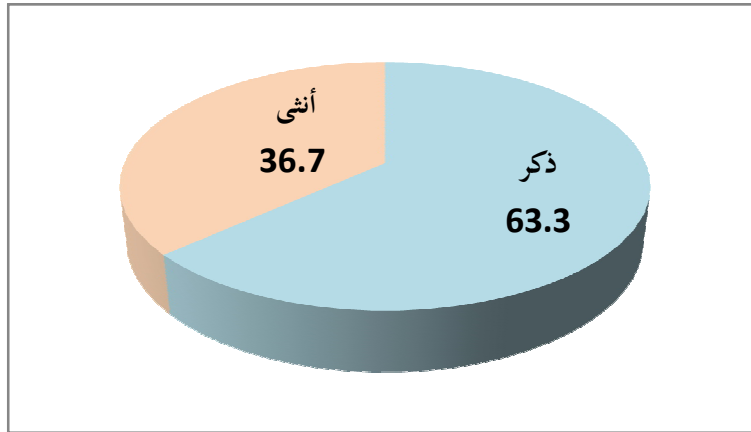
الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	19	63,3
أنثى	11	36,7
المجموع	30	100

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال الجدول السابق يلاحظ انخفاض نسبة الإناث مقارنة بنسبة الذكور إذ لم تتعدى نسبة الإناث من المجتمع 36.7% مقابل 63.3% للذكور، وعليه فإن الوظائف الإدارية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بتبسة يشغلها نسبة كبيرة من الذكور، وهو ما قد يفسر، على أن مختلف الوظائف المشغولة في المؤسسة تتلائم مع نوع الذكور بحسب نوع الوظائف خاصة الميدانية منها، وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (11).

ثانيا: متغير العمر

يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر من خلال الجدول الموالي:

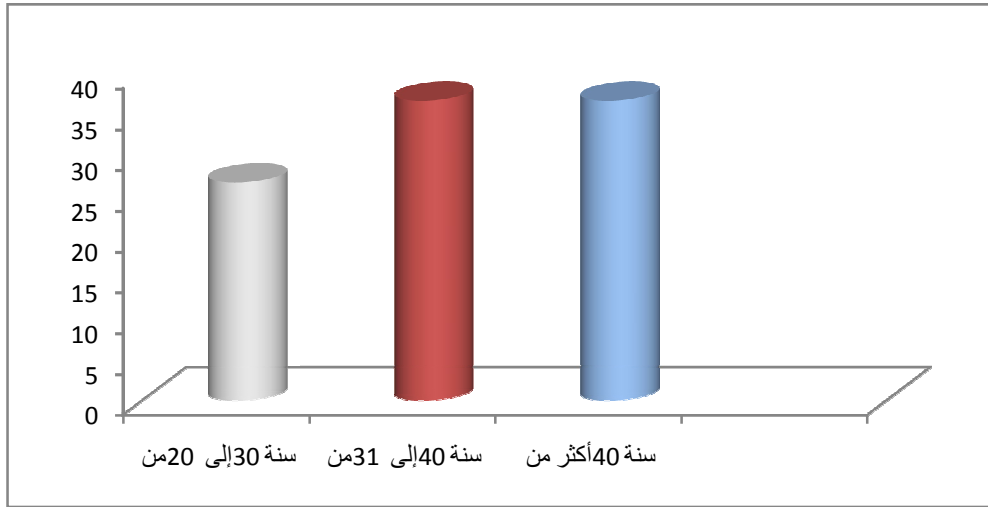
الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة (%)
من 20 إلى 30 سنة	8	26,7
من 31 إلى 40 سنة	11	36,7
أكثر من 40 سنة	11	36,7
المجموع	30	100

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق أن كلا من الفئتين (من 31 إلى 40 سنة) والفئة (أكثر من 40 سنة) هي الفئتين الأكثر تكرارا بالنسبة لمتغير الفئة العمرية حيث سجلت كلاهما نسبة مئوية تقدر 36.7% من أفراد المجتمع ، واحتلت الفئة (من 20 إلى 30 سنة) المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية قدرت بـ: 26.7 ، وهنا يمكن القول أن أغلبية عمال المؤسسة محل الدراسة من الفئات العمرية المتوسطة وهو عامل قد يعزز عامل الخبرة الذي يمكن أن يتناسب وتطلعات المؤسسة، وقد تفسر هذه النسبة المرتفعة إلى ربما عامل التوظيف، أي فتح المسابقات في هاته المؤسسة يكون عبر فترات زمنية طويلة ومتباعدة." وهو ما يلخصه الشكل الموالي:

الشكل رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (12).

ثالثا: المستوى التعليمي

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي:

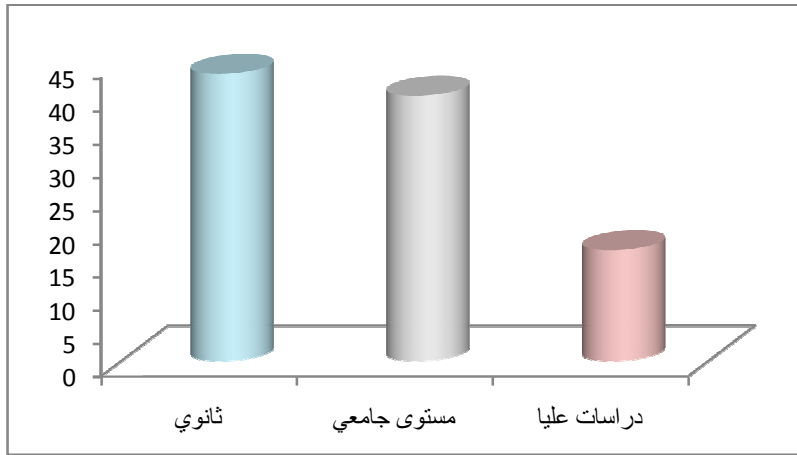
الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي
43,3	13	ثانوي
40,0	12	جامعي
16,7	5	دراسات عليا
100	30	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال ما سبق يلاحظ أن أعلى نسبة محققة بالنسبة للمؤهل العلمي كانت من فئة (الجامعيين) بنسبة قدرت بـ 56.7%، وهذا بجمع فئتي (الجامعيين، والدراسات العليا)، باعتبار الدراسات العليا من تصنيف المستوى الجامعي كذلك، وجاء مستوى فئة الثانويين في المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ 43.3% وي نسبة مرتفعة، وربما يرجع هذا إلى عامل الوظيفة الموضوعة في الاستبيان، والذي يمكن أن تشغله فئة الثانويين مثل وظيفة (تقني، وعامل بسيط)، أخيرا يمكن القول أن المؤسسة تمتلك كفاءة عالية، تساعد في تحسين مختلف مهامها، وهذا دليل كذلك على أن الوكالة التجارية تشجع حاملي الشهادات لتحسين المستوى المهني الذي ينعكس على محيط الوكالة التجارية انعكاسا إيجابيا.

الشكل رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (13).

رابعاً: متغير الخبرة المهنية

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال متغير سنوات الخبرة المهنية:

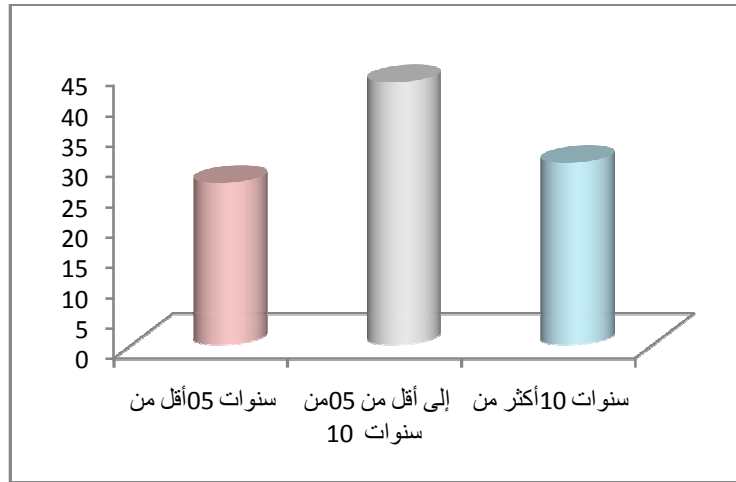
الجدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية

النسبة (%)	التكرار	سنوات الخبرة المهنية
26,7	8	أقل من 05 سنوات
43,3	13	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
30,0	9	أكثر من 10 سنوات
100	30	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

الملاحظ من خلال الجدول أن الفئة الثانية من عناصر المجتمع تمثل النسبة الأعلى مقارنة مع مقارنة بباقي الفئات ، حيث قدرت بـ 43.3% ، واحتلت الفئة الثالثة المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ 30% ، وجاءت الفئة الأولى في المرتبة الأخيرة، بنسبة ضعيفة قدرت بـ 26.7% ، وهو هنا يمكن القول أن المؤسسة تمتلك نسبة عالية من أصحاب الخبرة المهنية، وهو ما أشرنا إليه كذلك في التطابق الحاصل في عامل السن مع عامل الخبرة، وهذا يدل على أن الوكالة التجارية تهتم بالطاقات أصحاب الخبرة كما لا تغفل الفئات الشابة، ويمكن تفسير ذلك بحسب نتائج الفئة العمرية لعينة الدراسة.

الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (14).

خامسا: المركز الوظيفي

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال متغير المركز الوظيفي:

الجدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي

النسبة (%)	التكرار	المركز الوظيفي
26,7	8	عامل بسيط
30,0	9	تقني
43,3	13	رئيس مصلحة
100	30	المجموع

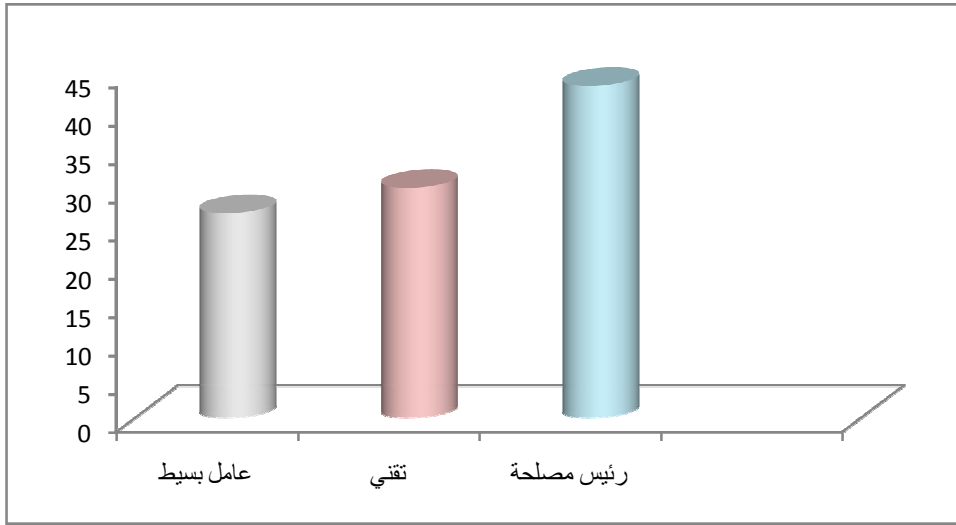
المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يلاحظ من خلال الجدول أن غالبية عينة الدراسة كانت من رؤساء المصالح بنسبة قدرت بـ

43.3% ، وجاءت نسب العمال البسطاء والتقنيين متفاوتة، حيث قدرت نسبة التقنيين بـ 30% و 26.7%

بالنسبة لفئة التقنيين، وهو ما يفسره متغير المؤهل العلمي، في إسناد الوظائف.

الشكل رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (15).

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استنتاجات أفراد المجتمع نحو متغيرات الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (SPSS).

أولاً: تحليل إجابات أفراد العينة نحو أبعاد متغير نظم المعلومات الإدارية

يتضمن هذا الجزء نتائج دراسة المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) وذلك من خلال تحليل عبارات المحور بأبعاده.

1- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الأول الموارد البشرية

يوضح الجدول رقم (16): إجابات المبحوثين على فقرات بعد (الموارد البشرية) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الموارد البشرية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
01	تعتمد المؤسسة خطوات سليمة لاختيار العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية	3,70	1,236	مرتفعة	5
02	تقوم المؤسسة بإعداد دورات تدريبية للعاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية	3,60	1,221	مرتفعة	6
03	تدرك المنظمة أهمية العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية كعامل مساعد لنجاح و تطوير المؤسسة	4,23	0,935	مرتفعة جدا	1
04	تكون تكاليف اختيار وتدريب العاملين في نظم المعلومات الإدارية عالية	4,13	1,008	مرتفعة	3
05	تمتلك المؤسسة متخصصين في إدارة المعلومات	4,17	1,085	مرتفعة	2
06	يشمل متخصصي نظم المعلومات الإدارية المعتمد عليهم في المؤسسة من محلي النظم والمبرمجين والمشغلين	3,80	1,472	مرتفعة	4
07	المشغلين هم الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسب و يعملون على تشغيل النظام	3,40	1,354	مرتفعة	7
	إجمالي درجة المحور	3.86	0.959	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، عن عبارات الموارد البشرية وأنه محقق كبعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إيجابي مرتفع والذي قدر بـ (3.86) وانحراف معياري (0.959)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو درجة (موافق)، ونسب مرتفعة، وكان هناك اتجاه مرتفع جدا فيما يخص العبارة (03) ونسب مرتفعة جدا، وقد تم قياس هذا البعد من خلال عبارات تميزت كلها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن (07)

القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن المبحوثين راضين عن أن بعد الموارد البشرية محقق بدرجة مرتفعة بمؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-، ومنه تبرز وتبرر أهمية الموارد البشرية في تعزيز نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة.

2- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الثاني الموارد المادية

يوضح الجدول رقم (17): إجابات المبحوثين على فقرات بعد (الموارد المادية) من خلال

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الموارد المادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
08	تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة	4,00	1,050	مرتفعة	1
09	تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة و معدات النظام	3,53	1,479	مرتفعة	2
10	توظف المؤسسة الحاسوب وملحقاته لمعالجة البيانات و تصنيفها و تبويبها	3,30	1,466	متوسطة	5
11	يوفر الحاسوب و ملحقاته للمؤسسة ميزة الحصول على معلومات متكاملة عند الحاجة إليها	3,40	1,192	مرتفعة	3
12	تعمل المؤسسة على مدى إمكانية تحديث الأجهزة التي تستخدمها بشكل دوري منظم لمواكبة التغيرات المستمرة و الاحتياجات المتجددة	3,33	1,348	متوسطة	4
	إجمالي درجة المحور	3.51	1.057	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد الموارد المادية وأنه محقق كبعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إيجابي مرتفع والذي قدر بـ (3.51) وانحراف معياري (1.057)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت

الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو درجة (موافق)، ونسب مرتفعة، والتزمت عينة الدراسة الحياد في ما يخص العبارتين (10 و12)، أي أن عينة الدراسة لم توافق على أن المؤسسة تعمل على تحديث الأجهزة التي تستخدمها بشكل دوري منظم لمواكبة التغيرات المستمرة و الاحتياجات المتجددة، وقد تم قياس هذا البعد من خلال (05) عبارات تميزت في أغلبها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن المبحوثين راضين عن أن بعد الموارد المادية محقق بدرجة مرتفعة بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - ، ومنه يبرز دور عامل الموارد المادية في تحديث نظم المعلومات ما يمكن من المؤسسة من الحصول المستمر من وضع أساس فعال وقاعدة متينة تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة، وهو ما يعد نتاجا حتما خاصة في ظل التطور التكنولوجي الحاصل الذي رافقه استخدام الحاسب في مختلف المجالات وخاصة في بيئة المؤسسة التي تقدم الخدمة الالكترونية مثل المؤسسة محل الدراسة.

3- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الثالث البرمجيات

يوضح الجدول رقم (18): إجابات المبحوثين على فقرات بعد (البرمجيات) من خلال المتوسط

الحسابي والانحراف المعياري .

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد البرمجيات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
13	تمتلك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة	4,00	0,910	مرتفعة	6
14	تبدي المؤسسة اهتماما بتطوير مهارات فريق المبرمجين	3,90	1,185	مرتفعة	7
15	تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل و البرامج الجاهزة	4,30	0,915	مرتفعة جدا	4
16	تقوم المؤسسة بتحديث مستمر على البرمجيات المستخدمة بالاعتماد على الإصدارات الحديثة من البرامج	4,03	1,217	مرتفعة	5
17	تسمى المؤسسة إلى تهيئة المتطلبات اللازمة لاستخدام	4,57	0,626	مرتفعة جدا	2

				البرمجيات في إنجاز عملياتها المختلفة	
1	مرتفعة جدا	0,547	4,67	توفر المؤسسة برمجيات الحماية و الأمن التي تعد ذات أهمية لحماية سرية و أمن المعلومات	18
3	مرتفعة جدا	0,504	4,43	تمتلك المؤسسة برمجيات التشغيل و هي برامج نظم التشغيل التي تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات	19
/	مرتفعة جدا	0.479	4.27	إجمالي درجة المحور	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع جدا لدرجة رضا المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد البرمجيات وأنه محقق كبعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إيجابي مرتفع والذي قدر بـ (4.27) وانحراف معياري (0.479) وهو منخفض جدا ويشير إلى عدم وجود اختلاف كبير في اتجاه إجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البعد، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [5-4.20] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو درجة (موافق بشدة)، ونسب مرتفعة جدا، وكان هناك اتجاه مرتفع بدرجة (موافق) فيما يخص العبارات (13، 14 و 16) ونسب مرتفعة، وقد تم قياس هذا البعد من خلال (07) عبارات تميزت كلها بالموافقة بشدة وبالموافقة وبنسب مرتفعة جدا ومرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بشدة وبدرجة مرتفعة جدا من قبل المبحوثين على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن المبحوثين راضين عن أن بعد البرمجيات عامل مهم جدا في تعزيز نظم المعلومات الإدارية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-، فبعد البرمجيات يشمل التطوير والصيانة والنشر، بالإضافة إلى خدمة ما بعد البيع أيضاً، والتدريب عليها، وهو عامل مهم في تعزيز أداء وتنافسية المؤسسة.

- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الرابع البيانات

يوضح الجدول رقم (19): إجابات المبحوثين على فقرات بعد (البيانات) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد البيانات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
20	تشكل البيانات أحد موارد المؤسسة المهمة	4,23	,8580	مرتفعة جدا	3
21	تتوفر في المؤسسة قاعدة معلومات منظمة	4,17	,7470	مرتفعة	4
22	تسعى المؤسسة إلى ضمان قاعدة البيانات لتوفير المعلومات من البيئة الداخلية و الخارجية لها	4,53	,5070	مرتفعة جدا	2
23	تحرص المؤسسة على أن تكون قاعدة البيانات متاحة لكل من يحق له الوصول إليها	4,10	1,062	مرتفعة	5
24	توفر المؤسسة إجراءات حماية و أمن على قواعد المعلومات لديها	4,80	,4070	مرتفعة جدا	1
إجمالي درجة المحور					/
		4.36	0.495	مرتفعة جدا	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع جدا لدرجة رضا المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد البيانات وأنه له دور مهم وفعال في تعزيز نظم المعلومات الإدارية، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إيجابي مرتفع جدا والذي قدر بـ(4.36) وانحراف معياري (0.495) وهو انحراف منخفض جدا يشير إلى عدم وجود اختلاف كبير في اتجاه إجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البعد، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [4.20-5] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو درجة (موافق بشدة)، ونسب مرتفعة جدا، وكان هناك اتجاه مرتفع بدرجة (موافق) فيما يخص العبارتين (21 و23) ونسب مرتفعة، وقد تم قياس هذا البعد من خلال (05) عبارات تميزت كلها بالموافقة بشدة وبالموافقة وبنسب مرتفعة جدا ومرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بشدة وبدرجة مرتفعة جدا من قبل المبحوثين على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن المبحوثين راضين عن أن بعد البيانات له اتساق مهم جدا في تعزيز نظم المعلومات الإدارية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة- ، فبعد البيانات من خلال ما يوفره من قواعد المعلومات التي تستخدم

كأداة فعالة لصناعة واتخاذ القرار عن طريق استغلال قاعدة البيانات ونظم المعالجة الإدارية وزيادة كفاءة النشاط الإداري ما سيؤدي حتما إلى تحسين أداء المؤسسة.

نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الخامس شبكات الاتصال

يوضح الجدول رقم (20): إجابات المبحوثين على فقرات بعد (شبكات الاتصال) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد شبكات الاتصال

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
25	يتوفر في المؤسسة شبكات حاسوبية بين الأقسام و الوحدات فيها	3,27	0,691	متوسطة	7
26	تستخدم المؤسسة شبكة الحاسوب في مجال العمليات المختلفة	4,10	0,759	مرتفعة	1
27	يمكن من خلال الإنترنت الحصول على ما هو مطلوب بسرعة دون أي محددات زمنية و مكانية	3,87	0,860	مرتفعة	4
28	تشجع شبكة الاتصالات على التكيف مع المستجدات البيئية	4,03	0,809	مرتفعة	2
29	تتأثر عمليات اتخاذ القرار في المنظمة ببطء شبكات الاتصال بتوفير المعلومات الضرورية	3,87	0,776	مرتفعة	3
30	يوفر استخدام شبكة الإنترنت في المؤسسة ميزة الاقتصاد و تقليل نفقات الاتصالات السلكية و السفر	3,70	0,988	مرتفعة	6
31	تعمل شبكة الاتصالات في المؤسسة على ربطها مع العالم الخارجي عن طريق شبكة الإنترنت العالمية	3,63	0,999	مرتفعة	5
	إجمالي درجة المحور	3.78	0.413	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد شبكات الاتصال وأنه محقق كبعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إيجابي مرتفع والذي قدر بـ (3.78) وانحراف معياري (0.413)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو درجة (موافق)، ونسب مرتفعة، وكان هناك اتجاه متوسط وعدم رضا فيما يخص العبارة (25)، وهو ما يشير إلى أن عينة

الدراسة لم توافق على أن المؤسسة تتوفر على شبكات حاسوبية بين الأقسام والوحدات فيها، وقد تم قياس هذا البعد من خلال (07) عبارات تميز أغلبها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على أغلب فقرات هذا المجال، وهو يشير إلى أن بعد شبكات الاتصال محقق بدرجة مرتفعة بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة- ، هنا يمكن أن نقول أن شبكات الاتصال بالمؤسسة محل الدراسة عززت مشاركة المعلومات، من خلال ما توفره من غرف المحادثة، والبريد الإلكتروني، ومشاركة للبيانات والمعلومات من خلال أجهزة التخزين المشتركة، وأيضاً مشاركة البرامج عن طريق تشغيل التطبيقات على أجهزة الحاسوب البعيدة ، وهو ما سيؤدي حتماً إلى تحسين أداء المؤسسة.

ثانياً: تحليل إجابات أفراد العينة نحو المتغير التابع أداء المؤسسة

يتضمن هذا الجزء نتائج دراسة المتغير التابع (أداء المؤسسة) وذلك من خلال تحليل عباراته حيث يوضح الجدول رقم (21) إجابات المبحوثين على فقرات محور (أداء المؤسسة) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور أداء المؤسسة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارات
32	يوفر نظام المعلومات الإدارية المستخدم في المؤسسة البيانات والمعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف الإدارية المخطط لها	3,50	0,861	مرتفعة	11
33	يساعد نظام المعلومات الإدارية على إسناد المهام و الواجبات للعاملين و الأقسام من أجل تحسين أداء المؤسسة	3,67	0,758	مرتفعة	8
34	يساعد نظام المعلومات الإدارية على رصد و متابعة نشاطات إدارة المؤسسة و تصحيح انحرافاتهما	3,67	0,661	مرتفعة	7
35	يوفر نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة على توفير المعلومات اللازمة للإدارة لتوجيه و إرشاد العاملين في عملهم	3,70	1,236	مرتفعة	6
36	يساعد نظام المعلومات الإدارية على التعرف إلى أهم المشاكل التي تواجه أداء إدارة المؤسسة	3,60	1,221	مرتفعة	9
37	يساعد نظام المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية	4,23	0,935	مرتفعة	1

	جدا				
38	مرتفعة	1,008	4,13	يساعد نظام المعلومات الإدارية على وضع الخطوات التي يسير فيها أداء العمل	
39	مرتفعة	1,085	4,17	يساعد نظام المعلومات الإدارية على التواصل بين المدير و العاملين من أجل تحقيق أفضل النتائج	
40	مرتفعة	1,472	3,80	يوفر نظام المعلومات الإدارية البيانات و المعلومات الإدارية في الوقت المحدد من أجل التخطيط و التنظيم و التوجيه لتحسين أداء المؤسسة	
41	مرتفعة	1,354	3,40	يساهم استخدام نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم و نتائج التقييم	
42	مرتفعة	1,050	4,00	يحدد نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء و تطويره مستقبلا	
43	مرتفعة	1,479	3,53	يمكن نظام المعلومات الإدارية من تحديد المهارات و الإمكانيات المطلوبة لتحسين أداء المؤسسة مستقبلا	
	مرتفعة	0.807	3.79	إجمالي درجة المحور	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا الباحثين في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، عن محور أداء المؤسسة وأنه محقق بدرجة مرتفعة، حيث تم تحقيق متوسط حسابي مرتفع بلغ (3.79) وانحراف معياري (0.807) حيث يشير إلى عدم وجود فروق كبيرة بين إجابات الباحثين وهناك اتفاق في الإجابة على عبارات هذا المحور، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور كانت تتجه نحو (موافق)، وقد تم قياس هذا المحور من خلال (12) عبارة تميزت كلها بالموافقة وبنسب مرتفعة، وقد اتجهت عينة الدراسة نحو الموافقة وبشدة فيما يخص العبارة رقم (37) وهو ما يشير إلى أن نظام المعلومات الإدارية يساعد وبشكل جيد وفعال في اتخاذ القرارات الإدارية، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل الباحثين على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن الباحثين راضين عن أن عامل الأداء محقق وبشكل جيد بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يتضمن هذا المطلب عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية (الموارد البشرية، الموارد المادية، البرمجيات، البيانات وشبكات الاتصال) في تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة، تم الاستناد إلى مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند تحليل فرضيات الدراسة أي بمستوى ثقة 95%.

أولاً: تحليل التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كلمجروف- سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة (sig)	محاور الاستبيان
نظم المعلومات الإدارية	1.128	0.157	المحور الأول
أداء المؤسسة	0.968	0.306	المحور الثاني
	1.110	0.170	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن ($\text{sig} > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة العلاقة بين (المواد البشرية، الموارد المادية، البرمجيات، البيانات، شبكات الاتصال) مع أداء المؤسسة في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-، حيث لاختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($Y = ax + b$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع أداء المؤسسة، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:¹

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (α)	معامل الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
الموارد البشرية	أداء المؤسسة	0.833	0.989	0.989	0.977	34.764	1208.552	0.000
الموارد المادية		0.527	0.691	0.691	0.477	5.055	25.551	0.000
البرمجيات		0.760	0.451	0.451	0.204	2.675	7.155	0.012
البيانات		0.193	0.118	0.118	0.014	0.631	0.399	0.533
شبكات الاتصال		-0.529	-0.271	0.271	0.073	-1.489	2.217	0.148

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير للمتغيرات المستقلة الجزئية في أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -، حيث تبين أنه:

1- الفرضية الفرعية الأولى

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول:

- الفرضية التالية: أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -.

يوضح الجدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة العلاقة بين الموارد البشرية وأداء المؤسسة ، وعليه تبين أنه يوجد هناك أثر للموارد البشرية على أداء المؤسسة، إذ بلغت قيمة ثابت الانحدار (0.833) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.989)، وهو ارتباط قوي

¹ - الملحق رقم (03).

جدا وهذه المعاملات (معامل الانحدار والارتباط) يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن أداء المؤسسة يتحقق بشكل جيد من خلال بعد الموارد البشرية بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.977) مما يعني أن نسبة (97.7%) من التغيرات في أداء المؤسسة ترجع بشكل كبير لبعدها عن الموارد البشرية، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.00) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - "

2- الفرضية الفرعية الثانية

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول:

- الفرضية التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموارد المادية على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -

يوضح الجدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين الموارد المادية وأداء المؤسسة، وعليه تبين أنه يوجد هناك أثر للموارد المادية على أداء المؤسسة، إذ بلغت قيمة ثابت الانحدار (0.527) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.691)، وهو ارتباط قوي جدا وهذه المعاملات (معامل الانحدار والارتباط) يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن أداء المؤسسة يتحقق بشكل جيد من خلال بعد الموارد المادية بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.477) مما يعني أن نسبة (47.7%) من التغيرات في أداء المؤسسة ترجع بشكل كبير لبعدها عن الموارد المادية، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.00) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموارد المادية على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - "

3- الفرضية الفرعية الثالثة

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول:

- الفرضية التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبرمجيات على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-

يوضح الجدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين البرمجيات وأداء المؤسسة، وعليه تبين أنه يوجد هناك أثر للبرمجيات على أداء المؤسسة، إذ بلغت قيمة ثابت الانحدار (0.760) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.451)، وهو ارتباط قوي جدا وهذه المعاملات (معامل الانحدار والارتباط) يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن أداء المؤسسة يتحقق بشكل جيد من خلال بعد البرمجيات بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.204) مما يعني أن نسبة (20.4%) من التغيرات في أداء المؤسسة ترجع بشكل كبير لبعده البرمجيات، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.00) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبرمجيات على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-"

4- الفرضية الفرعية الرابعة

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول:

- الفرضية التالية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيانات على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-

والجدول رقم (23) يوضح تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين البيانات وأداء المؤسسة، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر للبيانات على أداء المؤسسة، إذ بلغت قيمة ثابت الانحدار (0.193)، وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.118)، وهو ارتباط ضعيف وهذه المعاملات (معامل الانحدار والارتباط) لا يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن أداء المؤسسة لا يتحقق بشكل جيد من خلال بعد البيانات بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت

(0.014) مما يعني أن نسبة (1.4%) فقط من التغيرات في أداء المؤسسة ترجع بشكل لبعده البيانات، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.533) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيانات على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -".

5- الفرضية الفرعية الخامسة

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول:

- الفرضية التالية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -

ويوضح الجدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين الشبكات الاتصال وأداء المؤسسة، وعليه تبين أنه لا يوجد هناك أثر لشبكات الاتصال على أداء المؤسسة، إذ بلغت قيمة ثابت الانحدار (-0.529)، وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.271)، وهو ارتباط ضعيف وهذه المعاملات (معامل الانحدار والارتباط) لا يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن أداء المؤسسة لا يتحقق بشكل جيد من خلال بعد شبكات الاتصال بالمؤسسة، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.073) مما يعني أن نسبة (7.3%) فقط من التغيرات في أداء المؤسسة ترجع بشكل لبعده شبكات الاتصال، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.148) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -"

ثالثا: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية

ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي:¹

¹ - الملحق رقم (03).

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الإنحدار (α)	معامل الإنحدار (β)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
نظم المعلومات الإدارية	أداء المؤسسة	1.562	0.840	0.840	0.706	8.191	67.096	0.000

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن خلال نتائج الجدول تقبل:

- الفرضية التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -

يوضح الجدول رقم (24) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأداء المؤسسة، وعليه تبين أنه يوجد هناك أثر لنظم المعلومات الإدارية على أداء المؤسسة، إذ بلغت قيمة ثابت الانحدار (1.562) وقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.840)، وهو ارتباط قوي جدا وهذه المعاملات (معامل الانحدار والارتباط) يوجد لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما أوضحه اختبار (T)، وهذا دليل على أن أداء المؤسسة يتحقق بشكل جيد من خلال بعد نظم المعلومات الإدارية، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.706) مما يعني أن نسبة (70.6%) من التغيرات في أداء المؤسسة ترجع بشكل كبير لبعده نظم المعلومات الإدارية، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.00) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية على أداء المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -"

ويمكن كتابة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأداء المؤسسة في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y = 0.840x + 1.562$ ، حيث أن:

X: نظم المعلومات الإدارية؛

Y: أداء المؤسسة.

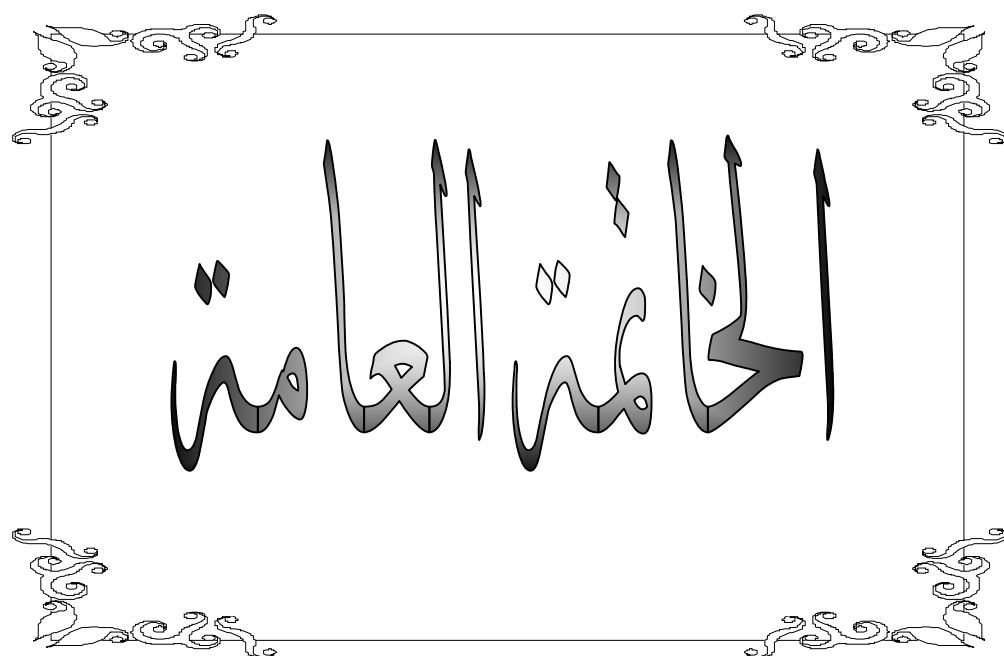
وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أن نظم المعلومات الإدارية لها أثر على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -.

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل الذي تم فيه مناقشة وتحليل الدراسة التطبيقية التي تم إجراؤها بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة، وذلك من خلال إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي واختبار فرضيات الدراسة، هذا بعد تفريغ وتحليل البيانات المتعلقة بمحاور الاستبيان التي وزعت على عينة الدراسة للإطلاع على آرائهم تجاه تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة-، حيث تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية الاستدلالية لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، والذي يؤكد أو ينفي صحة فرضيات الدراسة:

حيث أكد نتائج اختبار الدراسة ما يلي:

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية في أداء المؤسسة؛
 - هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للموارد المادية في أداء المؤسسة؛
 - هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على أداء المؤسسة؛
 - لا يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبيانات على أداء المؤسسة؛
 - لا يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على أداء المؤسسة؛
- وبعد اختبار تأثير المتغيرات المستقلة الجزئية على المتغير التابع كفروض فرعية، تم التوصل في الفرضية الرئيسية إلى أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بصفة عامة على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة-.



الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أهم المواضيع التي تشغل و تشكل تحديا بالنسبة لمنظمات الأعمال والتي تساهم بشكل كبير لتعزيز وتحسين أداء المنظمة.

وفي محاولة لفهم أعمق لحيثيات هذا الموضوع تم التطرق إلى مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمة، وإلى أهم العناصر المتعلقة بها وكيف تأثر هذه النظم في تحسين أداء المنظمات، حيث أن الأداء يحتل مكانة عالية لدى معظم منظمات الأعمال و تسعى جاهدة إلى تطويره والرقى به وهذا ما يجعلها تعمل على تبني نظام المعلومات الإدارية لتوفير المعلومات الدقيقة والملائمة والشاملة والمتكاملة من أجل مساهمة في اتخاذ القرارات الرشيدة وتحسين أدائها الإداري والبشري وتحقيق التكامل بين مختلف المستويات الإدارية مما يؤدي لتحسين الأداء الكلي للمنظمة.

وهدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة - بصفة عامة، لذا تم التوصل من خلالها إلى النتائج التالية:

أولاً: نتائج الدراسة

1- النتائج النظرية

- جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم التي تعمل على جمع ومعالجة و تصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة من مجملات العمل في المؤسسة كافة؛

- تعتبر نظم المعلومات الإدارية وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل من خلال تزويد إدارة المؤسسة بالمعلومات الضرورية والدقيقة لتسهيل انسياب المعلومات ما بين مستويات ووظائف المؤسسة؛

- تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أنواع نظم المعلومات المصممة لإنتاج المعلومة الإدارية والتي تساعد في دعم مختلف أنشطة و وظائف الإدارة، تحسين مستوى الأداء الإداري؛

- تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى ربط أهداف النظم الفرعية بالأهداف العامة للمؤسسة وكذلك مساهمتها في عملية صنع القرار واتخاذها؛

- يظهر دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء المؤسسة من خلال حاجة الإدارة إلى توفر قاعدة معلومات تساعد في إنتاج و توفير المعلومات الدقيقة و الضرورية وفي الوقت المناسب، حيث إن اغلب الدراسات السابقة توصلت إلى انه هناك تأثير لنظم المعلومات الإدارية في تحسين وتقدير مستوى أداء المؤسسة؛

- تساهم مكونات وموارد نظم المعلومات الإدارية (الموارد المادية و البشرية، البرمجيات وشبكات الاتصال والبيانات) بشكل فعال في تحسين الأداء الكلي في المؤسسة؛
- تعتبر عملية تقييم الأداء من الأمور الضرورية لمسيرين المؤسسات حيث تقوم على توضيح مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها وذلك من أجل تحسين أداءها؛
- إن فعالية وكفاءة أداء المؤسسة مرتبط وبشكل مباشر بالمعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها من قبل نظم المعلومات المختلفة بصفة عامة ونظم المعلومات الإدارية بصفة خاصة.

2- النتائج التطبيقية

- من خلال الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة تبسة محل الدراسة تم الخروج بمجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- تتبنى مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة لنظم المعلومات الإدارية وتعتمد عليها في توفير كافة المعلومات التي تحتاجها إدارة المؤسسة لتمكنها من أداء مهامها بطريقة جيدة؛
- عينة الدراسة كانت أغلبها ذكور بنسبة (63.03%) من عينة الدراسة؛
- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متغيرات نظم المعلومات الإدارية وأداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة؛
- تم قبول الفرضية الرئيسية أي انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متغيرات نظم المعلومات الإدارية و أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة؛
- تم التوصل لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والمادية و البرمجيات وأداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة، مع عدم وجود أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيانات وشبكات الاتصال وأداء المؤسسة محل الدراسة؛
- أثبتت هذه الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تعمل على تعزيز أداء المؤسسة محل الدراسة، وذلك بوجود علاقة موجبة وقوية بمعامل ارتباط قدر ب ($R=0.840$) وهذا يعني أن المؤسسة عليها الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية بماله من دور جوهري في نجاح و فشل المؤسسة؛
- وجود مستوى عالي من أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة وذلك بمتوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري قدر ب (0.807) حسب مقياس لكاريت الخماسي؛
- وجدت أن موارد نظم المعلومات الإدارية محل الدراسة (الموارد البشرية، الموارد المادية، البرمجيات) كانت سائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة.

ثانيا: التوصيات

وعلى ضوء النتائج السابقة سيتم تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة إعادة هذه الدراسة لفترات أخرى مستقبلية للوقوف على أهمية ومدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسة الاتصالات الجزائر وكالة -تبسة-، وإمكانية تعميم الحكم على هذا الأخير بأكثر موضوعية؛

- على المؤسسة الاهتمام في توفير نظم المعلومات الإدارية في انجاز المهام وتعميمها على مختلف مستويات الإدارة؛

- ضرورة الاهتمام بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا لارتباطها بنظم المعلومات؛

- الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية وتحديثها باستمرار لمواكبة التطورات الحاصلة بالمحيط الخارجي؛

- سعي المؤسسة لتوسع هذه النظم عبر كافة الأقسام الإدارية لتعميم الحصول على المعلومات الضرورية وفي الوقت المناسب وتسهيل عملية مشاركة المعلومات وتبادلها بين مختلف المستويات الإدارية؛

- الاستمرار في رفع كفاءة نظم المعلومات الإدارية وتوفير أحدث الأجهزة والمعدات اللازمة لتحسين أداء العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة تبسة-؛

- التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين موظفين مختصين في هذا الجانب، ومشاركتهم في وضع السياسات العامة للمؤسسة؛

- زيادة الاهتمام بالإمكانات المادية والفنية لنظم المعلومات الإدارية من خلال مواكبة الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة والعمل على تدريب الموظفين على استخدام تلك النظم؛

- زيادة الاهتمام بالإمكانات البشرية لنظم المعلومات الإدارية "الاختصاصيون الفنيون والمستخدمين النهائيين من خلال تنوع تخصصات العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية، حيث يؤدي إلى تأثير واضح على عملية تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة -تبسة-.

ثالثا: آفاق الدراسة

أثناء القيام بهذه الدراسة حول نظام المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المؤسسة، ظهرت العديد

من الجوانب والإشكاليات الجديدة لمواصلة البحث فيها منها:

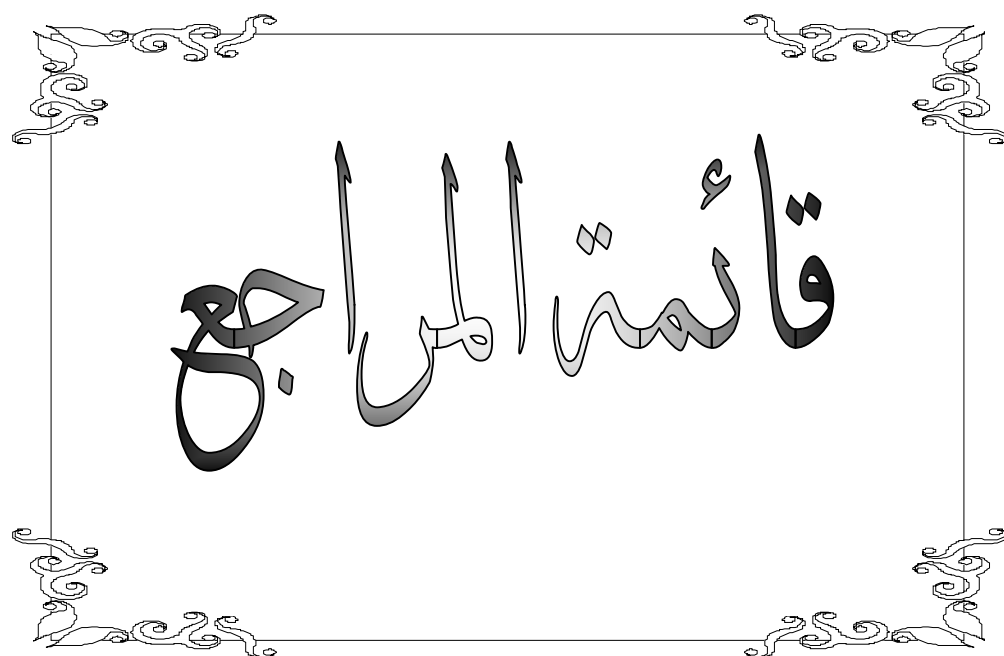
- دراسة واقع نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الاتصالات؛

- دراسة معوقات استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية؛

- دراسة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مخرجات العملية الإدارية؛

الختامة العامة

- دراسة أهمية امن المعلومات في تبني نظام المعلومات الإدارية.
ويبقى لموضوع نظم المعلومات الإدارية وأثره على أداء المؤسسة جوانب أخرى يمكن دراستها واعتمادها
مستقبلا.



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

1. إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013.
2. أحمد فوزي ملوخي، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2009.
3. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015.
4. ثائر فيصل شاهر، اختبار الفرضيات الإحصائية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.
5. عبد اللاه إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.
6. فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007.
7. فايز جمعه النجار، نظم المعلومات الإدارية (منطور إداري)، جامعة جدارا، الطبعة الثالثة، 2010.
8. كاظم جاسم العيساوي، الاقتصاد الإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
9. كمال بوالشرش، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2015.
10. مجيد الكرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007.
11. محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2005.
12. محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2009.
13. محمد قدري حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2017.
14. محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012.

15. محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010.

16. مصطفى صلاح فوال، مناهج البحث العلمي الاجتماعية، دار غريب، مصر، 1998.

17. مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2016.

18. وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالب، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.

2- المذكرات والرسائل

1. الطاهر بن يعقوب، دور تقييم الأداء في تحسين الخدمات، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008.

2. بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007.

3. غضبان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراة، تخصص اقتصاد تطبيقي إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 01، 2018.

3- المجالات والمقالات والمدخلات

1. السعيد بريش، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 01، جامعة باتنة، الجزائر، 2011.

2. الشيخ الداودي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، الجزائر، 2010.

3. بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013.

4. رايس وفاء، دور التعلم التنظيمي في تحسين الأداء التنافسي لمنظمات الأعمال، ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر، جامعة الشلف، الجزائر.

5. زوييدة زهرة بوكروش محمد، فعالية بطاقة الأداء المتوازن في المنظمة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول: أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، يومي

10 و 11 نوفمبر 2009.

قائمة المراجع

6. عبد الملوك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية (مفهوم وتقييم)، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الاول، نوفمبر 2001.

7. قاسم أحمد، غسان فيصل ، حكمت فليح، دور استراتيجية التمكين في تحسين الأداء المنظمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 12، العراق، 2008.

8. هبهبوب نجبية، نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسسي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 13، الجزائر، 2016.

4- المواقع الإلكترونية

1. وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص: 15 (تم تحميل الملف من الموقع: www.guidespss.com)

2. <https://mawdoo3.com>.

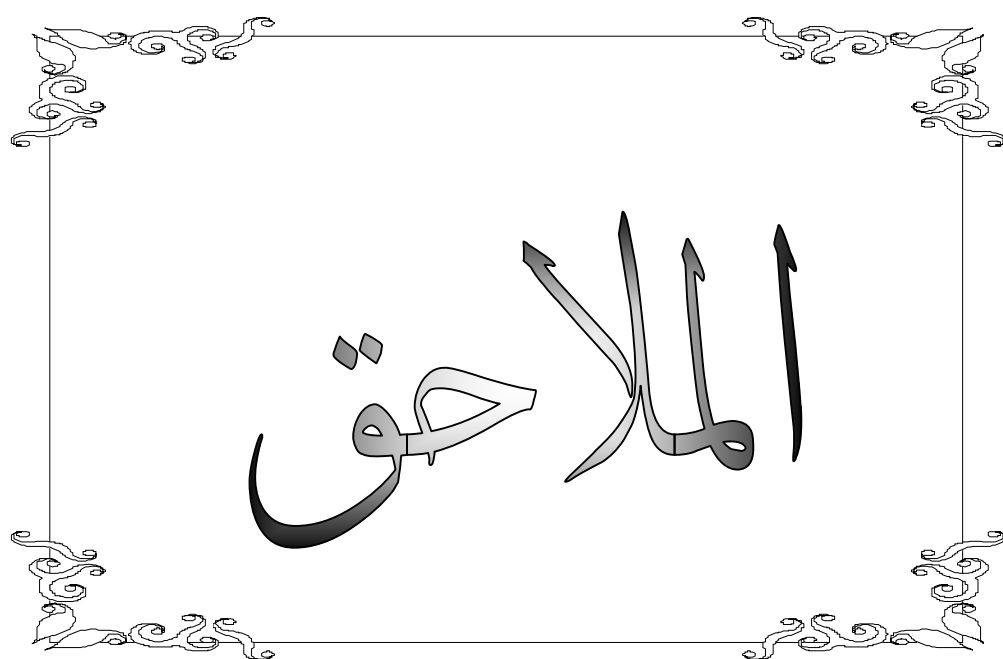
3. www.algeriatelecom.dz/.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Kenneth Laudon، Jane Laudon، Eric Fimbel، **Management des systèmes d'information**, 9e édition, Pearson Education، France، 2006.

2. Miller kent & Bromiley Phili، **strategic risk and coporate performance: an Analysis of alterssative risk measures**، management journal، vol 33 no (4).

3. Peter Drucker ، **people and performance; harvad business school press**، 2007.



الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة المحكمين

الرتبة	الأستاذ
أستاذ محاضر - أ-	د. بوعلاق نوال

المحلق رقم (02): استمارة الاستبيان
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

سنة ثانية ماستر

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استمارة حول:

" نظم المعلومات الإدارية و أثرها على أداء المؤسسة الاقتصادية "

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تبسة -

السادة و السيدات إيطارات و موظفين المؤسسة، السلام عليكم ورحمة الله تعالى و بركاته
في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال على مستوى كلية العلوم
الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة تبسة، و التي سيتم فيها معالجة موضوع "نظم المعلومات الإدارية و أثرها
على أداء المؤسسة الاقتصادية" دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين
منكم الإجابة بجدية على هذه الأسئلة و نحيطكم علما بأن الإجابات التي سوف تقدمونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. و
في الأخير نقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير على مساهمتكم القيمة في إنجاز هذا البحث.

تحت إشراف الأستاذة:

د. نوال بوعلام

إعداد الطالبين:

زكرياء سلاطونية

هيثم بيوض

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

الرجاء وضع علامة (X) في المكان المناسب

1-الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

20 - 30 سنة 31 - 40 سنة أكثر من 40 سنة

3- المؤهل العلمي:

ثانوي مستوى جامعي دراسات عليا

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات 5 - 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

5- الوظيفة :

رئيس مصلحة تقني عامل بسيط

*المحور الثاني: نظم المعلومات الإدارية

درجة الموافقة					العبارات	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
الموارد البشرية						
					تعتمد المؤسسة خطوات سليمة لاختيار العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية	01
					تقوم المؤسسة بإعداد دورات تدريبية للعاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية	02
					تدرك المنظمة أهمية العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية كعامل مساعد لنجاح و تطوير المؤسسة	03
					تكون تكاليف اختيار و تدريب العاملين في نظم المعلومات الإدارية عالية	04
					تمتلك المؤسسة متخصصين في إدارة المعلومات	05
					يشمل متخصصي نظم المعلومات الإدارية المعتمد عليهم في المؤسسة من محلي النظم و المبرمجين و المشغلين	06
					المشغلين هم الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات و المعلومات إلى الحاسب و يعملون على تشغيل النظام	07
الموارد المادية						
					تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة و متطورة	08
					تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية و المستمرة لأجهزة و معدات النظام	09
					توظف المؤسسة الحاسوب و ملحقاته لمعالجة	10

الملاحق

					البيانات و تصنيفها و تبويبها	
					يوفر الحاسوب و ملحقاته للمؤسسة ميزة الحصول على معلومات متكاملة عند الحاجة إليها	11
					تعمل المؤسسة على مدى إمكانية تحديث الاجهزة التي تستخدمها بشكل دوري منظم لمواكبة التغيرات المستمرة و الاحتياجات المتجددة	12
البرمجيات						
					تمتلك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة	13
					تبدي المؤسسة اهتماما بتطوير مهارات فريق المبرمجين	14
					تعتمد المؤسسة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل و البرامج الجاهزة	15
					تقوم المؤسسة بتحديث مستمر على البرمجيات المستخدمة بالاعتماد على الإصدارات الحديثة من البرامج	16
					تسمى المؤسسة إلى تهيئة المتطلبات اللازمة لاستخدام البرمجيات في إنجاز عملياتها المختلفة	17
					توفر المؤسسة برمجيات الحماية و الأمن التي تعد ذات أهمية لحماية سرية و أمن المعلومات	18
					تمتلك المؤسسة برمجيات التشغيل و هي برامج نظم التشغيل التي تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات	19
البيانات						
					تشكل البيانات أحد موارد المؤسسة المهمة	20
					تتوفر في المؤسسة قاعدة معلومات منظمة	21
					تسعى المؤسسة إلى ضمان قاعدة البيانات لتوفير المعلومات من البيئة الداخلية و الخارجية لها	22
					تحرص المؤسسة على أن تكون قاعدة البيانات متاحة لكل من يحق له الوصول إليها	23
					توفر المؤسسة إجراءات حماية و أمن على قواعد	24

الملاحق

					المعلومات لديها	
شبكات الاتصالات						
					يتوفر في المؤسسة شبكات حاسوبية بين الأقسام و الوحدات فيها	25
					تستخدم المؤسسة شبكة الحاسوب في مجال العمليات المختلفة	26
					يمكن من خلال الإنترنت الحصول على ما هو مطلوب بسرعة دون أي محددات زمنية و مكانية	27
					تشجع شبكة الاتصالات على التكيف مع المستجدات البيئية	28
					تتأثر عمليات اتخاذ القرار في المنظمة ببطء شبكات الاتصال بتوفير المعلومات الضرورية	29
					يوفر استخدام شبكة الإنترنت في المؤسسة ميزة الاقتصاد و تقليل نفقات الاتصالات السلوكية و السفر	30
					تعمل شبكة الاتصالات في المؤسسة على ربطها مع العالم الخارجي عن طريق شبكة الإنترنت العالمية	31

*المحور الثالث: أداء المؤسسة

الرقم	العبارات	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
01	يوفر نظام المعلومات الإدارية المستخدم في المؤسسة البيانات و المعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف الإدارية المخطط لها				
02	يساعد نظام المعلومات الإدارية على إسناد المهام و الواجبات للعاملين و الأقسام من أجل تحسين أداء المؤسسة				
03	يساعد نظام المعلومات الإدارية على رصد و متابعة نشاطات إدارة المؤسسة و تصحيح انحرافاتهما				
04	يوفر نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة على توفير المعلومات اللازمة للإدارة لتوجيه و إرشاد العاملين في عملهم				
05	يساعد نظام المعلومات الإدارية على التعرف إلى أهم المشاكل التي تواجه أداء إدارة المؤسسة				
06	يساعد نظام المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية				
07	يساعد نظام المعلومات الإدارية على وضع الخطوات التي يسير فيها أداء العمل				
08	يساعد نظام المعلومات الإدارية على التواصل بين المدير و العاملين من أجل تحقيق أفضل النتائج				
09	يوفر نظام المعلومات الإدارية البيانات و المعلومات الإدارية في الوقت المحدد من أجل				

الملاحق

					التخطيط و التنظيم و التوجيه لتحسين أداء المؤسسة	
					يساهم استخدام نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم و نتائج التقييم	10
					يحدد نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء و تطويره مستقبلا	11
					يمكن نظام المعلومات الإدارية من تحديد المهارات و الإمكانيات المطلوبة لتحسين أداء المؤسسة مستقبلا	12

الملاحق

الملحق رقم (03):

البيانات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	19	63,3	63,3
	أنثى	11	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 إلى 20 من	8	26,7	26,7
	سنة 40 إلى 31 من	11	36,7	63,3
	سنة 40 من أكثر	11	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

العلمي المؤهل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	13	43,3	43,3
	جامعي مستوى	12	40,0	83,3
	عليا دراسات	5	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المهنية الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 05 من أقل	8	26,7	26,7
	سنوات 10 من أقل إلى 05 من	13	43,3	70,0
	سنوات 10 من أكثر	9	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بسيط عامل	8	26,7	26,7
	تقني	9	30,0	56,7
	مصلحة رئيس	13	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

معامل ألفا كرونباخ الاجمالي

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Excl ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure

Statistiques de fiabilité

الملاحق

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,855	31

معامل الفا كرونباخ لمحور نظم المعلومات الإدارية

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	31

معامل الفا كرونباخ لمحور أداء المؤسسة

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,887	12

المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارة الاستبيان

المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية
البعد الأول: الموارد البشرية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
لاختيار سليمة خطوات المؤسسة تعتمد المعلومات نظم مجال في العاملين الإدارية	30	3,70	1,236
تدريبية دورات بإعداد المؤسسة تقوم المعلومات نظم مجال في العاملين الإدارية	30	3,60	1,221
مجال في العاملين أهمية المنظمة تدرك مساعد كعامل الإدارية المعلومات نظم المؤسسة تطوير و لنجاح	30	4,23	,935
العاملين تدريب و اختيار تكاليف تكون عالية الإدارية المعلومات نظم في	30	4,13	1,008
إدارة في متخصصين المؤسسة تمتلك المعلومات	30	4,17	1,085
المعلومات نظم متخصصي يشمل من المؤسسة في عليهم المعتمد الإدارية المشغلين و المبرمجين و النظم محلي	30	3,80	1,472
يقومون الذين الأفراد هم المشغلين إلى المعلومات و البيانات بإدخال النظم تشغيل على يعملون و الحاسب	30	3,40	1,354

الملاحق

N valide (listwise)	30		
---------------------	----	--	--

البعد الثاني: الموارد المادية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
أجهزة توفير على المؤسسة تحرص متطورة و حديثة حاسوب	30	4,00	1,050
الصيانة توفير على المؤسسة تحرص معدات و لأجهزة المستمرة و الدورية النظام	30	3,53	1,479
ملحقاته و الحاسوب المؤسسة توظف تبويبها و تصنيفها و البيانات لمعالجة	30	3,30	1,466
ميزة للمؤسسة ملحقاته و الحاسوب يوفر عند متكاملة معلومات على الحصول إليها الحاجة	30	3,40	1,192
تحديث إمكانية مدى على المؤسسة تعمل دوري بشكل تستخدمها التي الأجهزة و المستمرة التغييرات لمواكبة منظم المتجددة الاحتياجات	30	3,33	1,348
N valide (listwise)	30		

البعد الثالث: البرمجيات

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الاستخدامات برمجيات المؤسسة تمتلك العامة	30	4,00	,910
مهارات بتطوير اهتماما المؤسسة تبدي المبرمجين فريق	30	3,90	1,185
مبرمجين على المؤسسة تعتمد و التشغيل برمجيات لوضع متخصصين الجاهزة البرامج	30	4,30	,915
على مستمر بتحديث المؤسسة تقوم على بالاعتماد المستخدمة البرمجيات البرامج من الحديثة الإصدارات	30	4,03	1,217
المتطلبات تهيئة إلى المؤسسة تسمى إنجاز في البرمجيات لاستخدام اللازمة المختلفة عملياتها	30	4,57	,626
و الحماية برمجيات المؤسسة توفر سرية لحماية أهمية ذات تعد التي الأمن المعلومات أمن و	30	4,67	,547
هي و التشغيل برمجيات المؤسسة تمتلك النظام تجعل التي التشغيل نظم برامج البيانات تشغيل على قادر	30	4,43	,504
N valide (listwise)	30		

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
المؤسسة موارد أحد البيانات تشكل المهمة	30	4,23	,858
معلومات قاعدة المؤسسة في تتوفر منظمة	30	4,17	,747
قاعدة ضمان إلى المؤسسة تسعى البيئة من المعلومات لتوفير البيانات لها الخارجية و الداخلية	30	4,53	,507
قاعدة تكون أن على المؤسسة تحرص الوصول له يحق من لكل متاحة البيانات إليها	30	4,10	1,062
أمن و حماية إجراءات المؤسسة توفر لديها المعلومات قواعد على	30	4,80	,407
N valide (listwise)	30		

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
بين حاسوبية شبكات المؤسسة في يتوفر فيها الوحدات و الأقسام	30	3,27	,691
في الحاسوب شبكة المؤسسة تستخدم المختلفة العمليات مجال	30	4,10	,759
على الإنترنت الحصول خلال من يمكن محددات أي دون بسرعة مطلوب ماهو مكانية و زمنية	30	3,87	,860
مع التكيف على الاتصالات شبكة تشجع البيئية المستجدات	30	4,03	,809
المنظمة في القرار اتخاذ عمليات تتأثر المعلومات بتوفير الاتصال شبكات ببطء الضرورية	30	3,87	,776
في الإنترنت شبكة استخدام يوفر نفقات تقليل و الاقتصاد ميزة المؤسسة السفر و السلكية الاتصالات	30	3,70	,988
المؤسسة في الاتصالات شبكة تعمل عن الخارجي العالم مع ربطها على العالمية الإنترنت شبكة طريق	30	3,63	,999
N valide (listwise)	30		

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
المستخدم الإدارية المعلومات نظام يوفر المعلومات و البيانات المؤسسة في الإدارية الأهداف لتحقيق الضرورية لها المخطط	30	3,50	,861
على الإدارية المعلومات نظام يساعد و للعاملين الواجبات و المهام إسناد المؤسسة أداء تحسين أجل من الأقسام	30	3,67	,758
على الإدارية المعلومات نظام يساعد المؤسسة إدارة نشاطات متابعة و رصد انحرافات تصحيح و	30	3,67	,661
في الإدارية المعلومات نظام يوفر اللازمة المعلومات توفير على المؤسسة في العاملين إرشاد و لتوجيه للإدارة عملهم	30	3,70	1,236
على الإدارية المعلومات نظام يساعد تواجه التي المشاكل أهم إلى التعرف المؤسسة إدارة أداء	30	3,60	1,221
في الإدارية المعلومات نظام يساعد الإدارية القرارات اتخاذ	30	4,23	,935
على الإدارية المعلومات نظام يساعد أداء فيها يسير التي الخطوات وضع العمل	30	4,13	1,008
على الإدارية المعلومات نظام يساعد أجل من العاملين و المدير بين التواصل النتائج أفضل تحقيق	30	4,17	1,085
و البيانات الإدارية المعلومات نظام يوفر المحدد الوقت في الإدارية المعلومات التوجيه و التنظيم و التخطيط أجل من المؤسسة أداء لتحسين	30	3,80	1,472
الإدارية المعلومات نظام استخدام يساهم الأداء لمشاكل حلول إعطاء المؤسسة في التقييم نتائج و يتلاءم بما	30	3,40	1,354
في الإدارية المعلومات نظام يحدد سيحققها التي التنظيمية المنافع المؤسسة مستقبلا تطويره و الأداء تحسين	30	4,00	1,050
تحديد من الإدارية المعلومات نظام يمكن لتحسين المطلوبة الإمكانيات و المهارات مستقبلا المؤسسة أداء	30	3,53	1,479
N valide (listwise)	30		

الملاحق

اجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاسبيان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الاستبيان_إجمالي	30	3,9175	,51145
N valide (listwise)	30		

إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
نظم_المعلومات_الإدارية	30	3,9613	,43448
أداء_المؤسسة	30	3,7939	,80782
الموارد_البشرية	30	3,8619	,95904
الموارد_المادية	30	3,5133	1,05789
البرمجيات	30	4,2714	,47949
البيانات	30	4,3667	,49573
شبكات_الاتصال	30	3,7810	,41393
N valide (listwise)	30		

اختبار التوزيع الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		المعلومات_نظم الإدارية	المؤسسة_أداء	الاستبيان_إجمالي
N		30	30	30
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,9613	3,7939	3,9175
	Ecart-type	,43448	,80782	,51145
Différences les plus extrêmes	Absolue	,206	,177	,203
	Positive	,101	,149	,127
	Négative	-,206	-,177	-,203
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,128	,968	1,110
Signification asymptotique (bilatérale)		,157	,306	,170

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

نتائج اختبار الفرضيات

- الفرضية الرئيسية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	_المعلومات_ نظم الإدارية ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المؤسسة_ أداء

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,840 ^a	,706	,695	,44610	,706	67,096	1	28	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), الإدارية_ المعلومات_ نظم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	13,352	1	13,352	67,096	,000 ^b
1 Résidu	5,572	28	,199		
Total	18,925	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة_ أداء

b. Valeurs prédites : (constantes), الإدارية_ المعلومات_ نظم

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-2,393	,760		-3,150	,004
1	الإدارية_ المعلومات_ نظم	1,562	,191	,840	8,191	,000

a. Variable dépendante : المؤسسة_ أداء

الفرضية الفرعية الأولى

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	البشرية_الموارد ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,989 ^a	,977	,977	,12371	,977	1208,552	1	28	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), البشرية_الموارد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	18,496	1	18,496	1208,552	,000 ^b
	Résidu	,429	28	,015		
	Total	18,925	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Valeurs prédites : (constantes), البشرية_الموارد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,578	,095		6,070	,000
	البشرية_الموارد	,833	,024	,989	34,764	,000

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

الملاحق

الفرضية الفرعية الثانية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	المادية_الموارد ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,691 ^a	,477	,458	,59447	,477	25,551	1	28	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), المادية_الموارد

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	9,030	1	9,030	25,551	,000 ^b
1 Résidu	9,895	28	,353		
Total	18,925	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Valeurs prédites : (constantes), المادية_الموارد

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,941	,382		5,076	,000
1 المادية_الموارد	,527	,104	,691	5,055	,000

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البرمجيات ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,451 ^a	,204	,175	,73370	,204	7,155	1	28	,012

a. Valeurs prédites : (constantes), البرمجيات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3,852	1	3,852	7,155	,012 ^b
1 Résidu	15,073	28	,538		
Total	18,925	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Valeurs prédites : (constantes), البرمجيات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,547	1,221		,448	,657
1 البرمجيات	,760	,284	,451	2,675	,012

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

الملاحق

الفرضية الفرعية الرابعة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	البيانات ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,118 ^a	,014	-,021	,81633	,014	,399	1	28	,533

a. Valeurs prédites : (constantes), البيانات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,266	1	,266	,399	,533 ^b
	Résidu	18,659	28	,666		
	Total	18,925	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Valeurs prédites : (constantes), البيانات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,951	1,344		2,196	,037
	البيانات	,193	,306	,118	,631	,533

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

الملاحق

الفرضية الفرعية الخامسة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	الاتصال_شيكات ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,271 ^a	,073	,040	,79138	,073	2,217	1	28	,148

a. Valeurs prédites : (constantes), الاتصال_شيكات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1,389	1	1,389	2,217	,148 ^b
1 Résidu	17,536	28	,626		
Total	18,925	29			

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

b. Valeurs prédites : (constantes), الاتصال_شيكات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	5,793	1,350		4,291	,000
1 الاتصال_شيكات	-,529	,355	-,271	-1,489	,148

a. Variable dépendante : المؤسسة_أداء

الملاحق

معامل Anova لمتغيرات البيانات الشخصية

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الجنس	Inter-groupes	2,883	16	,180	,574	,854
	Intra-groupes	4,083	13	,314		
	Total	6,967	29			
العمر	Inter-groupes	7,533	16	,471	,548	,873
	Intra-groupes	11,167	13	,859		
	Total	18,700	29			
العلمي_المؤهل	Inter-groupes	11,200	16	,700	1,950	,115
	Intra-groupes	4,667	13	,359		
	Total	15,867	29			
المهنية_الخبرة	Inter-groupes	8,550	16	,534	,825	,647
	Intra-groupes	8,417	13	,647		
	Total	16,967	29			
الوظيفة	Inter-groupes	9,583	16	,599	,736	,723
	Intra-groupes	10,583	13	,814		
	Total	20,167	29			

المادة الرابعة :

برنامج الترييض المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة سوسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكفى بمساعدة تنفيذ الترييض التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للترييض ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية الصلحة من طرف الكلية .

المادة السادسة:

خلال الترييض التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يسع المتريض مجموع الموظفين في وحداته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضح للطالب عند وصولهم لأماكن تريضهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تريض الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتريض ضد مجموع مخاطر حوادث العمل ويسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ الترييض.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتريضين يمكن التوجيه بحسب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب محط الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند التوظيف والإقبال الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطاعم.

2020/10/12
رئيس قسم علوم التسيير والعلوم التكنولوجية وعلاوم التسيير
إ. عنان إسماعيل



ممثل المؤسسة

Samir Hannachi

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة، من وجهة العاملين و الموظفين في إدارة المؤسسة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم التطرق إلى المفاهيم النظرية و الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة، ومن خلالها تم الحصول على أهم المصطلحات الخاصة بالإطار النظري للدراسة، أما في الإطار التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة حيث تم استخدام الاستبانة كأداة جمع البيانات من عينة الدراسة و المتمثلة في (30) موظفا من مجتمع الدراسة المتمثل في (47) موظفا وتم الاعتماد في الدراسة على برنامج SPSS لتحليل مختلف البيانات و اختيار فرضيات الدراسة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى انه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية (0.05) $\alpha \leq$ من متغيرات الدراسة، أي انه يوجد اثر ايجابي لنظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة و انه يساهم في تحسين و تطوير مستوى أدائها، وتم من خلال هذه الدراسة اقتراح مجموعة من التوصيات من بينها على المؤسسة الاهتمام في توفير نظم المعلومات الإدارية و تحديثها باستمرار و الاهتمام بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا لارتباطها بنظم المعلومات.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، المعلومات، البيانات، أداء المؤسسة، مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة.

Résumé de l'étude:

Cette étude vise à identifier l'étendue de l'impact des systèmes d'information de gestion sur la performance de l'agence Algeria Telecom Corporation à Tebessa, et prend en compte le personnel et les employés dans la gestion de cette institution. Pour atteindre les objectifs de cette étude et répondre à ses questions, nous nous sommes appuyés sur des approches analytiques et descriptives où les concepts théoriques et la revue de la littérature pertinents pour le sujet ont été revus. Grâce à ces études, une terminologie théorique liée au cadre théorique de l'étude a été obtenue. En ce qui concerne l'aspect pratique.

Cette étude s'est appuyée sur la méthodologie des «études de cas» et des «questionnaires» ont également été utilisés pour collecter des informations auprès de 30 employés sur 45, et le programme SPSS a été utilisé pour analyser les données. Cette étude conclut qu'il existe une relation statistique au niveau de ($\alpha \leq 0.05$) et qu'elle a un impact positif sur le niveau de performance de l'institution, et un ensemble de suggestions et recommandations ont été proposées à travers cette étude pour améliorer la performance de l'institution et l'avancement du secteur de la communication et le développement de ses services.

Mots-clés: systèmes d'information de gestion, information, données, performance d'entreprise, organisation Algérie Télécom -Agence de Tébessa-.



Study summary:

This study aims to identify the extent of the impact of management information systems on the performance of the Algeria Telecom Corporation agency in Tebessa, and takes in to account the staff and employees in the management of this institution. To achieve the goals of this study and answer its questions, were lied on analytical and descriptive approach s where theoretical concepts and literature review relevant to the topic were revisited.

Through these studies, theoretical terminology related to the theoretical framework of the study was obtained. As for the practical side, this study relied on "case study" methodology and "questionnaires" were also used to collect information from (30) employees out of (47), and the SPSS program was used to analyze data. This study concludes that there is a statistical relationship at the level of ($\alpha \leq 0.05$) , and that it has a positive impact on the performance level of the institution, and a set of suggestions and recommendations have been proposed through this study to improve the performance of the institution and the advancement of the communication sector and the development of its services.

Key words: management information systems, information, data, enterprise performance, Algeria Telecom organization –Tebessa agency-.

