

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

# تقييم استعمال نظم المعلومات المختلفة في

## المؤسسة الجزائرية

دراسة حالة ملينة سيدي خالد بتيارت

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: مالية

الأستاذ المشرف:

من إعداد الطالبين:

أ.د. مداني بن شهره

- عيسى زين العابدين

- يعقوبي رابح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

السنة الجامعية: 2016-2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا الى نور العلم وميّزنا بالعقل الذي ييسر طريقنا

الحمد لله الذي أعطانا من موجبات رحمته الإرادة والعزيمة على إتمام عملنا

نحمدك يا رب حمدا يليق بمقامك وجلالك العظيم.

والصلاة والسلام على من جاء بشرى للعالمين.

ونتقدم بشكرنا إلى كل من أعاننا من بعيد ومن قريب فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله.

فنبدا بالشكر الخالص للأستاذ المشرف الدكتور مداني بن شهره الذي قبل الإشراف على

مذكرتنا بصدر رحب، وأمدنا بالتوجيهات والنصائح اللازمة لإتمام هذا العمل المتواضع.

كما نشكر أيضا عمّال ومسيري مؤسسة ملينة سيدي خالد بتيارت

والشكر والتقدير أيضا الى للسادة الأساتذة المناقشين على تفضلهم بقبول مناقشة هذه

المذكرة

والى كل أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون

بتيارت.

# الاهداء

بدأنا بأكثر من يد وقاسينا أكثر من هم وعانينا الكثير من الصعوبات وها نحن اليوم والحمد لله نطوي  
سهر الليالي وتعب الأيام وخلصنا مشوارنا بين دفتي هذا العمل المتواضع.

إلى منارة العلم والإمام المصطفى إلى سيد الخلق إلى رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى والدي العزيزة.

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم ييخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الذي  
علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.

إلى من حبهم يجرى في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى إخوتي وأخواتي.

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات في العلم إلى من  
صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكروهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتنا الكرام.

إلى كل من يعرفنا من بعيد أو قريب... أهدي هذا العمل.

آملا من المولى عز وجل التوفيق والنجاح.

عيسى زين العابدين

## الإهداء

قال الله تعالى: "..... وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ "

سورة هود. الآية 88.

\* إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله رحمة واسعة.

• إلى أمي أطل الله في عمرها وألبسها ثوب الصحة والعافية وإلى كل أهلي وإخوتي كل واحد

باسمه.

• إلى كل أصدقائي، أساتذتي، معلمي، رجل أو امرأة من الابتدائي إلى الجامعة.

• إلى كل من أحبني و خصني بالدعاء من القلب و أحب لي الخير قريبا كان أم بعيدا.

• إلى كل طالب علم ومن تسنى له فتح هذه المذكرة أهدي عملي المتواضع هذا، بكل فرح.

يعقوبي رابع

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

1.....	شكر وتقدير
2.....	الاهداء
5.....	قائمة المحتويات
10.....	قائمة الجداول
12.....	قائمة الأشكال البيانية
14.....	مقدمة

## الفصل الأول: ماهية النظام والمعلومات

20.....	تمهيد
21.....	المبحث الأول: مفاهيم أولية حول النظام
21.....	المطلب الأول: مفهوم النظام، مكوناته، خصائصه
21.....	1- مفهوم النظام
22.....	2- مكونات النظام
25.....	3- خصائص النظام
27.....	المطلب الثاني: أنواع النظام وبيئته
27.....	1- أنواع النظام
28.....	2- بيئة النظام
30.....	المبحث الثاني: مدخل إلى المعلومات
30.....	المطلب الأول: تعريف المعلومة، خصائصها، أهميتها
30.....	1- تعريف المعلومات

- 32.....2- خصائص المعلومات
- 33.....3- أهمية المعلومات
- 34.....المطلب الثاني: أنواع ومصادر وشروط المعلومة الجيدة
- 34.....1- أنواع المعلومات
- 35.....2- مصادر المعلومات
- 35.....3- شروط المعلومة الجيدة
- 37.....خلاصة

### الفصل الثاني: نظم المعلومات في المؤسسة

- 39.....تمهيد
- 40.....المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات في المؤسسة
- 40.....المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات، خصائصه ووظائفه
- 40.....1- تعريف نظام المعلومات
- 41.....2- خصائص نظام المعلومات
- 42.....3- وظائف نظام المعلومات
- 44.....المطلب الثاني: أهداف وموارد نظام المعلومات
- 44.....1- أهداف نظام المعلومات
- 45.....2- موارد نظام المعلومات
- 48.....المبحث الثاني: أنواع نظم المعلومات
- 48.....المطلب الأول: نظم المعلومات وفق التخصص الوظيفي
- 48.....1- نظام المعلومات التسويقية
- 49.....2- نظام معلومات إدارة الإنتاج



3- نظام معلومات الموارد البشرية.....50

4- نظام معلومات المحاسبة:.....52

المطلب الثاني: نظام المعلومات وفق العمل الذي يؤديه النظام.....53

1- نظم المعلومات الإدارية.....53

2- نظم مساندة القرارات.....54

3- النظم الخبيرة.....56

4- نظم معالجة البيانات.....57

5- نظم تجهيز المكاتب.....57

المطلب الثالث: نظم المعلومات وفق المستويات الإدارية.....58

خلاصة.....59

الفصل الثالث: تقييم استعمال نظم المعلومات المختلفة في مؤسسة ملبنة سيدي خالد -

تيارت-

تمهيد.....61

المبحث الأول: عرض عام حول المؤسسة محل الدراسة.....62

المطلب الأول: التعريف بملبنة سيدي خالد.....62

1- نبذة تاريخية عن ملبنة سيدي خالد.....62

2- التعريف بملبنة سيدي خالد -تيارت-.....62

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة، أهم أهدافها، مهامها.....65

1- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....65

2- اهم اهداف المؤسسة.....67

3- وظائف ومهام المؤسسة.....67

72.....	المبحث الثاني: تقييم نظم المعلومات الحالية.....
72.....	المطلب الأول: نظم المعلومات الموجودة.....
72.....	1- تجميع وتخزين المعلومات.....
73.....	2- معالجة المعلومات.....
73.....	3- نشر المعلومات.....
74..	المطلب الثاني: اقتراحات من أجل تحسين الوضعية على مستوى وظائف نظم المعلومات..
78.....	خلاصة.....
80.....	خاتمة.....
83.....	قائمة المراجع.....
90.....	قائمة الملاحق.....

# قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	موارد نظم المعلومات	(02- 01)
37	مدخلات نظام معلومات الانتاج ومخرجاته	(02 - 02)

# قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	المكونات الأساسية للنظام	(01- 01)
11	عملية التغذية العكسية	(01- 02)
13	مثال لنظام الرقابة لشركة تجارية وأثر المعلومات المرتدة	(01- 03)
16	عناصر البيئة الداخلية والخارجية للنظام	(01 - 04)
18	دورة حياة البيانات	(01- 05)
53	الهيكل التنظيمي لمؤسسة ملبنة سيدي خالد بتيارت	(03- 06)

# مقدمة

مقدمة:

ان التوجهات الجديدة نحو ما أصبح يعرف بمجتمع المعلومات، وضع المؤسسات في موقف الطلب المتزايد نحو توفير المعلومة التي تحتاجها بالسرعة والدقة والتكلفة المناسبة، الامر الذي جعل من الأساليب التقليدية المتبعة في عملية تدفق ومعالجة البيانات عاجزة على الإيفاء باحتياجات ومتطلبات مستخدمي هاته المعلومات.

ومن هنا لا بدّ من إيجاد نظم معلومات قادرة على تقديم وتوفير معلومات أكثر ملائمة لمستخدميها، وبالشكل الذي يراعي طبيعة متطلبات المستويات المختلفة في المؤسسة، حيث تختلف نوع نظم المعلومات المستخدمة في إدارة كل عملية من العمليات فمنها نظم المعلومات لعملية التخطيط والرقابة ونظم المعلومات في العملية التنظيمية والاشراف والتوجيه...

كذلك لا بدّ من الإشارة الى أن المعلومات تساهم في ترشيد العمل وتقديم عرض للوضع الحالية للمؤسسة وتوضيح التغيرات التي حدثت وإعطاء الطرق السليمة لمعالجتها. وأخيرا قدرتها على تسهيل اتخاذ القرارات والتنبؤ بالأحداث المستقبلية.

إلا أن مدى ما يواجه مستعمل المعلومة من لبس أو غموض عادة ما تختلف من مكان لآخر ومن مستوى لآخر، ومن ثم فإن كمية ونوع المعلومات لا بدّ وأن تختلف أيضا، حيث كلما تدرّجنا نحو المستويات العليا في التنظيم كلما كانت المعلومات المطلوبة مركّزة وملخّصة في شكل تقارير، وتزداد درجة التفصيل كلما اتجهنا الى المستويات الدنيا للتنظيم.

بالإضافة لكل ما سبق فإن وجود نظام المعلومات في المؤسسة لا يعني بالضرورة استخدامه من طرف متخذي القرارات، وكذلك فإن وجود واستخدام نظام المعلومات لا يعني أيضا فعالية ذلك النوع ونضجه بالشكل الكافي لتحقيق أهداف المؤسسة.

الإشكالية:

ومن هذا المنطلق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: "ما مدى استخدام نظم المعلومات المختلفة في المؤسسة الجزائرية"

ويؤدي بنا هذا السؤال الى طرح أسئلة فرعية أخرى يمكنها اثراء بحثنا وهي:



- ماذا نعني بنظام المعلومات؟
  - ماهي أنواع نظم المعلومات؟
  - ما مدى كفاءة نظم المعلومات المستخدمة في المؤسسة محل البحث في تحقيق أهدافها؟
- وللإجابة على التساؤلات يمكن طرح الفرضيات التالية:

- إن المؤسسة لا تواجه نظاما واحدا للمعلومات، بل هناك عدّة أنواع من نظم المعلومات يمكنها انشاؤها واستخدامها شريطة أن تصنفها حسب الوظائف الموجودة، وتضمن بعد ذلك التنسيق والتكامل فيما بينها.
- ترتبط كفاءة أنظمة المعلومات بمدى مواكبة هذه الأنظمة لتغيرات المحيط والتطورات الاقتصادية الحاصلة والتكيف معها.

#### أهمية الدراسة:

- الأهمية التي اكتسبتها المعلومات في عصرنا الحالي، إذ انها أصبحت تمثل عنصرا هاما وموردا استراتيجيا تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ القرارات المختلفة.
- معرفة مدى استعمال مؤسسة ملبنة سيدي خالد بتيارت لنظم المعلومات.
- كيفية استخدام هاته النظم في تحقيق أهداف المؤسسة.

#### أهداف الدراسة:

- إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في الإشكالية وبالخصوص سؤالها الجوهرى، إذ انها تحاول ابراز وتوضيح ما مدى استخدام نظم المعلومات في المؤسسة الجزائرية.
- تحديد العناصر الأساسية المكونة لنظام المعلومات وكيفية تدفق المعلومات في هذا النظام.
- إعطاء صورة واضحة للهيكل التنظيمي والعلاقة الداخلية للمؤسسة من خلال تبادل المعلومات.
- تقديم بعض المقترحات لتحسين فعالية نظام المعلومات داخل المؤسسة محل الدراسة.

#### الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات والبحوث ذات الصلة بالموضوع، حيث تناولت نظم المعلومات، وسنلقي الضوء على أهم هذه الدراسات.

- الأولى بعنوان " استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان "TOPLAIT" وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، اعداد الطالب الشيخ ولد احمد، جامعة تلمسان 2010-2011، ثم من خلال هذه الدراسة الخروج بخلاصة مفادها ان الحصول على المعلومة الاقتصادية ذات القيمة والمصدقية في الوقت المناسب يسمح للمسير بترشيد وتوجيه الأنشطة المطلوب تحقيقها الى اقصى حد ، مما يلزم المؤسسة ان تكون مدركة لأهمية توفير نظام معلومات فعال يجعلها تتحكم في سيرورة عملية اتخاذ القرارات ، ويقلل الوقت والجهد الذي يبذله المدير في البحث عن المعلومات وتحليلها ويمكن من القدرة على تقييم احتمالات المستقبل ومواجهة التغيرات البيئية المحيطة بالمؤسسة .
  - الثانية بعنوان " أنظمة المعلومات، استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة - دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة-رسالة مقدّمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأعمال، اعداد الطالب فيصل سايعي، جامعة الحاج لخضر، باتنة. 2008/2009، ثم من خلال هذه الدراسة الخروج بنتيجة مفادها بان على المؤسسات العمل على تصميم وبناء نظام معلومات فعال ، بادئة بتكوين مواردها البشرية لحسن تسيير وصيانة نظام معلومتها حتى يسمح بتوفير المعلومات الداخلية عن مختلف نشاطات المؤسسة ، والمساعدة على المراقبة والتنسيق والاتصال واتخاذ القرارات ، وحتى يسمح كذلك من توفير المعلومات الخارجية والتي تخص الزبائن والموردين والمنافسة والتغيرات والتطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الوطنية والأجنبية ، بغرض اسراع استجابة المؤسسة وحتى تكون لها اقصى فعالية ممكنة .
- أسباب اختيار الموضوع:**

- يمثل موضوع الدراسة جزء من التخصص الذي ندرسه، ونأمل أن يكون إضافة لهذا المجال ويقدم معلومات تدعم البحث العلمي.
- ميول شخصي لمعرفة الدور الذي تقدمه أنظمة المعلومات في المؤسسات الجزائرية.
- التعرف على كيفية استخدام ملبنة سيدي خالد لأنظمة المعلومات واستخدامها في مختلف المستويات التنظيمية.

## حدود الدراسة:

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية والتي الانطلاق فيها ابتداء من شهر جانفي 2017، شرعنا في انجاز الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة ملبنة سيدي خالد بتيارت، وذلك ابتداء من 26 مارس إلى 16 أبريل 2017.

## المنهج المستخدم:

للإجابة على الأسئلة المطروحة اتبعنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في معالجة الجانب النظري لنظم المعلومات وتصنيفاتها وخصائصها، في حين أننا اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب التطبيقي من خلال استعراض حالة احدى المؤسسات، ومحاولة اسقاط الدراسة النظرية على واقعها.

## أدوات الدراسة:

- المراجع والوثائق المكتبية (كتب، مذكرات، مواقع الكترونية، مجلات)
- الزيارة الميدانية للمؤسسة (محل الدراسة) ملبنة سيدي خالد بتيارت، والاعتماد على الملاحظة المباشرة والمقابلات الشخصية مع رؤساء الأقسام.

## صعوبات الدراسة:

- من اهم النقاط التي صعّبت السير الحسن للعمل في الموضوع ما يلي:
- طبيعة الموضوع ذاته، الذي يتسم بقدر كبير من التعقيد والتداخل مع مواضيع أخرى، هذا مما جعل الخروج بمعلومات تفيد الموضوع أمرا صعبا للغاية.
  - ندرة المراجع التي لها علاقة مباشرة بالموضوع، حيث أن المراجع المستعملة كانت تدور حول مواضيع أخرى مختلفة، حاولنا أن نقتبس منها بعض الأفكار لإنجاز عملنا.
  - الصعوبة الكبيرة التي واجهناها أثناء الدراسة الميدانية تمثلت في نقص التعاون من طرف المديرين، واتسمت البيانات التي قدّموها بالسّطحية وعدم الدقّة.
  - عدم تطبيق ملبنة سيدي خالد بتيارت لأنظمة معلومات حديثة.

## عرض خطة البحث:

للإحاطة بالإشكالية المطروحة ومعالجتها منهجياً تم تقسيم هذه الدراسة الى فصلين نظريين وفصل تطبيقي.

حيث تم تخصيص الفصل الأول للحديث عن ماهية النظام والمعلومات واساسياتهما في مبحثين رئيسيين، حيث تناول المبحث الأول مفاهيم أولية حول النظام وذلك من حيث المفهوم والمكونات والخصائص وأنواع الأنظمة، في حين تناول المبحث الثاني المعلومات بصفة مفصلة وشاملة وذلك من تعريف للمعلومات وذكر خصائصها واهميتها و، كذلك أنواع ومصادر وشروط المعلومة الجيدة.

اما الفصل الثاني فقد تعلق بنظم المعلومات في المؤسسة في ايطار نظري حيث ارتأينا تقسيمه الى مبحثين أساسيين، جاء في المبحث الأول عرض مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات وذلك بتقديم تعريف نظم المعلومات واهم خصائصها ووظائفها، اما في المبحث الثاني فتناولنا أنواع نظم المعلومات بالتفصيل وذلك بعرضها وفق مختلف التصنيفات.

اما بخصوص الفصل التطبيقي حاولنا اسقاط ما جاء في القسم النظري من معلومات ومعارف على ارض الواقع وذلك في مبحثين، حيث تطرقنا في المبحث الأول الى عرض عام حول مؤسسة ملبنة سيدي خالد بتيارت، وذلك بتعريفها وعرض هيكلها التنظيمي واهم أهدافها، اما في المبحث الثاني فحاولنا تقييم نظم المعلومات الحالية الموجودة بالمؤسسة محل البحث، وكذلك إعطاء اقتراحات من اجل تحسين الوضعية على مستوى وظائف نظم المعلومات.

## الفصل الأول: ماهية النظام والمعلومات

### تمهيد:

لقد أضحت المعلومات القلب النابض والركيزة الأساسية للعمليات الإدارية فهي جوهر عمل متخذي القرارات داخل المنظمات.

لذا يمثل الحصول على هذه المعلومات في الوقت المناسب ويسيرها أحد الرهانات التي تسعى المنظمات إلى اكتسابها، إذ يضمن الاستغلال الأمثل لهذه المعلومات النجاح والتفوق في توجيه الأنشطة المطلوب تحقيقها إلى أقصى حد.

ولن يتسنى ذلك إلا من خلال إنشاء نظام يكفل لها السيطرة والتحكم في حجم المعلومات المتداولة وتوفيرها بمختلف الأنظمة الفرعية لتحويلها إلى مخرجات لمختلف المستويات الأخرى.

لذا سنحاول في هذا الفصل تناول النظام والمعلومات وأساسياتهما والتي تتضمن مفاهيم أولية حول النظام والمعلومات للوصول إلى المفهوم الشامل.

## المبحث الأول: مفاهيم أولية حول النظام

في بداية بحثنا هذا ارتأينا أن نقدّم بعض المفاهيم الأساسية التي تشكّل القاعدة النظرية لدراستنا، وذلك بالاعتماد على آراء وتعريف أهم المؤلّفين والباحثين في هذا الموضوع، وقد تناولناها في المطالب التالية:

### المطلب الأول: مفهوم النظام، مكوناته، خصائصه

#### 1- مفهوم النظام

كلمة نظام نسمعها ونقرؤها في مجالات متعددة، فمثلا نظام الاتصالات أو النظام القانوني أو نظام المرور أو نظام الحكم، وعلى هذا الأساس تبدو كلمة نظام متعددة المعاني والاستخدامات، وعند فحص هذه الاستخدامات والمعاني نجدها تلتقي في جوهر واحد بحيث يتكون كل نظام من هذه النظم من مكونات أساسية تتفاعل فيما بينها وتعمل ضمن ظروف بيئية محددة لتحقيق الهدف من وجودها. وتدل هذه الكلمة في معناها الأساسي على مجموعة التدابير أو الموارد والعمليات والإجراءات التي ترمي إلى تحقيق هدف معين، فعلى سبيل المثال نظام المرور هو مجموعة الموارد المادية والبشرية التي تم توفيرها، والتدابير الإجرائية التي يتم اتخاذها، وذلك لضمان انتظام حركة المرور في نطاق معين. (1)

فكلمة نظام هي ذو أصل يوناني هو systema المشتقة من syn وتعني to gather أي معا، ومن histemi والتي تعني to set أي يكون أو يجمع... (2)

النظام هو مجموعة من المدخلات التي تمثل البيانات المختلفة ويتم معالجتها للحصول على مخرجات تعتبر أساسية لإشباع الاستجابات المطلوب تحقيقها من النظام. ويعتبر أيضا مجموعة من العناصر التي ترتبط ببعضها البعض للوصول إلى هدف مشترك. (3)

هو إطار عام متكامل يحقق عدة أهداف، فهو يقوم بتنسيق الموارد اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، وهذه الموارد تتراوح من المواد الى الآلات وعناصر الطاقة الإنتاجية، وذلك حسب نوع النظام. (4)

(1) فتحي محمد احمد الغريب، "كفاءة نظم المعلومات في معاهد التعليم العالي بشعبية النقاط الخمس" أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص51.

(2) علي محمد منصور، مبتدئ الإدارة: أسس ومفاهيم، مجموعة النيل للنشر، القاهرة، 1999، ص79

(3) علاء السالمي وآخرون، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية". الطبعة 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص46، 45

(4) كمال الدين الدهراوي، "نظم المعلومات المحاسبية"، الدار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1998، ص16.

النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة أو الأجزاء المتفاعلة التي تعمل معا بشكل توافقي لتحقيق بعض الأهداف المرسومة والغايات المدروسة (5).

وعرّف رواد المدرسة الكلاسيكية "فايول، تايلور، ويبر" التنظيم على أنه عبارة عن ميكانيزم، من خلاله يتم الربط بين كل أقسام المؤسسة أي أن كل قسم يكون في مكانه المحدد ويقوم بمهمته (6).

كما عرف "إفرام" النظام على أنه مجموعة من الأشخاص والموارد والمفاهيم والإجراءات التي تتداخل فيما بينها، لتشكل وظيفة متميزة، أو لتخدم هدفا ما، وينتج عن هذه الأجزاء معلومات عكسية تستخدم كمدخلات للنظام، هذا النظام يتأثر بمجموعة الظروف البيئية المحيطة به، أي أن النظام متفاعل مع البيئة، حيث يستمد منها مدخلاته، يمكنها أن تؤثر في عمليات التشغيل. (7)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة مع بعضها البعض وتحكمها علاقات وآليات عمل مضبوطة في نطاق مكاني وزماني محددين بقصد تحقيق هدف أو أهداف معينة.

ويمكن القول بأن يشتمل النظام على ثلاث عناصر رئيسية:

- أن يتكون النظام من مجموعة من الأجزاء.
- أن يكون بين هذه الأجزاء علاقة متبادلة أو متداخلة أو معتمدة ببعضها البعض.
- أنها تعمل في سبيل تحقيق هدف مشترك.

## 2- مكونات النظام

بعد تعريف النظام لا بد من إعطاء فكرة عن مكوناته، فالنموذج العام للنظام يتكون من مدخلات ومعالجة ومخرجات وهو أبسط تمثيل للعناصر الأساسية لعمل أي نظام كما هو مبين في الشكل رقم (01).

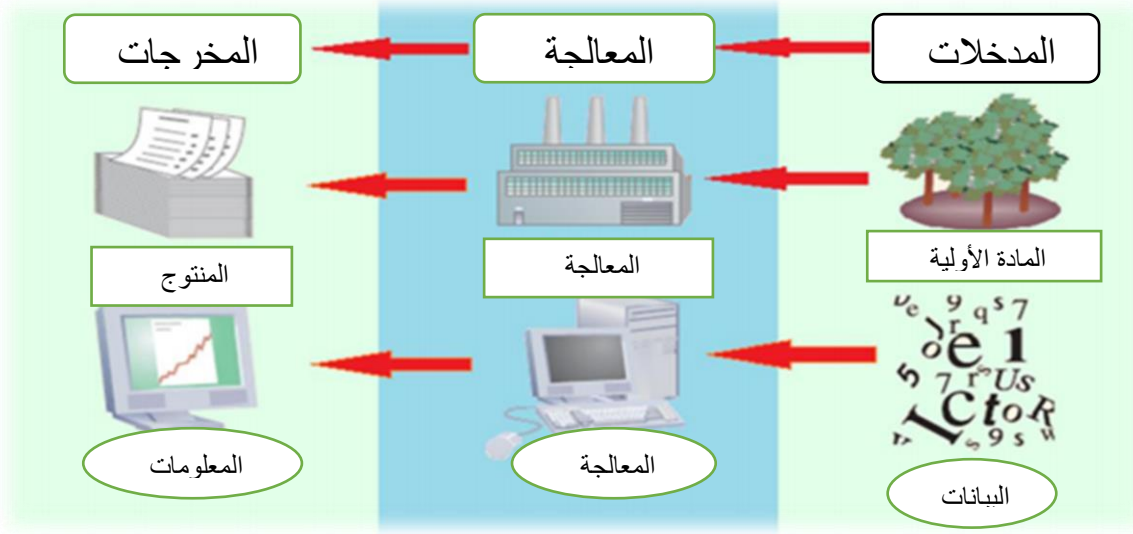
(5) عبد الله اسماعيل الصولي، التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبة المدرسية، عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2001، ص388.

(6) Scheid. J.C. les grands auteurs en organisation ; édition : dunod, paris. 1990, p62.

(7) Turban Efraim, Decision support and Expert systems: managerial perspectives, Macmillan (7) series in information Systems, Publisher: Macmillan Pub Co, New York; February 1988, P: 28



الشكل رقم (01- 01): المكونات الأساسية للنظام



Source : Effy oz, management information système, course thechnology, boston, usa, sixth édition, 2009, p10.

## 1-2. المدخلات:

بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره، فلا بد من وجود موارد مادية أو بشرية والتي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل، لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات، هذه الأخيرة تتحدد بناء على الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، وتنقسم المدخلات إلى أربعة أنواع رئيسية هي:

**1-1-2 المدخلات التتابعية:** تتمثل في الموارد والعناصر التي يحتاج إليها النظام كشرط أساسي لبدء العمل واستمراره، حيث يشكل فقدانها نقص مباشر في جاهزية النظام.

**2-1-2 المدخلات العشوائية:** وهي المدخلات المحتملة للنظام، والتي تحتاج لجذور وعناية فائقة عند اختيارها، لأن عدم انتقائها بالشكل الصحيح يؤثر في اتخاذ القرارات والتي تحد من كفاءة عمليات النظام.

**3-1-2 المدخلات الاستبدالية:** تشمل على المواد المتجددة التي يحتاجها النظام لاستمرارية أدائه وتطويره من خلال استبدال أو إحلال بعض المدخلات.

**4-1-2 مدخلات التغذية العكسية):** يتمثل هذا النوع من المدخلات في إعادة استخدام جزء من

مخرجات النظام كمدخلات له مرة ثانية، وعادة ما تمثل المدخلات من التغذية العكسية نسبة صغيرة من مخرجات النظام. (8)

**2-2-2 المعالجة (العمليات التحويلية):** وهي عبارة عن جميع العمليات الحسابية والمنطقية التي تجري على

المدخلات بغرض اعدادها وتهيئتها للمرحلة الثالثة من النظام (9).

وتتمثل في عمليات المعالجة وذلك بتحول كافة عناصر المدخلات إلى مخرجات أو نواتج ذات قيمة أعلى من قيمة المدخلات. (10)

**3-2. المخرجات:**

هي الأشياء الناتجة عن عملية المعالجة والتي تخرج من النظام، ويمكن أن تكون مدخلات نظام معين هي مخرجات لنظام آخر وبالعكس. (11)

وهي أيضا كل ما يصدر عن النظام كنتيجة لأنشطة وعمليات المعالجة (تفاعل مكونات النظام) لمختلف المدخلات في إطار المتغيرات المحيطة بالنظام ووفقا للأهداف المحددة.

هذه السيورة (مدخلات-معالجة-مخرجات) لا تستكمل مقوماتها إلا بإضافة التغذية العكسية (12)

**4-2-4- التغذية العكسية:**

إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة ولذلك يتوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات، لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به، ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية.

(8) عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010، ص153.

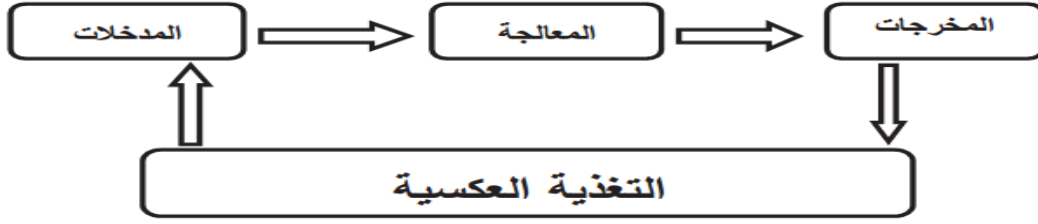
(9) علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، المبادئ والتطبيقات، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1944، ص52

(10) محمد حافظ حجازي، دعم القرارات في المنظمات، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2006، ص177

(11) سلوى أمين السامري، نظم المعلومات الإدارية، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 1999، ص12.

(12) زواق خالد، "مساهمة استخدام نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة 1-الحاج لخضر، 2014-2015، ص06.

الشكل رقم (02- 01): عملية التغذية العكسية



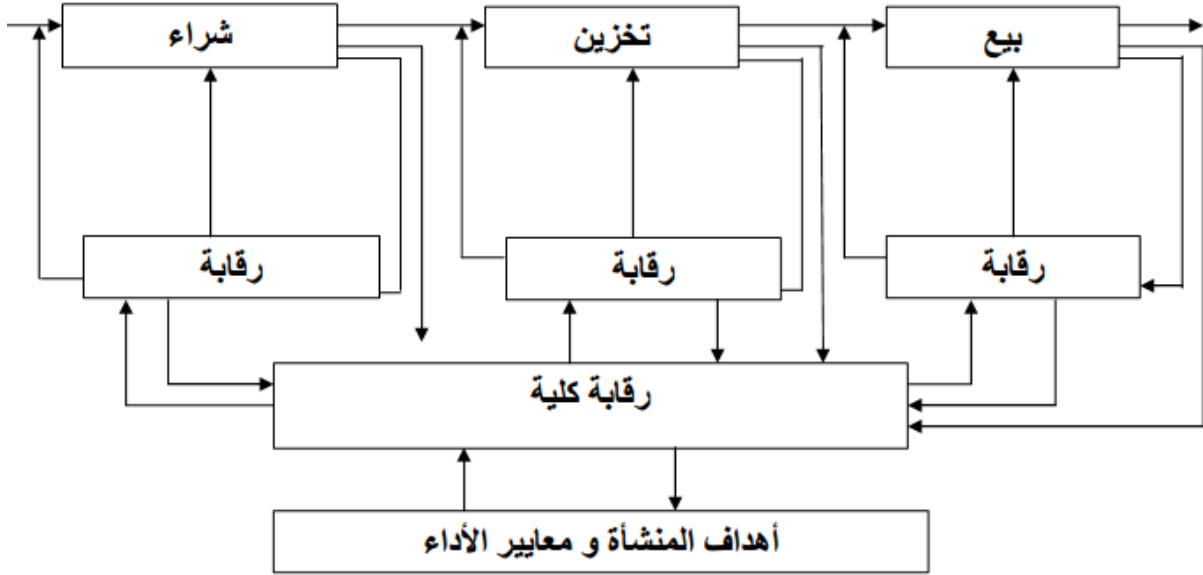
المصدر: علاء السالمي وآخرون "أساسيات نظم المعلومات الإدارية" الطبعة 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2005.

### 3- خصائص النظام: يتميز النظام بعدة خصائص نذكر منها:

- 1-3 **هدف النظام:** يُعد تحديد الهدف الذي يسعى النظام إلى تحقيقه نقطة البداية في تصميم أي نظام، كما أن تحديد الهدف العام يتبعه تحديد الأهداف الفرعية لكل عنصر من عناصره على حدة. بما يصب في مجال تحقيق الهدف العام للنظام ككل.
- 2-3 **الكلية (شمولية النظام):** أي أن النظام ككل يحقق الهدف المنشود من وجوده بأكثر من مجموع ما تحقق عناصره كل على حدة، أي أن النظام ككل يمكن أن يحقق الهدف بينما لا تستطيع مكوناته -كل على حدة- أن تحقق هذا الهدف لو انفصلت عن بعضها.
- 3-3 **شكل المكونات الرئيسية:** تأخذ المكونات الرئيسية لأي نظام شكل إدخال وتشغيل وإخراج، فيبدأ عمل النظام بالمدخلات، وهو ما يأتي من خارج النظام ويدخل فيه، ويتم تشغيل المدخلات لتحويلها إلى المخرجات المرغوبة. (13)
- 4-3 **ميكانيكية الرقابة الذاتية:** من أهم مميزات النظام أنه يحاول دائما تحقيق التوازن الأوتوماتيكي بين أجزائه المختلفة من ناحية، والتوازن بينه وبين النظم البيئية الخارجية من ناحية أخرى، وذلك عن طريق التغذية العكسية للمعلومات، وتتم هذه العملية بمقارنة المخرجات بمعايير أداء محددة مسبقا، ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة، وتهدف هذه العملية الرقابية والترشيدية إلى هدفين هما: الحفاظ على مستوى أداء النظام في حدود معينة مع تخفيض انحرافات الأداء، والهدف الثاني دفع النظام لتحسين الأداء وتنفيذ العمل بطريقة معدلة تؤدي إلى التجاوز الإيجابي للمعايير المحددة مسبقا، ولهذا فإن التغذية العكسية للمعلومات أو المعلومات المرتدة تعتبر متطلبا أساسيا للضبط والرقابة الفعالة داخل النظام.

(13) سونيا محمد البكري، "نظم المعلومات الإدارية" المكتب العربي الحديث للنشر، بدون سنة أو بلد النشر، ص42.

شكل رقم (03 - 01): مثال لنظام الرقابة لشركة تجارية وأثر المعلومات المرتدة



المصدر: سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، المكتب العربي الحديث للنشر، بدون سنة أو بلد النشر، ص (46)

- 3-5- التحويل:** الهدف الأساسي للنظام هو خلق سلعة أو خدمة ذات قيمة، وذلك عن طريق استخدام الموارد المتاحة (البشرية والمادية) كمدخلات، ثم تحويلها لتحقيق أهداف النظام<sup>(14)</sup>
- 3-6- الهرمية:** تتميز النظم عامة بكونها معقدة، تتكون من نظم فرعية أقل تعقيدا، وعادة ما يشار إلى ظاهرة وجود نظم داخل نظم أخرى أكبر وأعقد منها بالهرمية. يأخذ النظام الشكل الهرمي نظرا لأي هيكله يؤثر على عملية ضبطه ورقابته، فالهياكل البسيطة ذات المكونات والتفاعلات الأقل تعتبر أسهل في ضبطها من الهياكل المعقدة ذات المكونات والتفاعلات الأكثر.<sup>(15)</sup>
- 3-7- الاتصال:** يعتبر الاتصال العملية التي تمكن أي نظام من العمل، فبدون الاتصال لا يمكن أن تتفاعل أجزاء النظام، ولا يمين أن تكون هناك مدخلات ولا مخرجات ولا استرجاع للنتائج.<sup>(16)</sup>

<sup>(14)</sup> محمد الصيرفي " إدارة تكنولوجيا المعلومات " الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 89.

<sup>(15)</sup> محمد أحمد حسان " نظم المعلومات الإدارية " الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 90.

<sup>(16)</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون "نظم المعلومات الإدارية" مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 16.

## المطلب الثاني: أنواع النظام وبيئته

### 1- أنواع النظام:

يعد تصنيف النظم أمراً ضرورياً وهاماً للقيام بتحليل ودراسة النظم، ولقد تعددت المعايير والأسس المستخدمة في تصنيف النظام، وفيما يلي عرض لأنواع النظم اعتماداً على خصائصها ومجالات وجودها:

#### 1-1 حسب الطبيعة الأساسية:

##### 1-1-1 النظم المفاهيمية: تتكون أجزاءها من مفاهيم مجردة تهدف إلى تفسير الظواهر التي تحيط بعالمنا

سواء كانت تلك الظواهر طبيعية أو اجتماعية، وتعد النظريات خير مثال على هذا النوع من النظم، فعلا سبيل المثال النظرية النسبية لأنشتاين لتفسير ظاهرة انتشار الضوء في الأثير.

##### 1-1-2 النظم المادية: فهي نظم ملموسة لها مكونات من أشياء أو أفراد أو خليط منها، عادة ما

تكون النظم المادية مبنية على نظم مفاهيمية. فمثلاً ظهور القنبلة الذرية إلى حيز الوجود اعتمد على نسبية الكتلة التي قدمتها النظرية النسبية لأنشتاين.

#### 2-1 حسب علاقة النظام بالبيئة:

##### 1-2-1 النظم المفتوحة: النظام المفتوح هو الذي يتفاعل مع بيئته حيث يؤثر فيها ويتأثر بها، والجدير

بالملاحظة ان كل مناقشتنا السابقة كانت تتعلق بالنظم المفتوحة، أما النظم المغلقة فهي عبارة عن نظم لا تتأثر بالبيئة<sup>(17)</sup> ولا تؤثر فيها، أي يمكن القول أنها نظم بلا بيئة.

##### 2-2-1 النظم المغلقة: توفر مدخلاتها ذاتياً كما أنها تستخدم مخرجاتها أي أنها في حالة سكون.

والملاحظ في الظواهر المحيطة بنا بأنه لا يوجد ما يسمى بالنظم المغلقة، وإنما يمكن تصميم نظام مغلق كما يحدث في التجارب الفيزيائية حيث يقوم الباحث بعزل النظام عن البيئة، أيضاً تعتبر التنظيمات البيروقراطية مثلاً لنظام مغلق.

#### 3-1 حسب الأصل:

يمكن التمييز بين الأنظمة حسب أصلها إلى نوعين هما:

##### 1-3-1 نظام طبيعي: وهي الأنظمة التي لم يرقم الإنسان بإنشائها مثل الكون والأرض والإنسان

وغيرها.

(17) عومار وبوطيبة، "دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة" مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة والتسيير الرياضي، جامعة محمد الشريف مساعدي سوق اهراس، 2011-2012، ص34.

1-3-2 نظام من صنع الإنسان: وهي الأنظمة التي يقوم بتأسيسها الإنسان مثل السيارة والدولة والكرسي وغيرها.

1-4-4 حسب درجة التعقيد :

1-4-1 نظام بسيط: ذو عناصر وعلاقات محددة يمكن التعرف عليها بسهولة

1-4-2 نظام معقد: يتضمن عناصر متعددة ومستويات مختلفة من النظم الفرعية (18)

1-5-5 حسب الديمومة:

1-5-1 نظام دائم: النظام الشمسي مثلا.

1-5-2 النظم المؤقتة: سرعان ما تضمحل وتزول. وهي عموما من صنع الإنسان.

1-6-6 حسب درجة التكيف:

1-6-1 النظم المتكيفة: النظم المتكيفة لها قدرة على الاستجابة مع التغيرات في البيئة خدمة لأهدافها.

1-6-2 النظم الغير متكيفة: تفقد هذه القدرة وتكون معرضة للفشل والزوال. (19)

2- بيئة النظام: بيئة النظام تتمثل في كل العناصر والعوامل المؤثرة في النظام والتي لا تخضع لسيطرة أو رقابة النظام.

ويراد بها أيضا مجموعة من العناصر وخواصها المناسبة، وهذه العناصر ليست جزءا من النظام ولكن أي تغيير في أي منها يحدث تغييرا في حالة النظام. لذلك فإن بيئة النظام تتكون من جميع المتغيرات التي قد تؤثر على حالته. والعناصر الخارجية التي تؤثر على الخواص غير المناسبة للنظام ليست جزءا من بيئته. (20) ويعرف "سيلفر" الحد بأنه ذلك الفاصل الخارجي الذي يبين الحدود بين النظام وبين بيئته فهو يميز بين العناصر المكونة للنظام والعالم الخارجي والذي يتفاعل معه. ويؤكد "رولاي" (21) على أن العناصر المكونة للنظام هي التي تحدد وتعرف هذا النظام، وترجع في المقام الأول إلى الهدف من التحليل وإلى محلل النظام نفسه. وتسمى عملية تعريف حدود النظام بعملية "تعيين النظام". وتنقسم بيئة النظام بشكل عام إلى:

(18) [http://ryadah12.blogspot.com/2012/11/blog-post\\_9732.html](http://ryadah12.blogspot.com/2012/11/blog-post_9732.html) 17:32، 2016-11-06

(19) [http://cte.univ-setif.dz/coursenligne/challour\\_wissem/co/chapitre1\\_16.html](http://cte.univ-setif.dz/coursenligne/challour_wissem/co/chapitre1_16.html) 17:57، 2016-11-06

(20) محمد سعيد خشبة، "نظم المعلومات- المفاهيم" دار الوليد، مصر 1992، ص13.

(21) Rowley, J ( 1990) The Basics of System Analysis and Design for Information Management

## 2-1- البيئة الخارجية للنظام:

وهي مجموعة المؤثرات التي توفر المعلومات الآزمة لاتخاذ القرارات، وتتمثل هذه المؤثرات في الزبائن، الموردون، حاملو الأسهم، المقرضون والحكومة.

## 2-2- البيئة الداخلية للنظام:

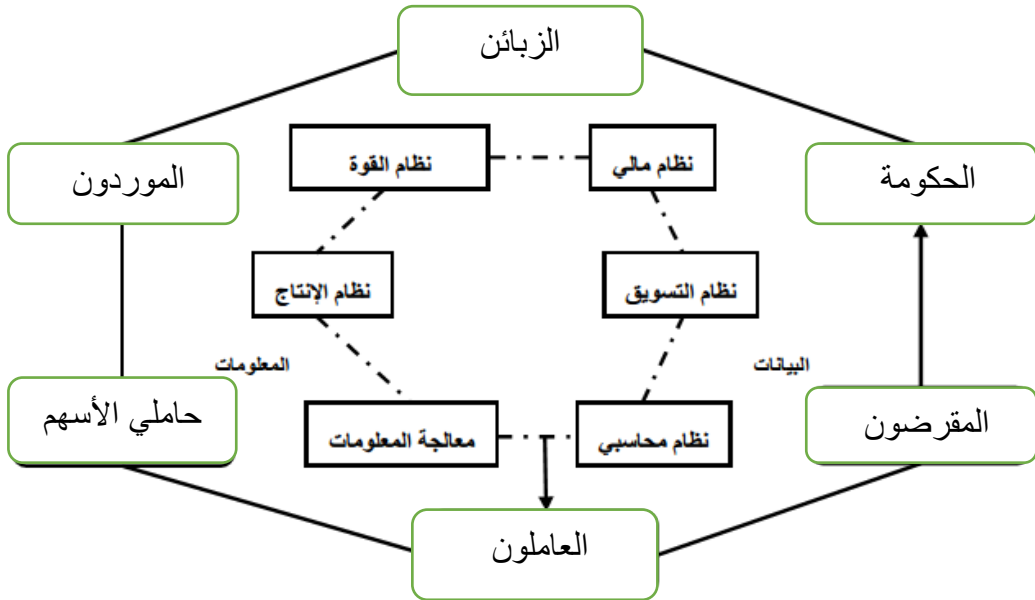
هي مجموعة الإجراءات الداخلية المكونة للنظام، وتبرز أهميتها من خلال التقارير الداخلية، وتعتمد التقارير الداخلية على عدد من الأسئلة منها:

- ماهي المعلومات المطلوب توفيرها؟
- لمن توفر المعلومات؟
- بأي شكل توفر؟ يومي، شهري، سنوي... الخ.

وبهذه الأسئلة وغيرها، يلاحظ مصممو ومحللو النظم جوهر المعلومات المطلوبة كهدف في تحليل وتصميم عمل نظام المعلومات.

والشكل الموالي يوضح أن البيئة الداخلية والخارجية متأثرة بكثير من العوامل. (22)

الشكل رقم (04 - 01): عناصر البيئة الداخلية والخارجية للنظام



المصدر: محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص: 94.

(22) شيخي غنية، "نكاول أنواع نظم المعلومات وأثره في ترشيد اتخاذ القرارات" أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية بجامعة محمد بوقرة بومرداس، 2014-2015، ص12

## المبحث الثاني: مدخل إلى المعلومات

تلعب المعلومات دورا مهما في العديد من المنظمات الإدارية على اعتبار المعلومات تشكل المصدر الحيوي الذي يمكن الإدارة من القيام بوظائفها المختلفة بكفاءة وفعالية، وتعتبر المعلومات سلاحا تنافسيا واستراتيجيا قويا وعملا حاسما يفصل بين نجاح الأعمال وفشلها.

### المطلب الأول: تعريف المعلومة، خصائصها، أهميتها

#### 1. تعريف المعلومات:

لتقديم تعريف شامل للمعلومات لا بد من التفريق أولا بين البيانات والمعلومات.

#### 1.1. البيانات:

هي حقائق مجردة ليست ذات معنى أو دلالة في ذاتها، بمعنى أنها لو تُركت على حالها فلن تضيف شيئا إلى معرفة مستخدميها بما يؤثر على سلوكهم في اتخاذ القرارات لذلك تتضمن البيانات على مجموعة من الحروف والرموز والأرقام التي تعبر عن حقيقة وقوع أحداث معينة داخل النظام أو نتيجة لتعامل النظام مع الأطراف الأخرى خارج النظام (البيئة).<sup>(23)</sup>

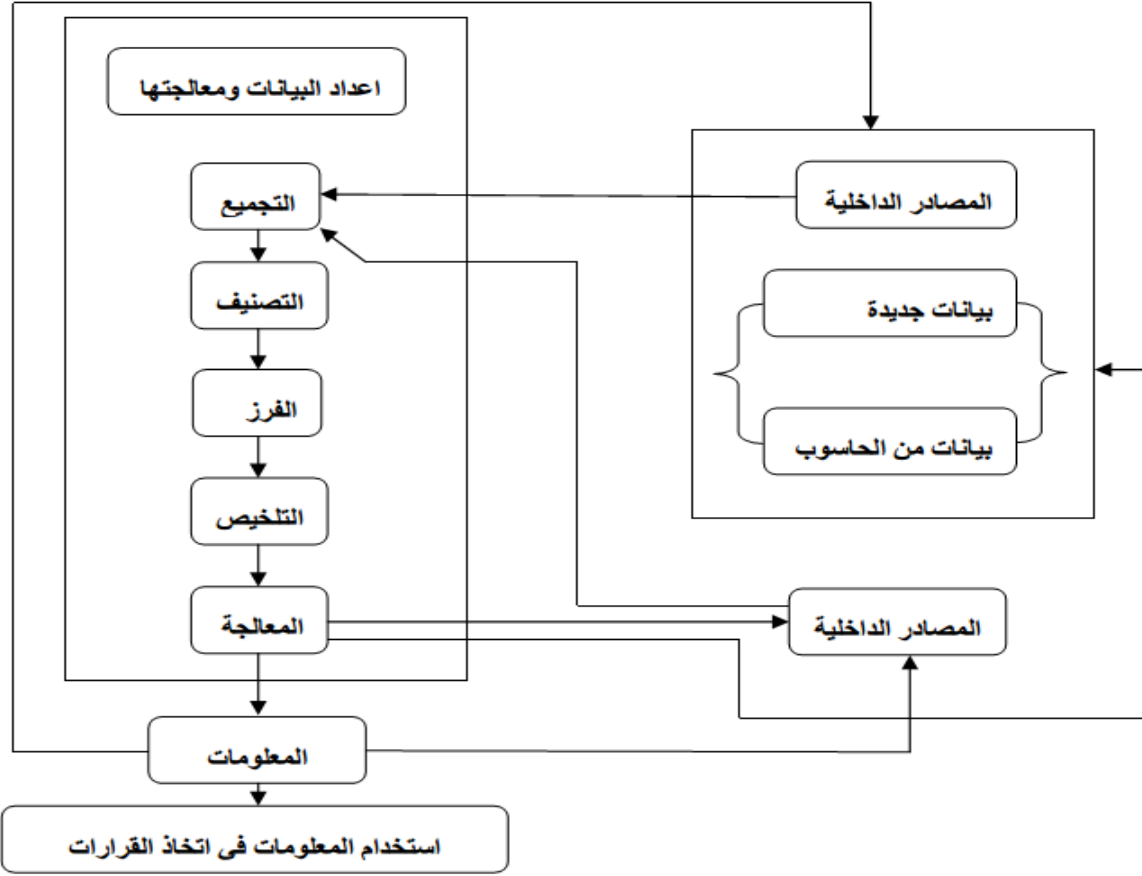
وتتضمن هذه البيانات أرقاما، أسماء، صور أو أصوات ورسومات، وهذا المضمون يمكن ترجمته ومعالجته من قبل الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج (معلومات). وكما عرفت البيانات أيضا على أنها "التمثيل لحقائق أو مبادئ أو تعليمات في شكل رسمي مناسب للاتصال والتفسير والتشغيل بواسطة الأفراد والآلات الأوتوماتيكية".<sup>(24)</sup>

<sup>(23)</sup> أحمد حسين علي حسين "نظام المعلومات الحاسوبية" الإطار الفكري والنظم التطبيقية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 1997، ص38.

<sup>(24)</sup> د. كامل سد غراب، د. فادية حجازي "نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي)" النشر العلمي والمطابع، جامعة الملك سعود، الرياض، 1996م، 1418هـ، ص28.



الشكل رقم (05 - 01): دورة حياة البيانات



المصدر: ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 99.

## 2.1. المعلومات:

يمكن إعطاء التعاريف التالية للمعلومات:

المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها. (25)

وعرفها محمد الفيومي بأنها "بيانات تم تجهيزات ولها معنى لمستلمها أو مستخدمها ولها قيمة حقيقية أو متوقعة في العمليات الجارية أو المستقبلية لاتخاذ القرارات، ويجب أن تضيف إلى ما تعرفه عن حدث أو مكان، وأن توضح لمستلمها شيئاً لا يعرفه أو لا يمكن التنبؤ به" (26)

(25) محمد إسماعيل محمد السيد "نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية" المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ص 97.

(26) محمد الفيومي "تصميم وتشغيل نظم المعلومات المحاسبية" دار النهضة للطباعة والنشر، لبنان، 1999، ص 56.

أما على مستوى المؤسسة فهي أحد مكونات التنظيم تختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل البيانات الملائمة لاتخاذ القرارات إلى أطراف خارجية وداخلية. (27)

انطلاقاً مما سبق نستخلص أن البيانات هي المواد الأولية أو المادة الخام والتي يستخرج منها المنتج النهائي ألا وهو المعلومات، فالبيانات ماهي إلا مجموعة من الرموز والكلمات التي يتم تجميعها من داخل أو خارج النظام بينما المعلومات تتمثل في المعرفة المحصلة من البيانات المجمع بعد تشغيلها وترتيبها وإدخال بعض العمليات عليها.

## 2 خصائص المعلومات:

من خلال التعاريف السابقة حول التفرقة بين البيانات والمعلومات رأينا ان مخرجات النظام لن تعتبر معلومات إلا إذا كانت ذات معنى (مفيدة) لمستخدميها، وحتى تكون مفيدة لا بد أن تتوفر فيها بعض الخصائص نناقشها باختصار فيما يلي: (28)

**1-2 الملائمة:** بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها، فالمعلومات الملائمة هي التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار وتجعله يعطي قرار يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.

**2-2 الوقتية:** بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة، وبطبيعة الحال لن تكون للمعلومات المقدمة لمتخذ القرارات متأخرة جداً عن موعدها، أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار.

**3-2 السهولة والوضوح:** بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تغيرات رياضية ومعدلات غير معروفة، ولا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها، فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى ولو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.

**4-2 الصحة والدقة:** يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج وتجميع وتقرير عن هذه المعلومات.

(27) محمد إسماعيل محمد السيد، المرجع السابق، ص 67.

(28) محمد فيومي وأحمد حسين "تصميم وتشغيل نظام المعلومات" كلية التجارة، الإسكندرية، ص 14، 15، 16.

**2-5 الشمول:** بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي بمعنى ألا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.

**2-6 القبول:** بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل ومن حيث المضمون، فمن حيث الشكل يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة، أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون منحصرة بأكثر من الآزم مما قد يفقدها معناها وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.

### 3 أهمية المعلومات:

تشكل المعلومات دوراً حيوياً في حياة الأفراد والمجتمعات فهي المادة الخام للبحوث العلمية والركيزة الأساسية لاتخاذ القرارات الصحيحة لمن يملك المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب. إن المقومات الأساسية للإنتاج القومي في المجتمع المعاصر هي المادة والطاقة والمعلومات، غير أن هذه الأخيرة أصبحت تتبوأ المكانة الأولى من حيث الأهمية القصوى والتي يمكن إظهارها في النقاط التالية:<sup>(29)</sup>

- إدراك الظروف المحيطة بنا سواء في الحياة أو العامة، وفي الإدارة على اختلاف مجالاتها ومستوياتها، أو في مجال البحث العلمي أو في مجال الدفاع الوطني والأمن القومي.
- إدراك ما يطرأ على الظروف المحيطة من تغير والتعرف على أبعاد هذا التغير وطبيعته.
- التعرف على سبل التعامل مع هذا التغير أو تطويقه أو التأقلم معه إلى غير ذلك من البدائل المختلفة حسبما تملئ ظروف المستوقف.
- تحديد البديل المناسب واتخاذ القرار بشأنه.
- تنفيذ القرارات.
- متابعة نتائج التنفيذ

<sup>(29)</sup> إبراهيم بختي "تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" على الخط

[http://bbekhti.online.fr/trv\\_pdf/tic.pdf](http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/tic.pdf). 09/12/2016. 19:46

## المطلب الثاني: أنواع ومصادر وشروط المعلومة الجيدة

### 1- أنواع المعلومات:

تتفاوت احتياجات المنظمة من المعلومات كما أنه من المعروف أن تحديد هذه المعلومات يتوقف على المستخدم النهائي لتلك المعلومات، ومن ثم يختلف تصنيف المعلومات من مستخدم لآخر، لكن بصفة عامة يمكن تصنيف المعلومات وفقاً للمعايير التالية:

#### 1-1 حسب درجة الرسمية:

وفقاً لدرجة الرسمية نميز بين معلومات رسمية وأخرى غير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي يتم انتقالها في الإطار الرسمي للمنظمة، أي من خلال هيكلها التنظيمي. أما المعلومات غير الرسمية فهي تلك المعلومات التي يتم تداولها وانتقالها عبر علاقات غير رسمية في المنظمة أي خارجة عن الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة. (30)

#### 2-1 حسب مصدر المعلومات:

هناك مصدران للمعلومة، إما أن تكون معلومات داخلية أو خارجية، فالمعلومات عن أنشطة ووظائف المنظمة وعملياتها تعد معلومات داخلية، أما المعلومات التي تستنبط من البيئة الخارجية للمنظمة تعتبر معلومات خارجية، كما يمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية ومعلومات ثانوية، فالأولى هي التي يتم جمعها ولأول مرة، والثانية هي تلك التي قامت المنظمة أو غيرها بجمعها وتخزينها مسبقاً. (31)

**3-1 حسب درجة التغير:** المعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير بمرور الزمن فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية والتي تقوم باستخراج بطاقات الهوية والشهادات المختلفة وأن أسماء المواطنين وتواريخ ميلادهم وغيرها تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير، وقد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن والحالة الاجتماعية والوظيفية. (32)

(30) إبراهيم سلطان "نظم المعلومات الإدارية" الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، ص 57.

(31) عثمان الكيلاني، هلال البياتي، علاء السالمي "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية" دار المناهج، الأردن، الطبعة الثانية، 2003، ص 16.

(32) أحمد حسين علي حسين "نظام المعلومات المحاسبية، الإطار الفكري والنظم التطبيقية" مرجع سبق ذكره، ص 29.

## 2- مصادر المعلومات:

للمعلومات عدة مصادر يمكن أن نذكر الأهم منها:<sup>(33)</sup>

- 1-2 الملاحظة:** يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة به  
**2-2 التجربة:** وذلك عن طريق اخضاع مصادر المعلومات (الأفراد، الآلات، الأنشطة... الخ) لتجارب تخضع للحكم، وكلما كان تصميم التجربة جيدا كلما كانت النتائج موثوقا فيها أكثر.

**1-2 المسح:** وهو مصدر معلومات غني يحتاج إلى التخطيط الجيد، وخاصة فيما يخص اعداد قوائم الاستبيان واختيار العينة، ويكتسي هذا المصدر أهمية بالغة في الدراسات التسويقية.

**2-2 المؤسسة:** من خلال مختلف التقارير التي تعدّها كافة أجزاءها وهو مصدر هام جدا خاصة من خلال انتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تتعرض لها المؤسسة.

**3-2 البيئة الخارجية للمؤسسة:** تتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث، الإحصاء، الاستشارات والنشرات المختلفة لهيئات خاصة أو حكومية لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات، ولا يجب اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة، كما أن تعدد مصادر المعلومة الواحدة مفيدة جدا في تقييم مدى دقتها وتمثيلها للواقع.

## 3- شروط المعلومة الجيدة:

للمساعدة في فهم وتقييم قيمة المعلومات الرسمية، يمكن تحديد عدة عوامل تؤخذ بعين الاعتبار:

### 1-3 سهولة وسرعة الحصول:

هذا الشرط يشير إلى سهولة وسرعة الحصول على المعلومات، وسرعة الحصول على المعلومات بقياس (دقيقة واحدة بالمقارنة مع 24 ساعة) وذلك بمقارنة نظم تشغيل البيانات الآلية مع اليدوية.

**2-3 الشمول:** هذا الشرط يشير إلى كمال المعلومات، وهو غير ملموس، ويصعب قياسه ووضع قيمة رقمية له

**3-3 الصحة والدقة:** هذا الشرط يشير إلى درجة الخلو من الخطأ في المعلومات. في التعامل مع مجموعة أو أحجام كبيرة من البيانات عادة ما يطرأ نوعين من الأخطاء، أخطاء في النقل، وأخطاء في الحساب. وكثيرا من مفاهيم الصحة يمكن أن تقاس كميا، مثلا يمكن التعرف على معدل الخطأ في كل 1000 فاتورة تعد في نظام يدوي مقابل هذا المعدل في نظام يعد باستخدام الحاسوب.

<sup>(33)</sup> إبراهيم بختي "تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" مرجع سبق ذكره،

**3-4 الملائمة:** هذا الشرط يشير إلى مدى ملائمة المعلومات لطلب المستخدم، يجب أن تكون المعلومات ملائمة لموضوع البحث.

**3-5 الوقت المناسب:** هذا الشرط يشير إلى الوقت المنقضي في دورة التشغيل أي مدخلات - عمليات-تقديم تقارير المخرجات لمستخدم المعلومات، وحتى يكون معيار الوقت ملائم فإن مدة الدورة لا بد أن تنخفض. في بعض الحالات يمكن القياس كميًا لشرط الوقت.

**3-6 الوضوح:** يشير هذا الشرط إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض يمكن تحديد قيمة عامل الوضوح إذا كانت زيادتها تؤدي إلى تخفيض تكلفة مراجعة المخرجات.

**3-7 المرونة:** المرونة تعني قابلية المعلومات على التكيف للاستخدام بأكثر من مستخدم، هذا الشرط أو المعيار يصعب قياسه بدقة ولكن يمكن تقييمه بمدى واسع.

**3-8 التصحيح:** هذا الشرط مفهوم نسبي، ويشير إلى درجة الدقة التي يمكن الوصول إليها بين مختلف المستخدمين والفاحصين لنفس المعلومات.

**3-9 عدم التحيز:** هذا الشرط يشير إلى غياب القصد في تحريف أو تغيير المعلومات لغرض التأثير على المستخدم للوصول إلى نتيجة معينة أي خلو المعلومات من التحيز.

**3-10 قابلية القياس:** هذا الشرط يشير إلى طبيعة المعلومات الرسمية المنتجة من نظام المعلومات الرسمي وإمكانية قياسها في شكل كمي. (34)

(34) سونيا محمد بكرى "نظم المعلومات الإدارية) مفاهيم أساسية" "الدار الجامعية للنشر الإسكندرية مصر 1999 ص 155 . 156.

## خلاصة:

يعتبر النظام مجموعة من العناصر المنظمة والمرتبطة مع بعضها البعض بعلاقات متبادلة من أجل غرض تحقيق الأهداف أو المهام التي سبق تحديدها.

بحيث يكون هذا النظام في علاقات تبادلية بينه وبين البيئة المحيطة به، إذ يفترض أن يكون هناك اندماج فعال بين جميع الأجزاء والعناصر الداخلية والخارجية لهذا النظام من أجل تحقيق الغاية من تقييمه، لذا تعتبر المعلومات شريان الحياة لمختلف أنواع النظم لما تكتسبه من أهمية في مختلف الأنشطة من تخطيط وتنظيم واتخاذ القرارات، بحيث يجب أن توضع في نظام يمكن بواسطته تخزينها والاحتفاظ بها والحصول عليها عند الحاجة بالسرعة المناسبة والكمية والشكل المناسبين، وذلك من أجل تزويد المسيّرين بالكمية الآزمة من المعلومات الدقيقة من أجل اتخاذ القرارات الصائبة.

## الفصل الثاني: نظم المعلومات في المؤسس



## تمهيد:

إن حاجة المنظمات للمعلومات تعتبر ضرورة دائمة لمزاولة كل نشاطاتها التي تتداخل فيما بينها، إذ زادت أهمية المعلومات في عصرنا الحالي وأصبحت تشكل مودا حيويًا بالنسبة لجميع أنواع المنظمات دون استثناء، وفي ظل التحولات السريعة التي تشهدها بيئة أعمال المؤسسات وحاجة المسيرين في اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة فإن تصميم وبناء نظم المعلومات فعالة أصبح ضرورة ملحة، حيث تعتبر نظم المعلومات الأساس الحقيقي الذي تعتمد عليه المنظمات في ممارسة العمليات الخاصة بها، والتعرف على ما يحدث من تغيرات في البيئة الخارجية، وما تفرضه من فرص أو تهديدات وكذلك معرفة ما يجري في جميع وظائف المنظمة، والذي يمكن المنظمة من تحديد نقاط القوة والضعف، وذلك من خلال البيانات والمعلومات التي تحصل عليها المؤسسة من مصادر داخلية وخارجية والتي يتم معالجتها عن طريق تلك الأنظمة.

حيث سنقوم من خلال هذا الفصل بعرض مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات في المبحث الأول، وذلك بتقديم تعريف نظم المعلومات وأهم الخصائص والوظائف.

وفي المبحث الثاني سنتطرق إلى أنواع نظم المعلومات بالتفصيل وذلك بعرضها وفق مختلف التصنيفات.

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات في المؤسسة

## المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات، خصائصه ووظائفه

## تعريف نظام المعلومات

نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبنها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم صناعة القرارات ودعم التنسيق والسيطرة على المنظمة، إضافة إلى أن نظام المعلومات يقوم بتحليل المشكلات وتأمين النظرة المتفحصة على الموضوعات المعقدة (35)

وقد عرف "لودن (2006)": بأنه مجموعة من المكونات أو العناصر المترابطة والمتفاعلة معا، والتي تتولى مهام جمع أو استرجاع، تشغيل، تخزين وتوزيع المعلومات الآزمة لدعم عمليات اتخاذ القرارات، التنسيق والرقابة في المنظمة (36). كما تساعد المسيرين والعمال في تحليل المشاكل، تصور أحسن للموضوعات المعقدة وخلق منتجات جديدة. (37)

ويعرف أيضا على أنه مجموعة من الاستعدادات والأدوات والأفراد التي تتعامل وتتداخل في تدفقات البيانات الرسمية وغير الرسمية داخل أي تنظيم. (38)

وقد عرف منصور وأبو النور نظم المعلومات على أنها كل النظم التي تقوم بتزويد المنظمة بالمعلومات الضرورية والازمة لصناعة واتخاذ القرارات، وذلك في الوقت المناسب وعند المستوى الإداري الملائم، ومثل هذه النظم تقوم باستقبال البيانات ونقلها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها ثم توصيلها بذاتها أو بعد تشغيلها إلى مستخدميها في الوقت والمكان المناسبين. (39)

(35) عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن 2005، ص 27.

(36) K.Laudon et J.Laudon, Management des systèmes d'information, Pearson Education France, 9ème édition, (2006), p13

(37) K.Laudon et J.Laudon, Management information system, Pearson Education, New-Jersey, (37) 2012 USA, 12ème édition, p (15).

(38) محمد محمد الهادي، نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة. القاهرة: دار الشروق 1989، ص 162.

(39) أحمد الخطيب وخالد زيفان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، 2009، ص 71-72.

عموماً، نظام المعلومات هو سلسلة من التطبيقات العملية من المعلومات والأشخاص وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق جملة من الأهداف، فهو يعتبر كمصنع - أن صح التعبير- يتلقى مدخلاته في شكل بيانات حيث يتم معالجتها، ومخرجات هذا المصنع تكون في شكل معلومات، التي إما تخزن إلى حين ظهور الحاجة إليها، أو تحويلها مباشرة إلى مراكز استغلالها على مستوى المنظمة وحتى خارجها. وتجدر الإشارة إلى أنه عندما نقول نظام المعلومات لا بد أن تترسخ في الأذهان فكرة أن هذا النظام آلي.

## 2- خصائص نظام المعلومات

إن أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في نظام المعلومات والتي تكون بمثابة معايير تساعدنا في الحكم على مدى كفاءة وفعالية نظام معلومات معين نوجزها فيما يلي:

### 2-1- إدخال البيانات وإخراج العمليات:

يتم ادخال البيانات خلال مرحلة الإدخال بنما يتم الحصول على المعلومات خلال مرحلة المخرجات وعليه فإن البيانات هي الخامات التي تحول إلى منتجات معلوماتية كما تنتج المعلومات لمختلف الأهداف من طرف المستخدمين.

### 2-2- مستخدمو المعلومات:

يتم انتاج المعلومات من نظام المعلومات بالمشروع وذلك لاستخدامه من طرف المستخدم الداخلي أو الخارجي، ويشمل المستخدم الداخلي للمديرين والموظفين بالمشروع، أما المستخدم الخارجي فيشمل كافة الجهات المهتمة خارج المشروع مثل الدائنين والموردين وجملة الأسهم وأغلب المنظمات والمؤسسات يتم إيصال المعلومات الضرورية بمساعدة تقارير دورية كجداول المبيعات، الموازنات الشهرية. (40)

### 2-3- تحقيق الكفاءة والفعالية:

إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية، مما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها.

(40) صونيا البكري وإبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية" ص33.

## 2-4- المرونة والديناميكية:

بحيث يمكن لمستخدميه إحداث التعديلات والتصحيحات الآزمة عن النظام كلما اقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات. (41)

## 2-5- الوجهة النفعية من النظام:

تتمثل الوجهة النفعية من النظام في الهدف أو الأهداف التي جعل وأنشئ وصُمم لأجلها، فمثلا قد يُصمم نظام المعلومات لخدمة البحث والتطوير في ميدان علمي محدد وفي إطار مؤسسة معينة. ويمكن أن يوفر نظام المعلومات بيانات ومعلومات مرتبطة بميادين البحث والتطوير التي من الممكن أن تساعد المستخدمين في تلبية حاجياتهم من المعلومات خدمةً للإطارات الإدارية في مجال الرقابة والإشراف والتنفيذ.

## 2-6- المشاركة في التطوير:

لا يمكن انشاء أو تطوير نظام المعلومات إلا بمشاركة مستخدميها المنتفعين بخدماتها من حيث النوع ودرجة التفصيل وتوقيت التقارير، ولتحقيق المشاركة في تطوير النظام يجب عدم اقتصاره على فترة زمنية محددة، بل يجب إخضاعه لاعتبارات المراجعة المستمرة والدائمة للتأكد من مطابقته للمواصفات المحددة له.

وقد يتمثل مبدأ المشاركة في لجنة أو مجلس يمثل فيها قطاعات الإدارة العليا بالمؤسسة، لتحديد أولويات التنفيذ والإشراف والرقابة والإدارة (42)

## 3- وظائف نظام المعلومات

تتم عملية إيصال المعلومات إلى متخذي القرار عبر سلسلة من الخطوات المحددة تنشئ في مجموعها نظام متكامل يدعى بنظام المعلومات يقوم بعدة أنشطة، غالبا ما تحوز على الاهتمام الأكبر بهدف الوصول إلى معلومات دقيقة.

(41) ثناء علي القباني، "نظم المعلومات المحاسبية"، جامعة المنوفية، مصر، 2003، ص10.

(42) محمد محمد الهادي، "نظم المعلومات في النظم المعاصرة" القاهرة، دار الشروق، 1989، ص176، 171.

### 3-1-1- تجميع البيانات وتشغيلها:

#### 3-1-1- تجميع البيانات:

بعد تحديد نوعية وحجم البيانات المطلوب تجميعها وتحديد الأشخاص المسؤولين عن عملية التجميع التي تتم من مصادر مختلفة وإدخالها إلى النظام وإعدادها للتشغيل من خلال مجموعة من الأنشطة، تبدأ بالتسجيل في مستندات مكتوبة ومرمزة ومصنفة وفق مجموعات معينة ليتم بعد ذلك التدقيق فيها للتأكد من صحتها (43).

### 3-1-2- تشغيل البيانات:

بعد تجميع البيانات يتم معالجتها وفق مجموعة من العمليات لتحويلها إلى معلومات ذات معنى مفيد لمتخذ القرارات، حيث يتم ترتيبها وفق مجموعات متناسقة ثم تلخيصها لغرض المقارنة للوصول إلى تقرير نهائي يقدم للإدارة.

### 2-7- إدارة البيانات:

يقصد بوظيفة إدارة البيانات الأنشطة الخاصة بتنظيم وإدارة عمليات تخزينها بطريقة منظمة ومدروسة، وتختلف وسيلة التخزين باختلاف نوع نظام المعلومات، بحيث يسهل عملية استرجاعها عند الحاجة إليها، ثم إعادة إنتاجها لغرض استخدامها في حل المشاكل المتشابهة، ولا بد أن يتم تجديد هاته البيانات وصيانتها حتى تتطابق مع أوضاع المؤسسة (44)

### 2-8- رقابة وتجميع المعلومات:

يتم تقييم المعلومات من ناحية الخصائص الواجب توفرها فيها، فإن طابقت المواصفات المعمول بها يتم جمعها وتقديمها إلى الأشخاص المعنيين باستقبالها ضمن تقارير خاصة مثل التقارير المالية.

(43) د. أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات الحاسوبية، مصر، الإشعاع الفنية، 1997، ص ص 29-30  
(44) د. كمال مصطفى الدهراوي، د. سمير كامل محمد، نظم المعلومات الحاسوبية، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2002 ص 20.

## المطلب الثاني: أهداف وموارد نظام المعلومات

### 1- أهداف نظام المعلومات:

يهدف نظام المعلومات في المؤسسات إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إنتاج معلومة مفيدة وتقديمها لأغراض اتخاذ القرارات
- تقديم المعلومات التي تساعد على إجراء العمليات اليومية وتقديم المعلومات الآزمة على مدى تحقيق الإدارة لمسؤولياتها.
- تقديم وصف دقيق للمؤسسة وتسهيل وضع التقديرات وتوضيح القرارات الضرورية الواجب اتخاذها.
- استخراج الانحرافات بين التقديرات والإنجازات، وإمكانية تحديد أسبابها وتقليصها.
- يسمح بوضع إجراءات تصحيحية مفيدة لحركة المؤسسة وينبه المؤسسة قبل وقوع الخطأ.
- يساعد المسيرين والعاملين في تحديد المشاكل، وتطوير المنتجات وإنشاء منتجات جديدة. (45)

وحسب "جون-لويس بوسال"، فإنه من الممكن التعرف على ثلاث أهداف لنظام المعلومات:

### 1-1- القرار: إن نظام المعلومات يُمكن من التحكم في عدد من القرارات التي تترجم من خلال نشاطات المؤسسة.

كما أنه يوفر لأصحاب القرارات العناصر الآزمة لاتخاذ القرار، ودراسة النتائج المتوقعة من هذا القرار. أي أن نظم المعلومات يهدف إلى المساعدة في اتخاذ القرارات. وينبغي ألا يكون الحاسوب محل اعتماد صاحب القرار منذ اتخاذ القرار بقدر ما ينبغي أن يكون أداة مساعدة لنشر وتعميم القرار بعد اتخاذه.

Wilkinson, Joseph, Accounting and information systems , Third Edition , (John Wiley & Sons, Inc., 1991) (45)

**1-2- المتابعة:** إن نظام المعلومات ينبغي أن يكون هو ذاكرة المؤسسة التي تحفظ لها جميع ماضيها  
مثلا في الأرشيف، وبالرجوع إلى هذا الأرشيف تتم المتابعة الجيدة لتطور المؤسسة حيث سيتم  
الكشف عن جميع الوضعيات غير الطبيعية لتفاديها.

**1-3- التنسيق:** إن من أهداف نظام المعلومات دراسة وتحليل المعلومات المتعلقة بحاضر المؤسسة،  
وذلك من أجل تنسيق الجهود بين مختلف أطراف النظام داخل المؤسسة. (46)

**2- موارد نظام المعلومات:** وفقا للنموذج الأساسي لنظم المعلومات فإن نظام المعلومات يقوم على استخدام  
خمسة موارد أساسية يوضح الجدول التالي أمثلة عليها:

### الجدول (01-02): موارد نظم المعلومات

**الموارد البشرية:** المستخدمين النهائيين، كل من يستخدم النظام أو مخرجاته.

**أخصائي النظم:** محلل النظم، مطوري البرامج، المشغلين

**الموارد المادية (المعدات):** الآلات مثل الحاسبات، الشاشات، الطابعات، الوسائط مثل الورق، الأقراص  
الممغنطة، الأقراص المرنة.

**موارد البرمجيات:** البرامج، مثل برنامج نظام التشغيل (ويندوز)، وبرامج التطبيقات (اكسال)، وبرنامج الأجور  
والمرتبات).

**الإجراءات:** مثل إجراءات ادخال البيانات، إجراءات تصحيح الأخطاء.

**موارد البيانات:** مثل توصيف المنتجات وملفات العملاء، وملفات العاملين وقواعد مبيعات المخزون.

**موارد الشبكات:** وتشمل وسائط الاتصالات، مشغل الاتصالات وبرامج الاتصال بالشبكات والرقابة عليها.

المصدر: منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية

الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 31.

Michel Darbelet , Laurent Izard , Michel Scaramuzza , L'Essentiel sur le Management , Berti<sup>(46)</sup>  
.Edition, Alger , 5ème Edition , 2007 , p320

ولإعطاء هذا الجانب قسطاً من التوضيح سوف نقوم بشرح الأنواع الخمسة لموارد نظم المعلومات: (47)

**2-1-1- الموارد البشرية:** إن وجود الأفراد يعتبر أمراً ضرورياً لعمل أي نظام معلوماتي وهناك نوعين أساسيين من الموارد البشرية الآزمة لنظم المعلومات وهما:

### 2-1-1- المستخدمين النهائيين:

وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة بواسطة الآخرين، ومن أمثلة المستخدمين النهائيين، المحاسبين، ورجال البيع والمهندسين والمدبرين والعملاء، ويعتبر معظم المستخدمين النهائيين من عمال المعرفة (أي الأفراد الذين يقضون معظم أوقاتهم في الاتصالات والتعاون من أجل خلق واستخدام وتوزيع المعلومات).

### 2-1-2- الأخصائيون في نظم المعلومات

هم الذين يطورون ويشغّلون النظام يشملون أفراد مثل محلّو النظم ومطوّرو البرامج ومشغّلي النظام.

فمحلّو النظام يقومون بتصميم نظام المعلومات بناء على متطلبات المعلومات التي يحصلون عليها من المستخدمين النهائيين ومطوّري البرامج يقومون ببناء برامج الحساب الآلي باستخدام التفاصيل التي يوفرها لهم محلّ النظم، وأما مشغّلو النظام فيساعدون في تشغيل ومتابعة وصيانة نظم المعلومات.

### 2-2- الموارد المادية (المعدّات):

تتضمّن جميع الأجهزة المادية والموارد المستخدمة في تشغيل المعلومات، وهي تشمل الحاسبات والطريفات، ومن أمثلة هذه الموارد نظم الحاسب وتشمل وحدة التخزين المركزية والتي تتضمّن المعالجات الدقيقة والطريفات وتشمل الفأرة ولوحة المفاتيح لإدخال البيانات والشاشة والطابعة والأقراص والشرائط الممغنطة لتخزين البيانات، ومن أمثلتها أيضاً الوسائط وهي جميع الأشياء الملموسة التي يتم تسجيل البيانات عليها مثل الورق.

**2-3- موارد البرمجيات:** تشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات وتشمل كل من البرامج والإجراءات، ومن أمثلة هذه الموارد برامج النظام وأهمها برامج تشغيل النظام والتي تنحكم في تشغيل نظام المعلومات مثل برنامج (ويندوز)، ومن أمثلتها برامج التطبيقات والتي تختصّ بتوجيه التشغيل لخدمة احتياجات فئة معيّنة من

(47) الشيخ ولد أحمد، " استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية " مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010-2012، ص 107.



المستخدمين مثل برامج تحليل المبيعات وبرامج ميكروسوفت أوفيس، ومن امثلتها الإجراءات، وتمثّل في تعليمات التشغيل الموجهة لمستخدمي نظام المعلومات مثل دليل استخدام برنامج ميكروسوفت أوفيس.

#### 2-4- موارد البيانات:

أدركت المنظّمات أخيرا أن البيانات تعتبر مورّدا تنظيميًا هامًا ينبغي ادارته بفعالية لصالح جميع المستخدمين النهائيين في المنظّمة.

وعادة يتم الاحتفاظ بالبيانات داخل قواعد البيانات وقواعد المعرفة، وتتكوّن قواعد البيانات من مجموعة من الملقّات والسجّلات المرتبطة بطريقة منطقية، وتقوم قاعدة البيانات بتركيز العديد من السجلات التي كان يتم الاحتفاظ بها في ملفّات منفصلة داخل اطار موحد يخدم العديد من التطبيقات، أما قواعد المعرفة فهي تحتوي على أشكال متعدّدة من المعرفة مثل الحقائق والقواعد وأمثلة واقعية عن أفضل الممارسات الإدارية التي تمّ القيام بها في التشغيل.

#### 2-5- موارد الشبكات:

أصبحت شبكات الاتصال مثل الانترنت والإكسترنات ضرورية لقيام المنظّمة بالتجارة والأعمال الالكترونية، وتتكوّن شبكات الاتصال عن بعد من الحاسبات، مشغّل الاتصالات وغيرها من الأجهزة المتّصلة بوسائط الاتصالات والتي يتمّ التحكم فيها بواسطة برامج الاتصالات وتشمل موارد الاتصالات وسائط الاتصالات مثل، كابلات الألياف الضوئية ونظم الميكروويف والخلوي والاقمار الصناعية اللاسلكية وتشمل أيضا نظم تدعيم الشبكات التي تتمثّل في جميع الأفراد والمعدّات والبرامج وموارد البيانات التي تساهم مباشرة في تشغيل واستخدام شبكة الاتصالات مثل، المودم وبرامج تشغيل الانترنت.

## المبحث الثاني: أنواع نظم المعلومات

## المطلب الأول: نظم المعلومات وفق التخصص الوظيفي

يمكن أن يكون لكل وظيفة في المنظمة نظام معلومات خاص بها، ومن تطبيقات هذا النظام نجد:

## 1- نظام المعلومات التسويقية:

## 1-1- تعريف نظم المعلومات التسويقية. (48)

هي الهيكل المستمر والمتفاعل من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة لجمع وتصنيف وتحليل وتقييم وتوزيع المعلومات الدقيقة الحديثة وتوفيرها في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة لإدارة التسويق، وذلك للاستفادة منها في تخطيط الاستراتيجيات التسويقية وتنفيذها والرقابة عليها.

ويعمل نظام المعلومات التسويقية على:

- جمع البيانات الآزمة لتوفير هذه المعلومات.
- تحليل البيانات.
- الاحتفاظ بالمعلومات لاستخدامها عند الحاجة إليها.

## 1-2- مكونات نظام المعلومات التسويقية: يتكون نظام المعلومات التسويقية من مجموعة من العناصر:

## 1-2-1- نظام التقارير الداخلية

تصدر المنشآت تقارير داخلية توضح حجم المبيعات الحالية والتكاليف والمخزون والتدفقات النقدية وحسابات القبض وحسابات الدفع وما إلى ذلك، وتقوم المنشآت تطوير نظام تقاريرها الداخلية بصفة مستمرة وذلك عن طريق إجراء مقابلات واتصالات مستمرة مع مديريها لتحديد احتياجاتهم من المعلومات.

(48) عصام الدين أمين أبو علفة، "المعلومات والبحوث التسويقية (النظرية والتطبيق)"، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر، صص 17-21.

### 1-2-2- نظام المخابرات التسويقية:

هو مجموعة من المصادر والأساليب والإجراءات التي يمكن عن طريقها للمديرين الوقوف على التطورات التي ستحدث أو تحدث في البيئة التسويقية وذلك عن طريق ضمان تدفق سبيل منتظم للمعلومات الدقيقة المفيدة للمديرين.

ويتم الحصول على المعلومات من جميع المصادر الممكنة مثل: العملاء والموزعين، والموردين، العاملين بالمنشأة والمديرين، الإذاعات، المجالات، الكتب... إلى غير ذلك.

**1-2-3- النماذج التحليلية:** (49) ويقصد بها النماذج الإحصائية التي تستخدم في تحليل البيانات وحلّ المشكلات التسويقية، وتعتبر تلك النماذج أساليب متقدمة وفنية، فالنماذج التحليلية هي مجموعة من الأساليب تساعد على تحليل العلاقات بين متغيرات معينة في مجموعة معينة من البيانات واختبار معنوياتها.

**1-2-4- بحوث التسويق:** تلجأ المؤسسة إلى اجراء بحوث التسويق إذا ما كان هناك موقف معين يستدعي اجراء دراسة معينة للإجابة على تساؤلات معينة.

ويمكن تعريف بحوث التسويق بأنها تصميم وتنفيذ الوسائل الآزمة لتجميع وتصنيف وتحليل البيانات الخاصة بمشكلة تسويقية معينة ثم التوصل الى النتائج وتقديم التقارير عنها الى كل من يهمله الأمر في المؤسسة.

ومن أسباب الحاجة الى المعلومات التسويقية:

- زيادة احتياجات المستهلكين وتنوع رغباتهم نتيجة لزيادة تطلعاتهم واندماجهم في العالم الخارجي.
- زيادة مستوى المنافسة من مجرد منافسة سعرية إلى التشكيل والتنويع وبالتالي تعاضم الحاجة الى دراسة المستهلكين ودراسة فعالية البرامج التسويقية المختلفة الموجهة إليهم.

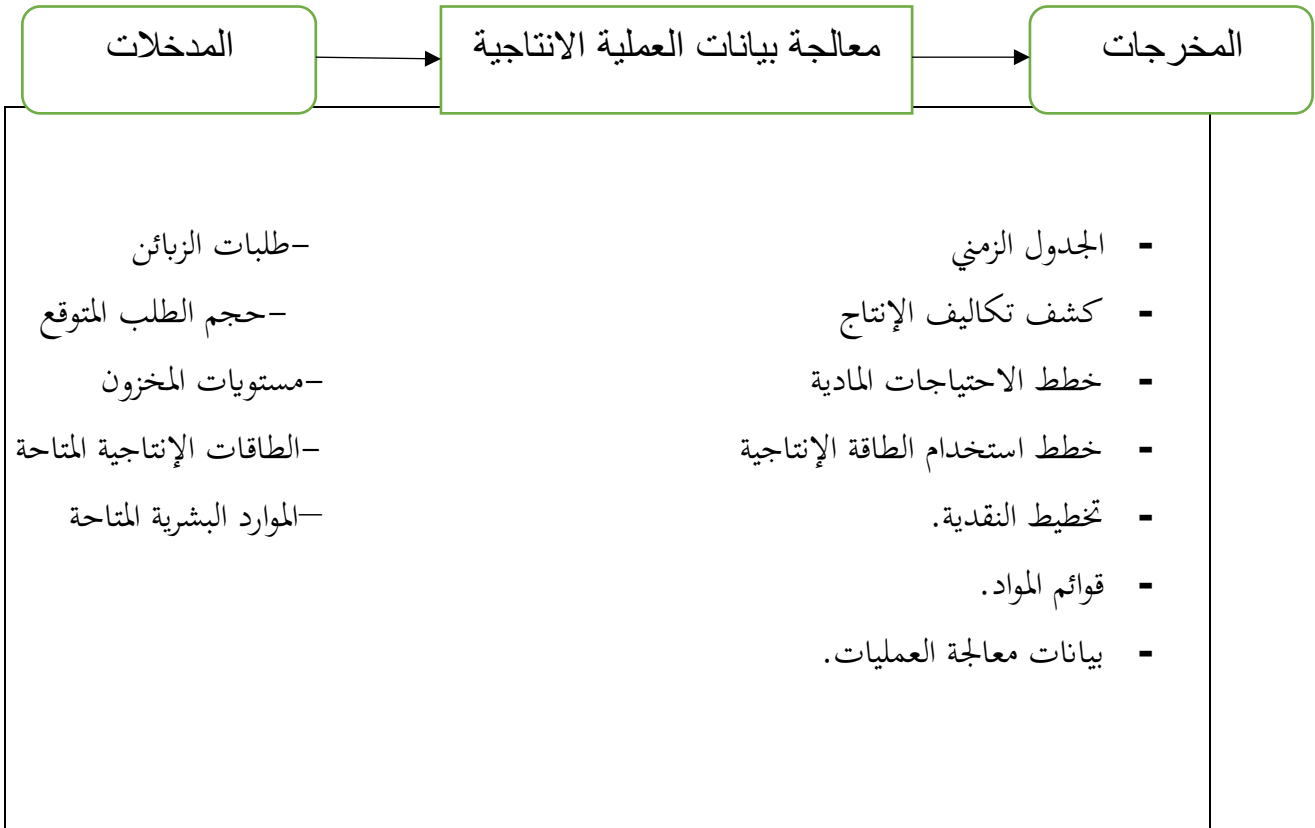
**2- نظام معلومات إدارة الإنتاج:** (50) تتجلى أهمية نظام معلومات الإنتاج من خلال قدرته على توفير المعلومات الضرورية لإدارة الإنتاج لحل المشكلات الإنتاجية وصنع القرارات الآزمة لذلك، ونظام

(49) عصام الدين أبو علفة، المرجع السابق، ص 21.

(50) نجم عبد الله الحميدي، سلوى أمين السامرائي، عبد الرحمان العبيد، نظم المعلومات الإدارية 'مدخل معاصر'، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة (2)، 2009، ص 82.

معلومات الإنتاج كسائر نظم المعلومات الأخرى فإنه يتكون من المدخلات والعمليات والمخرجات، إضافة إلى نظام التحكم ونظام التغذية العكسية. والشكل الموالي يمثل مدخلات نظام معلومات إدارة التاج ومخرجاته.

الجدول رقم: (02 - 02): مدخلات نظام معلومات الإنتاج ومخرجاته



المصدر: محمد نور برهان، أنظمة المعلومات الإدارية، الشركة العربية للتموين والتوريدات، القاهرة، مصر، الطبعة 2010، ص 257.

### 3- نظام معلومات الموارد البشرية:

#### 3-1- تعريف نظام معلومات الموارد البشرية: (51)

يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية من خلال تعريف فايز جمعة النجار على أنها نظم معلومات تنتج معلومات مرتبطة بأنشطة الموارد البشرية، فهي مجموعة من الطرق والإجراءات التي تعمل على إدامة سجلات الموظفين

(51) فايز جمعة صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 98.

والإشراف على مهارتهم، والأداء الوظيفي، وتدريب ودعم تعويضات العمال، وتطوير المسار الوظيفي، وغايتها المساهمة في تحقيق الفعالية والكفاءة في استغلال الموارد البشرية.

### 3-2- وظائف نظام معلومات الموارد البشرية

في المنظمات المعاصرة، تستخدم إدارة الموارد البشرية الحاسوب ونظم المعلومات لمساعدتها في إنجاز وظائفها المختلفة، وأهم هذه الوظائف: (52)

#### 3-2-1- وضع الخطط الإجمالية والتفصيلية والتنبؤية لقوة العمل: وذلك بمقابلة حاجات المنظمة للقوى

العاملة مع العروض منها داخل المنظمة وخارجها، وإيجاد الرصيد، وعرض البدائل لمعالجة الفروقات.

#### 3-2-2- بناء ملفات شخصية خاصة بكل عضو في المنظمة: تبين فيه كل المعلومات الضرورية عن العضو

في المؤسسة من حيث العمر، الجنس والحالة الاجتماعية، المؤهل وتاريخ الالتحاق، نوع الوظيفة، مقدار الراتب والعلاوات والمكافآت والعقوبات...

#### 3-2-3- وضع جداول ولوائح إجمالية وتفصيلية: توضح فيها طبيعة الموارد البشرية في المنظمة، من حيث

كتوسط العمر، نسبة النوع (الجنس)، معدّل الشهادات، القِدم الوظيفي، وحجم وطبيعة الإمكانيات البشرية التي تمتلكها المنظمة.

#### 3-2-4- وصف كامل لجميع الوظائف المتاحة في المنظمة: تبين فيه متطلبات كلّ وظيفة، والمهام التي

سيقوم بها شاغل هذه الوظيفة، وفي مقابلة ذلك يجري حصر المهارات والكفاءات المتواجدة في المنظمة، ومدى مقابقتها مع الوظائف المتاحة.

#### 3-2-5- إجراء البحوث والدراسات المهنية والسلوكية: باستخدام قاعدة للموارد البشرية، وقاعدة للمعرفة

لإجراء هذه البحوث، مثل مقارنة مستوى الأجور مع مستوى المعيشة، أو فحص العلاقة بين الحوافز التي تقدمها المؤسسة ومعدلات أداء العاملين، أو حساب نسبة تكاليف الأيدي العاملة في المنتج النهائي (عائدية اليد العاملة)، وغيرها من مجالات بحث الموارد البشرية، مثل معدّل الغياب ودوران اليد العاملة...

(52) سليم الحسنية، "مبادئ نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن، ص 322.

3-2-6- تقديم تقارير إدارية مبسطة: وذلك بصورة يسهل فهمها وتفسيرها بما يحقق الفائدة بالنسبة للأغراض التي سيتم استخدام البيانات والمعلومات فيها، لدعم قرارات المسؤولين على إدارة الموارد البشرية.

#### 4- نظام معلومات المحاسبة:

#### 4-1- مفهوم نظام المعلومات المحاسبي:

- هو عبارة عن مجموعة من المكونات مثل الأوراق والمستندات والسجلات والتقارير والأفراد والإجراءات التي تتكامل مع بعضها البعض لتحقيق هدف المعالجة للبيانات المالية عن طريق التسجيل والتبويب والتلخيص لتحويلها إلى معلومات محاسبية مثل قائمة الدخل، وميزان المراجعة، والميزانية والتي تدعم قرار مدراء المؤسسة. (53)

- هو أحد مكونات التنظيم الإداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية والكمية لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الداخلية والخارجية. (54)

4-2- مميزات نظام المعلومات المحاسبي: يتميز نظام المعلومات المحاسبي بمجموعة من الخصائص أو المميزات تجعله نظاما معلوماتيا مهما في المؤسسة، يمكن ذكر أهم هذه المميزات فيما يلي: (55)

4-2-1- يجب أن يؤمن التنظيم المحاسبي سهولة التأكد من صحة المعطيات المحاسبية واتباع طرق سهلة وسليمة في معالجتها.

4-2-2- يتصف نظام المعلومات المحاسبي بالشمولية حيث يمتد إلى كل الأنشطة داخل الوحدة، فلا يمكن تصور أي نشاط داخل المؤسسة لا يمسّه نظام المعلومات المحاسبي بطريقة أو أخرى باعتبار أن كل حركات هذه الأنشطة لها أثر مالي.

4-2-3- يعتبر أهم نظام معتمد في عملية التخطيط والرقابة واتخاذ القرار داخل الوحدة الاقتصادية، خاصة القرارات المالية لأنها تؤثر بطريقة مباشرة في مردودية المؤسسة وهيكلها المالي.

4-2-4- يزود الإدارة بالمعلومات المفيدة على جميع المستويات من اجل اتخاذ القرارات.

4-2-5- يجب أن يحقق نظام المعلومات المحاسبي درجة عالية جدًا من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عند تحويلها الى معلومات محاسبية، وأيضاً عند استرجاع المعلومات الكميّة والوصفية المخزنة في قواعد بيانات النظام وذلك عند الحاجة إليها.

(53) د. محمد يوسف حناوي، نظم المعلومات المحاسبية، الأردن، دار وائل للنشر، 2001، ص 55.

(54) د. عصام فهد العديين وآخرون، "نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي معاصر"، عمان، دار المناهج، 2003م ص 14.

(55) هشام أحمد عطية، "نظم المعلومات المحاسبية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص ص 32-33.

4-2-6- أن يتصف بالمرونة الكافية عندما يتطلب الأمر تحديثه (ميزا جور) وتطويره ليتلاءم مع التغيرات الطارئة للمؤسسة.

4-2-7- يجب أن يحتوي نظام المعلومات المحاسبي على نظام مزدوج للمحاسبة العامة والمحاسبة التحليلية، لأن هذه الأخيرة تستمد معلوماتها في غالب الأحيان من المحاسبة العامة.

## المطلب الثاني: نظام المعلومات وفق العمل الذي يؤديه النظام

### 1- نظم المعلومات الإدارية:

كان عقد السبعينات بمثابة مرحلة ولادة ونمو لأنظمة المعلومات الإدارية، حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال

1-1- تعريف نظم المعلومات الإدارية: تعتبر بأنها " نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات " (1)

من خلال هذا التعريف نلاحظ أن نظم المعلومات الإدارية هو نظام شامل أي يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين و خاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة و الواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط و تنظيم أعمالهم، و بالتالي اتخاذ القرارات المناسبة و من أجل توفير المعلومات اللازمة، تستعمل وسائل يدوية أو آلية و تستعمل أيضا أنظمة لتحليل و برمجة هذه المعلومات و عملية الرقابة عليها لتتمكن من استخلاص معلومات ذات كفاءة عالية لاتخاذ قرارات ذات فعالية و مردودية .

إن أنظمة المعلومات الإدارية هي مزيج من معطيات علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات والرياضيات، كل هذه التخصصات شاركت في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية وإثرائها بالمعلومات الضرورية لإنتاج تقارير دورية تصف الأوضاع والمنجزات الحالية كتقارير المخزون، ...

(1) سليم إبراهيم الحسيني، "نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة الورق، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1998. ص 53 .

## 1-2-1- مكونات نظام المعلومات الإدارية:

**1-2-1-1 . الأجهزة:** أي نظام معلوماتي يجب أن يجوي على حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.

**1-2-2-1 . البرمجيات:** وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة.

**1-2-3-1 . قواعد البيانات:** وهي عبارة عن المخزن الذي يجوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة وتكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات، لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي.

**1-2-4-1 الإجراءات:** هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

**1-2-5-1 . الأفراد:** هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات.

## 2- نظم مساندة القرارات:

**1-2-1- تعريف نظم مساندة القرارات:** تعتبر نظم مساندة القرار نظام يسمح بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي والمستخدم النهائي للنظام دون الحاجة إلى وساطة (خبراء المعلومات) أثناء عملية الاستخدام<sup>(56)</sup> وكون هذا النظام ظهر حديثا فقد تباينت التعاريف المتعلقة به نذكر منها:

(56) د. جمال الدين العويسات، الإدارة وعمليات اتخاذ القرار، الجزائر، دار هومة للنشر، 2002، ص 36



- تعرف نظم مساندة القرارات بأنها نظم معلومات محوسبة تفاعلية، تساعد متخذ القرارات في استخدام البيانات والنماذج لحل المشاكل الإدارية غير محددة البنية (57).

- كما يعرف أنه مجموعة من الإجراءات المبنية على النماذج لمعالجة البيانات والأحكام الشخصية لمساعدة المدير في وضع القرارات (58).

## 2-2- أشكال نظم مساندة القرارات

لقد تعددت أشكال وتصنيفات نظم مساندة القرارات استنادا على عدة معايير نذكر منها:

### 2-2-1- التصنيف حسب معيار مستخدم النظام:

ونجد بناءا على هذا المعيار عدة تقسيمات هي: (59)

- أ- نظم دعم القرارات الفردية: وفيها يتم تدعيم قرارات الفرد الواحد.
- ب- نظم دعم القرارات الجماعية: تعمل على دعم قرارات مجموعة من الأفراد داخل التنظيم.
- ج- نظم دعم تنظيمية: ويقصد بها القرارات التي من شأنها دعم وتفعيل وظائف التنظيم.

### 2-2-2- التصنيف حسب معيار الاهتمام بالبيانات والنماذج:

وفي هذا المعيار نجد التقسيمات التالية (60)

- أ- النظم التي تعتمد على البيانات: حيث يهتم في هذا النوع من النظم بالبيانات دون مراعاة نوع الملفات كنظم تحليل البيانات وهي نظم تساعد على معالجة البيانات دون مراعاة ما تحمله من ملفات (نماذج).
- ب- النظم التي تعتمد على النماذج: وهي عكس التقسيم الأول، إذ تهتم بالنماذج مع إهمال نوع البيانات كنظم النماذج المحاسبية.

(57) د. محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحوسبة، مرجع سابق، ص 319.

(58) د. منال الكردي، جلال العبد، نظم المعلومات الإدارية، مصر، بدون تاريخ، ص 207.

(59) د. عماد الدين حسن، عبد المنعم فهمي، نظم دعم القرار مبادئ وتطبيقات، القاهرة، ناس للطباعة، بدون تاريخ، ص 144.

(60) د. علاء عبد الرزق السالمي، نظم إدارة المعلومات، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2003م ص 185.

### 3-النظم الخبيرة:

**3-1-تعريف النظم الخبيرة:** هي عبارة عن تطبيقات معقدة ومبنية على المعرفة، ما جعلها تؤدي دور الاستثمار الخبير بالنسبة للمستفيد النهائي، أي تعمل على توفير مشورة ونصائح الخبراء للقيام بالأعمال التشغيلية مثل أجهزة التشخيص والصيانة، او القرارات الإدارية المتعلقة مثلاً بمحفظة القروض. (61)

### 3-2-خصائص النظم الخبيرة.

تتميز النظم الخبيرة بمجموعة من الخصائص وهي كالتالي: (62)

**3-2-1-1** تمثيل المعرفة رمزياً بحيث تعرض المفاهيم والحقائق والقواعد على شكل رموز في النظام الخبير.

**3-2-2-2** يتم التركيز على مجال واحد عند تصميم النظام الخبير، وتخزن فيه كافة المهارات المتعلقة به.

**3-2-3-3** فصل المعرفة عن السيطرة، بحيث تكون قاعدة المعرفة وآلة الاستدلال نظامين مستقلين عن بعضهما وذلك ليسهل صيانة النظام وتعديله.

**3-2-4-4** يقوم على أساس التحليل التجريبي والمعالجة الرمزية.

**3-2-5-5** إن النظام الخبير يستخدم تقنيات الإدراك والتفكير الاستكشافي للبحث واستعراض حلولاً للمشاكل.

**3-2-6-6** البرمجة مقابل المعرفة حيث تستخدم في كافة البرامج التقليدية، أما البرامج الخاصة بالنظم الخبيرة تعتمد هندسة المعرفة، وهي العملية التي تتضمن بناء النظام الخبير.

(61) G.Marakas-J O'Brien, Introduction to information system, McGraw- Hill, New York, USA, 16ème edition, 2013

(62) د. إبراهيم احمد الصعيدي، سمير شحاته عوض، نظم المعلومات الحاسوبية المتقدمة، مرجع سابق، ص35.

#### 4- نظم معالجة البيانات:

تعتبر نظم معالجة البيانات من أوائل نظم المعلومات التي استخدمت في المنظمات لكونها تؤدي مهامها لا عنى عنها، (فهي تتولى عمليات جمع البيانات الروتينية اليومية التي تصف المستويات التشغيلية المختلفة - تسويق، انتاج، تمويل، أفراد-ومعالجتها وتلخيصها وتخزينها في ملفات تدعى بقاعدة البيانات، وعرضها في شكل تقارير تحتوي على بيانات تصف أحداث تاريخية تساهم في عملية صنع القرارات من قبل أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها).<sup>(63)</sup>

#### ويعمل هذا النظام على: (2)

- رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وإدارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.
- تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

#### 5- نظم تجهيز المكاتب (آلية المكاتب):

تطوّرت نظم معلومات المكاتب خلال فترة الثمانينات بشكل ملحوظ، لتدعم المستوى التشغيلي في منظمات الأعمال من الاحتياجات للمعلومات، وطرق تشغيلها تكنولوجياً، فنظم آلية المكاتب ساعدت جميع الإداريين في المستوى التشغيلي على تشغيل جميع معاملاتهم الإدارية والمكتبية تشغيلاً إلكترونياً، وبالتالي أصبح بمقدور الإداريين في منظمات الأعمال، إنجاز الواجبات المطلوبة منهم، باستخدام التكنولوجيا بدلاً من الوسائل اليدوية والتقليدية بوقت وجهد وتكلفة أقل، وبكفاءة وفعالية واتقان أكبر، ولقد وردت عدّة تعاريف لنظم آلية المكاتب منها:

تعرف آلية المكاتب على أنها النظم الحاسوبية والمدعومة تكنولوجياً واتصالاتياً، والتي تعمل على تشغيل أدوات المكاتب تكنولوجياً، وإنجاز معظم المهام والواجبات والإجراءات، من خلال تكنولوجيا الحاسوب، وتكنولوجيا شبكات الاتصال والمعلومات، وتمكين الإداريين من الاستفادة من هذه النظم بهدف إنجاز

<sup>(63)</sup> د. سونيا البكري، د. علي عبد الهادي مسلم، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1996، ص 35.

<sup>(2)</sup> إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية"، (مدخل إداري)، دار الجامعة، ط 2000، ص 5.

معاملاتهم الإدارية بسهولة وسرعة، ولتوفير الوقت والجهد والتكلفة وزيادة الإنتاجية والفعالية والدقة والاتقان في العمل. (64)

### المطلب الثالث: نظم المعلومات وفق المستويات الإدارية

نستطيع أن نميز بين نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية بالنظر إلى هيكل المؤسسة، فمنها نظام المعلومات الاستراتيجي الذي هو في أعلى هذا الهيكل ثم ينحدر إلى المستوى الإداري ثم المعرفي.

#### 1- نظام معلومات على المستوى الاستراتيجية:

وهو نظام للمعلومات المتعلقة بفترة زمنية طويلة، وتعمل على تحقيق أهداف المؤسسة الرئيسية وعادة ما تكون معلومات تتعلق بالتنبؤ بالمستقبل والمتغيرات التي قد تؤثر على المؤسسة.

#### 2- نظام المعلومات الإدارية:

وهو يوفر المعلومات الخاصة بتسيير المهام والوظائف الخاصة بالمؤسسة لفترة قصيرة نسبياً.

#### 3- نظام المعلومات على المستوى المعرفي:

هو نظام يهتم بالوحدات والأقسام الخاصة بموظفي البيانات والمعلومات، على اعتبار أنها تمثل مستوى يوفر المعرفة داخل المؤسسة.

#### 4- نظام المعلومات التشغيلي:

هو نظام يتعلق بكافة المعلومات الخاصة بتشغيل العمليات والمهام اليومية للمؤسسة. (65)

(64) إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزغي، "نظم المعلومات الإدارية" الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 88.  
(65) د. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية الأساس والمبادئ، مصر، المكتبة العصرية، 2002، ص 93.

## خلاصة:

أصبحت المعلومات في وقتنا الحالي أحد أهم الموارد بالنسبة لكل أنواع المنظّمات، خاصّة مع تزايد الحاجة إليها بسبب ما تشهده بيئة الاعمال من تغيّرات وهذا ما يدفع بهذه المنظّمات الى تصميم وبناء أنظمة معلومات بغية الحصول على معلومات بالخصائص المطلوبة وفي الوقت المناسب من أجل استخدامها في اتخاذ القرار المناسب، حيث يمثّل نظام المعلومات مجموعة من الموارد والوسائل والبرامج والافراد والمعطيات والإجراءات التي تتضمّن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات بغرض توفير المعلومات حسب احتياجات المستخدمين وتدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظّمة.

ولا شكّ أن وجود أنواع مختلفة من نظم المعلومات وتعدّد تطبيقاتها يمكن المنظّمة من توفير المعلومات الضرورية سواء على مستوى بيئة الاعمال الداخلية أو البيئة الخارجية، وبهذا تتمكّن من تقييم وضعها الداخلي ومعرفة الاحداث الخارجية.

## الفصل الثالث

تقييم استعمال نظم المعلومات المختلفة في

مؤسسة ملبنة سيدي خالد - تيارت -

## تمهيد

بعد ان تطرقنا في الفصلين السابقين للجوانب النظرية لموضوع الدراسة سنتطرق الى الجانب التطبيقي الذي ما هو إلا تجسيد للجانب النظري من مفاهيم ومبادئ ومدى مطابقتها لأرض الواقع.

لذلك اخترنا ملبنة سيدي خالد بتيارت التي تعد من اهم المؤسسات التي يقوم عليها اقتصاد المنطقة لتكون محل الدراسة وذلك من أجل تقييم واقع استعمال نظم المعلومات في هاته المؤسسة نظرا لما تكتسيه هاته النظم من أهمية في تسهيل وإزالة الكثير من العقبات والمساهمة في تفعيل الدور الإنتاجي أو الخدمي وذلك حسب طبيعة نشاط المؤسسة.

ومن أجل تقديم الموضوع محل الدراسة ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين، نتطرق في الأول منهم لتقديم المؤسسة المستضيفة والتعريف بميكلمها التنظيمي وأهم أهدافها ووظائف ومهام كل دور.

أما المبحث الثاني سنحاول فيه تقييم نظم المعلومات الحالية الموجودة بالمؤسسة وإعطاء اقتراحات من أجل تحسين وضعية هذه النظم.

## المبحث الأول: عرض عام حول المؤسسة محل الدراسة

### المطلب الأول: التعريف بملبنة سيدي خالد

#### نبذة تاريخية عن ملبنة سيدي خالد

ONALAIT الديوان الوطني للحليب ومشتقاته وهي مؤسسة اقتصادية تابعة للقطاع العام تم انشاءه بموجب مرسوم رئاسي 69-23 نوفمبر 1969 والتي يقع مقرها الرئيسي في العاصمة، ثم قامت الدولة ولعدة أسباب بإنشاء دواوين جهوية موزعة على ثلاثة مناطق:

- جهة الشرق: تحت وصاية الديوان يسمى (ORALAIT).
- جهة الوسط: تحت وصاية الديوان يسمى (ORLAC).
- جهة الغرب: تحت وصاية الديوان يسمى (OROLAIT).

ومن بين الوحدات السابقة الذكر خصصنا دراستنا على الجهة الغربية وبالتحديد وقع اختيارنا على ملبنة سيدي خالد - تيارت - التي وضع لها حجر الأساس في عهد الرئيس شادلي بن جديد في 22 مارس 1985 من طرف الدنماركيين على يد المنظم دانيس بحيث تم افتتاحها رسميا بتاريخ 13 جوان 1987، وبقي هؤلاء الدنماركيين مدة عمين لتأهيل اليد العاملة اذ بقيت هذه الأخيرة تحت وصاية مجمع الديوان الغربي لإنتاج الحليب ومشتقاته "OROLAIT" إلى غاية 10 أكتوبر 1997، وهنا صبح لها استقلالية في التسيير "التسيير الذاتي" بمعنى اعطيت للدولة الصلاحية الكاملة في تسيير شؤون الوحدة إلا أنها تخضع لإدارة مركزية تدعى فرع المجمع الوطني لإنتاج الحليب ومشتقاته وهو عبارة عن تكتل لمجموع الدواوين السابقة الذكر.

### التعريف بملبنة سيدي خالد - تيارت -

تعتبر ملبنة سيدي خالد بتيارت وحدة اقتصادية متخصصة في إنتاج الحليب ومشتقاته، تابعة الى ديوان يسمى وهي مؤسسة ذات أسهم براس مال قدره 51977000 دج.



1-2- موقعها الجغرافي:

تقع الوحدة ضمن المخطط المعتمد للاستعمالات الصناعية زعرورة والتي تضم عدة مؤسسات مثل: شركة نفضال، سوناطراك، شركة انتاج الورق، شركة انتاج البلاط، شركة القلد، وهي تقع جنوب شرق الولاية تبعد عن المقر ب 06 كلم وبالتحديد على الخط الرابط بين ولاية تيارت وولاية معسكر وسعيدة، حيث تتميز بموقعها الاستراتيجي الهام.

2-2- المساحة:

تتربع ملبنة سيدي خالد بتيارت على مساحة تقدر بحوالي 81771 م<sup>2</sup> منها: 19671 م<sup>2</sup> مستعملة و 62100 م<sup>2</sup> غير مستعملة.

2-3- الموارد البشرية:

تضم ملبنة سيدي خالد بتيارت 145 عامل منهم 85 عمال رسميين و 57 عامل متعاقد.

2-4- أنواع المنتجات:

تعدد أنواع المنتجات في هذه المؤسسة كالتالي:

2-4-1- الحليب المبستر: فيه نوعان حليب يحتوي على 15 غرام مادة دسمة وآخر يحتوي على 28

غرام مادة دسمة ولكل منهما سعره، ويعبئ في أكياس في حجم واحد لتر.

2-4-2- حليب البقر: تقوم باقتنائه من المزارعين كما يعبئ هو الآخر في أكياس ذات حجم 1 لتر

وذلك بعد بسترتة وتعقيمه من الجراثيم واستخلاص الزبدة منه.

2-4-3- اللبن: هو عبارة عن حليب مبستر يتم اخضاعه لآلات أخرى متخصصة في عملية التخثير ويتم

تعبئته في أكياس بحجم 1 لتر.

2-4-4- الرايب: هو عبارة عن حليب مقطع يعبئ في أكياس او قارورات بلاستيك بحجم 1 لتر.

2-4-5- المرغرين (الزبدة): توجد على نوعين من حيث مصدر الصنع:

## الفصل الثالث تقييم استعمال نظم المعلومات في مؤسسة ملبنة سيدي خالد - تيارت -

- مرغرين تنتج على أساس مواد دسمة حيوانية وهي مستخلصة من الحليب الطبيعي المستورد والمقتنى من المزارعين.
  - مرغرين تنتج على أساس مواد دسمة نباتية.
- ونجد هذا المنتج متوفر بأوزان مختلفة: 250غرام، 500غ، علب.

**2-4-6-ياغورت:** يتم انتاجه من الحليب المبستر بعد إضافة السكر وكذا العط وزرع البكتيريا المحبة للحرارة والقضاء على الاحياء الدقيقة المرضية ليتم تخثيره ووضعه في علب او عبوات وذلك في شروط صحية قصوى.

**2-4-7-القشدة فاكهة:** توقفت الوحدة عن انتاج هذا النوع من المنتجات بتوجيهات من الوصي وهذا لأسباب عدّة منها: ارتفاع المادة الأولية وظهور منافسين من الخواص والأجانب في هذا الميدان.

**2-5-الموردين الذين تتعامل معهم الوحدة:**

**2-5-1-موردو مسحوق الحليب:**

- الديوان الوطني المتخصص في الحليب (ONIL)

**2-5-2-موردو مواد التعبئة والتغليف:**

- SOEX PLAST "المدية"

- SOFI PLAST "سطيف"

- SARL AGRO FILM "بجاية"

- MAGREB EMBALAGE

**2-5-3-موردو المقومات (السكر-العطر):**

- RIZBERG "الجزائر"

**2-5-4-موردو قطع الغيار:**

- SARLIECO "البليدة"

- AGEFOR "الجزائر"

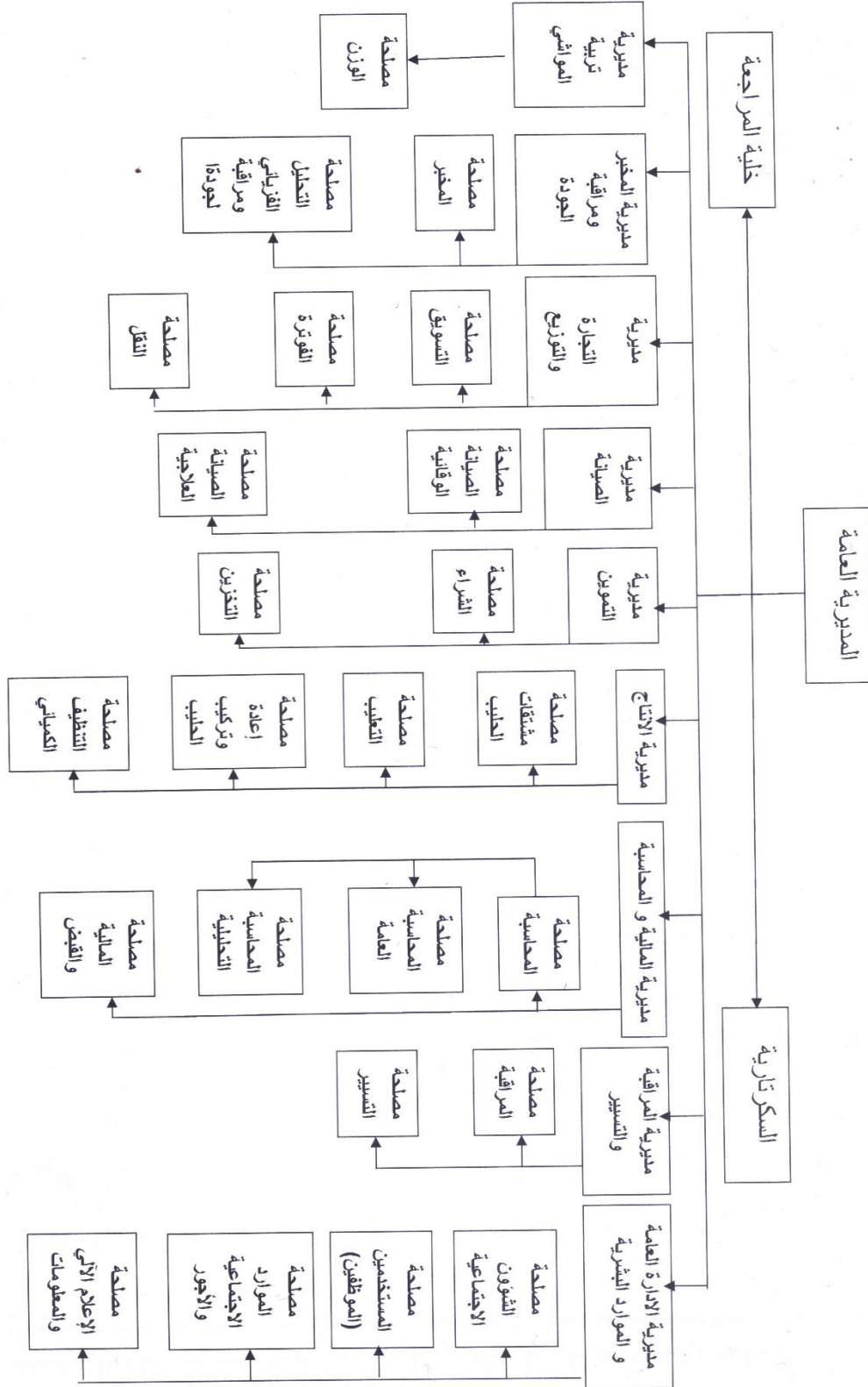
- USFI "تيارت"
- ديواني DIOUANI "الجزائر"
- بن مهوب BEN MOUHOUB "تيارت"

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة، أهم أهدافها، مهامها

### 1- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الهيكل التنظيمي عبارة أو بناء الشكل الذي يحدد التركيب الداخلي للعلاقات الرئيسية والفرعية التي تقوم بمختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية، وحتى تكون المؤسسة مسيرة بشكل فعال وجب أن تقسم نشاطها الى أنشطة جزئية كل حسب دوره: وهذا حتى تسمح بتوجيه الموارد البشرية المتاحة في المناصب المناسبة من اجل تنفيذ استراتيجية المؤسسة وكل ذلك يتم في اطار كلي والمتمثل في التنظيم الذي يمثل توزيع الوظائف والمهام على مختلف الطاقات الموجودة داخل المؤسسة، وذلك من اجل الوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة، ويتكون الهيكل الاداري للملينة من مدير عام وتحتة تسعة مصالح كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (06 - 03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة ملبنة سيدي خالد بتيارت



المصدر: المديرية العامة للمؤسسة 2015

**2- اهم اهداف المؤسسة:**

تسعى المؤسسة الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- 1-2- إبقاء والاستمرارية وهذا اهم هدف تسعى الى تحقيقه ككل مؤسسة.
- 2-2- تحقيق اقصى حد ممكن من الأرباح أي مضاعفة رقم الاعمال، والسهر على مراقبة الجودة.
- 3-2- الإنتاج والتسويق
- 4-2- إرضاء مختلف اذواق المستهلكين
- 5-2- انشاء مخزون امان وتدعيم السوق بالمواد التي توزعها على المستهلكين في مجال الحليب ومشتقاته، وكذا توسيع تشكيلة المواد الموزعة.
- 6-2- العمل على انشاء هيئات جديدة لتعزيز وتوسيع شبكة التوزيع والاتصال.

**3- وظائف ومهام المؤسسة:**

**1-3 المديرية العامة:** تمثل الهيئة العليا في المؤسسة وتمثل مهمتها في:

- تسيير ومراقبة جميع النشاطات داخل المؤسسة بالتعاون مع مختلف المصالح.
- تنسيق وتوحيد النشاطات العملية مع العلاقات الخارجية وتحقيق التكامل.
- تحضير البرنامج العام بكل الوظائف وتحديد وتوضيح المهام.
- تنسيق الجهود والعمل على توحيد وتوفير روح الانسجام والتناسق والتكامل بين مختلف الوحدات.

**2-3 مديرية المراقبة والتسيير:** تتمثل الوظيفة الأساسية لهذه المصلحة في:

- التحكم في مختلف النزاعات والخلافات الداخلية التي يمكن أن بين العمال.
- تحديد مجموع الإجراءات والتنظيمات التي تحدد بسير المؤسسة.
- تحديد الأهداف الممكن تحقيقها من خلال الوسائل المتوفرة.
- اتخاذ قرارات تسييرية وتصحيحية منحصرة في الزمن.

وهذه المديرية تضم مصلحتين هما:

### 3-2-1- مصلحة المراقبة:

- ✓ مراقبة العمال عند الدخول ومختلف التصرفات المخالفة للقوانين كالشحن.
- ✓ تسجيل النزاعات الحاصلة وتقديم المبررات إن أمكن.
- ✓ استقبال الزيارات وإرشاد الطلبة والباحثين والزوار بأنواعهم.
- ✓ تتولى مهمة حراسة المؤسسة.

### 3-2-2- مصلحة التسيير:

- ✓ المراقبة والتأكد من صحة ودقة المعطيات المتعلقة بالوحدة.
- ✓ معالجة المعلومات الصادرة من مجموع وظائف الوحدة.
- ✓ تحديد النتائج ومراقبة الأنشطة وطرق الحساب وكيفية التسجيل في اليومية.
- ✓ مراقبة كيفية صرف الغلاف المالي.

### 3-3- مديرية الإنتاج : هي وحدة تنظيمية تقوم بوظيفة الإنتاج أي هي العملية التي يتم بمقتضاها

استقبال مجموعة من العناصر (مدخلات) ، من مواد أولية و وسائل الإنتاج و يد عاملة، و تندرج في سير النشاط (تحويل) ، لكي تنتج مجموعة من المنتجات (مخرجات) بأنواعها من السلع نهائية لها علاقة مع مختلف مصالح المؤسسة ، مصلحة التسويق (تقديم المواصفات التي يجب أن يكون عليها المنتج)، مصلحة المحاسبة المالية (استبدال أو شراء آلات جديدة ذات تكنولوجيا عالية)، مصلحة المحاسبة التحليلية (تقديم التكلفة النهائية للتموين لتضاف لها تكلفة الإنتاج)، مصلحة التخزين (معرفة الحجم الساعي الذي يمكن للمخزن أن يستوعبه)، وهذا كله يؤدي إلى إنتاج كميات محددة مطابقة لرغبات المستهلكين و حاجاتهم. حيث تتمثل مهام دائرة الإنتاج فيما يلي:

- تقديم الحصيلة اليومية كمية الإنتاج والحفاظ على متوسط مستواه.

- التسجيل اليومي لمختلف المتوجات ومحاولة إدخال تكنولوجيا جديدة

- مراقبة مختلف مراحل الإنتاج اليومي من أجل تحسين الإنتاج والإنتاجية.

## الفصل الثالث تقييم استعمال نظم المعلومات في مؤسسة ملبنة سيدي خالد - تيارت -

- تغير مخطط ودراسة إمكانية إدخال منتجات جديدة مثل الجين المجزأ.
- الحفاظ على السير الدائم لوسائل الإنتاج من أجل إنتاج الكمية المطلوبة بالمواصفات المطلوبة في الوقت المناسب (عدم احترام الآجال يعرض المؤسسة إلى تكاليف إضافية).
- إعداد الملفات عند طلب إصلاح نوع خاص أو منتج جديد.

**3-4-4-مديرية التجارة:** تعتبر هذا القسم المحطة الأخيرة لوصول الجهود التي سبق أن بذلت في قسم التصنيع، فبعد عملية التصنيع يقوم قسم التجارة بدوره المتمثل في تصريف المنتج المصنع إلى المتعاملين مع الوحدة، سواء كانت شركات أو تجار أو أشخاص عاديين، ومن مهام دائرة التجارة ما يلي:

- القيام بالبيع من خلال مصلحة المبيعات والتسويق.
- توفير الظروف الملائمة لتخزين فائض الإنتاج.
- تدعيم السوق الوطنية والدولية حسب الطلب.

وتشمل هذه الدائرة ما يلي:

**3-4-4-1-مصلحة التسويق:** تقوم هذه المصلحة بدراسة طلبات الزبائن وحاجاتهم ومعرفة آراءهم حول منتوجات المؤسسة ومعرفة رد فعل المستهلك بصورة سريعة كما تضع مخطط التصنيع عند طلب منتج خاص أو جديد وتقوم بتوزيعه على مصلحة الإنتاج.

**3-4-4-2- مصلحة الفوترة:** تأخذ ملف الزبون من مصلحة التسويق ، بحيث تضع رمز يحتوي على كل المعلومات الخاصة به، و عندما يريد هذا الزبون الشراء ، يأتي بوثيقة التسليم إلى مصلحة الفاتورة بعد فت فاتورة باسمه، وتطبع منها أربع نسخ واحدة للزبون و الثلاثة الباقية تسلم إلى مصلحة الفاتورة ، ويسجل المراقب اسم المشتري رقم سجله و المبلغ الخاص به، و في حالة حضور الزبون من أجل دفع المبلغ ،تقدم هذه النسخ إلى رئيس الخزينة من أجل توقيفها بالإضافة إلى توقيع المشتري ،لتفادي إلى مصلحة الفاتورة لمراجعتها و التوقيع عليها و تربيتها .

**3-4-4-3-مصلحة النقل:** يجب على ادارة التسويق أن تهتم بالقرارات الخاصة بالنقل لتأثيرها على كفاءة النشاط التسويقي وعلى التسليم في الوقت المناسب وعلى حالة السلعة عند وصولها الى العملاء، لأن ذلك

## الفصل الثالث تقييم استعمال نظم المعلومات في مؤسسة ملبنة سيدي خالد -تيارت-

يؤثر على المنشأة من جهة وعلى المستهلك من جهة أخرى، تسهر مصلحة النقل على تلبية حاجيات مصلحة التمويل فيما يخص شراء المعدات وبعد تسليم البرنامج من مصلحة التسويق تقوم مصلحة النقل بتعيين الشاحنات وتقديم تصريح يعرف بأمر بالمهمة الذي يتخذها السائق لنقل السلعة الى الولايات.

**3-5-5-مديرية الادارة العامة والموارد البشرية:** يهتم هذا القسم بتسيير الموارد البشرية والوسائل العامة للمؤسسة وتشمل هذه الدائرة على:

**3-5-1-مصلحة الشؤون الاجتماعية:** تقوم بتسيير الملفات الاجتماعية للعمال والوثائق التي تصل اليها تتمثل في الملفات الطبية قصد التعويض عن حوادث العمل والأمراض المهنية وترسل الى الضمان الاجتماعي.

**3-5-2-مصلحة الموارد البشرية والأجور:** لا يمكن الفصل بينهما فكل مصلحة تكمل الأخرى فنجد المصالح المالية التي تتعامل معها قسم المالية وقسم التجارة بمختلف فروعها.

**3-5-3-مصلحة المستخدمين:** لها دور فعال في المؤسسة بحيث تقوم بتكوين العمال وهذا حسب احتياج كل مصلحة، بحيث يتم إعداد برنامج وظائفهم وتتبع حركة العمال داخل المؤسسة وخارجها وهذا لضمان كفاءتهم في التأثير على الإنتاجية وقوة تنافس المؤسسة.

**3-5-4-مصلحة الاعلام الآلي والمعلومات:** تقوم باقتناء الأجهزة الإلكترونية وتثبيت البرامج، والصيانة اليومية، مع جمع ومعالجة المعلومات.

**3-6-6-المديرية المالية والمحاسبية:**

**3-6-1-المديرية المالية والقبض:** هي عبارة عن قطاع حيوي في المؤسسة والركيزة الأساسية لها، تهتم بالجانب المالي من المداخل ومصاريف وأرباح أي أنها تهتم بحركة المالية من جانب الارتفاعات والانخفاضات من خلال ارتفاع المردود وانخفاضه أي أنها تتكلف بتسيير كافة التدفقات المالية.

**3-6-2-مديرية المحاسبة:** كون أن المؤسسة هي عبارة مجموعة من المصادر الداخلية والخارجية (الموارد المالية، الموارد المادية، الموارد البشرية) جمعت هذه العوامل الإنتاجية من أجل إنجاز قيمة سوقية معينة، الهدف منها هو تحقيق الربح لفترة زمنية عادة ما تكون سنة وتشتمل هذه الدائرة على:



## الفصل الثالث تقييم استعمال نظم المعلومات في مؤسسة ملبنة سيدي خالد - تيارت -

أ- مصلحة المحاسبة التحليلية: هي تقنية تهدف إلى حساب وتحليل تكاليف مختلفة الوظائف لغرض تحديد نتيجة محققة.

ب- مصلحة المحاسبة العامة: تقوم بتسجيل العمليات التجارية محاسبيا.

### 3-7- مديرية التموين:

أ- مصلحة التموين: مسؤولة عن تدبير مختلف احتياجات المؤسسة من المواد الأولية.

ب- مصلحة التخزين: تتعامل هذه المصلحة مع مصلحة الإنتاج ومصلحة المحاسبة التحليلية، بالإضافة إلى مصلحة الشراء، من مهامها متابعة حركة التخزين.

3-8- مديرية الصيانة: تعتبر وظيفة أساسية في المؤسسة كون أنها تعمل على إصلاح تلف الناتج عن الاستعمال وللوقاية من ذلك ينبغي:

- تفادي الانقطاع في الإنتاج وبالتالي تفادي الانقطاع في المنتج

- تفادي انخفاض الجودة وزيادة تكاليف الإنتاج.

### أ- مصلحة الصيانة الوقائية:

- صيانة الانقطاع في الكهرباء في مختلف المكاتب وغرف الإنتاج

- الاهتمام بالعتاد الفلاحي الصناعي للمحافظة على الآلات

ب- مصلحة الصيانة العلاجية: الإصلاح اللازم والسريع عند حدوث العطل، بحيث يتم تغير قطاع الغيار لمختلف القطع المكسرة للآلات والشاحنات.

### 3-9- مديرية المخبر ومراقبة الجودة:

أ- مصلحة المخبر: تسهر على القيام بمختلف التحاليل من أجل مراقبة النوعية ومدى صلاحية المنتج.

ب- مصلحة مراقبة الجودة:

- تحليل المواد الأولية.

- مراقبة المنتجات تامة الصنع بعد إنتاجها وقبل تعبئتها.

## المبحث الثاني: تقييم نظم المعلومات الحالية

### المطلب الأول: نظم المعلومات الموجودة

من أجل معرفة نظم المعلومات الموجودة في المؤسسة، أجرينا محاورات عديدة مع بعض مسؤولي المصالح الذين أمدونا بمعلومات حول نظم المعلومات الموجودة والمتعلقة بالمليادين التالية:

- الشؤون التجارية

- تسيير المخزونات

- تسيير الموارد البشرية

- المحاسبة

- الإنتاج.

إن هذه النظم الموجودة تظهر من خلال الوظائف التي تؤديها، ولذلك فقد نص اهتمامنا على جمع المعلومات المتعلقة بهذه الوظائف من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات والمحاورات المباشرة.

### 1- تجميع وتخزين المعلومات:

كل الإدارات هي التي تقوم بطلب وتجميع المعلومات الضرورية لعملها بنفسها والتي قد تستغرق وقتا طويلا للحصول عليها، مما يدل على غياب قاعدة ولو بسيطة للتنسيق فيما بين مختلف الإدارات، مما يسبب عدم سريان وحركة المعلومات بشكل طبيعي وعادي على مستوى المؤسسة.

وتعتمد هذه العملية أساسا على المراسلات الرسمية والمعلومات الإدارية، والتي تختص بتسيير الموارد البشرية وتسيير وسائل المؤسسة بصفة عامة.

إن هذه الوسائل قد تؤدي إلى نتائج إيجابية وخاصة إذا كانت تنجز بصفة منتظمة وعلمية، الشيء الذي لم نلمسه في الوحدة، ولكنها تبقى لوحدها غير كفيلة بإعطاء صورة صادقة ومعبرة عن الواقع والأحداث داخل الوحدة وخارجها، إذا لم يتم تدعيمها ببعض الطرق الفعالة في هذا الميدان مثل:

- قواعد سير الآراء.

الدراسات الميدانية (دراسة السوق وغيرها) التي لمسنا غيابها نهائيا على مستوى المؤسسة.

- ومما يؤخذ على الوسائل المستعملة هو الاستعمال اليدوي في تخزين المعلومات، كل الإدارات تخزن جزء كبيرا من معلوماتها يدويا.

إن هذا الاستعمال اليدوي يجعل الأسباب كثيرة لضياع المعلومات وعدم إمكان استخراجها واستغلالها في الوقت المناسب من أجل اتخاذ القرار المناسب، بل إنه يصعب في بعض الأحيان على مستعمل حتى قراءتها مما قد يؤدي إلى تناقض بين ما هو مكتوب وما هو مقروء.

### 2- معالجة المعلومات:

تعتبر المعالجة من أهم وظائف نظام المعلومات إذ أن المعلومات تدخل إلى الوحدة على شكل مدخلات في حالتها الخام، ثم تعالج وتتحوّل فتصبح بذلك مخرجات (معلومات نهائية ذات قيمة وفائدة) وهذه الأخيرة تجعل المقرر أكثر إحاطة ومعرفة بالواقع من أجل اتخاذ القرار.

غير أن الذي لوحظ في الوحدة هو استمرارها في معالجة جزء من المعلومات على مستوى كل الإدارات بالطرق اليدوية التي تجاوزها الزمن والتي لا تخلو من الملل والتعب وتكلفتها الباهظة ماديا ومعنويا (الوقت).

أما الجزء الباقي من المعلومات وهو الأقل، فتتم معالجته بواسطة الإعلام الآلي، ومن الملاحظ هنا أن استعمال الإعلام الآلي في معظم الدوائر والمصالح داخل الوحدة، ما هو إلا استعمال شكلي لا يتجاوز عملية الإدخال (le saisie) في حين أنه بإمكانهم استغلاله في دراسات تقنية وفنية متخصصة.

وفي كثير من الحالات تستلزم معالجة المعلومات الربط بين مختلف المعلومات الواردة وهذا ما يستدعي تطبيق بعض النماذج الرياضية والتقنيات الحديثة (بحوث العمليات، التقييس، النظم الخبيرة...).

ومن الملاحظ أيضا في معالجة المعلومات غياب التعامل بالرسومات والأشكال البيانية المعبرة والتي تساعد على التحليل السريع والفوري للمعلومات مما يسهل عملية اتخاذ القرارات المناسبة في الأوقات المناسبة.

### 3- نشر المعلومات: (راجع الملاحق 1، 2، 3).

من الوسائل المستعملة في عملية نشر المعلومات نذكر:

- التقارير المكتوبة بصفة دورية على مستوى كامل الإدارات:

## الفصل الثالث تقييم استعمال نظم المعلومات في مؤسسة ملبنة سيدي خالد - تيارت -

- شهرية لغرض مراجعة وتقييم مختلف النشاطات.
- سنوية مختصرة تشمل ميزانيات وجداول وبيانات مع تبيين المشاكل والحلول المتوصل إليها.
- التقارير اليومية والمتضمنة تفاصيل عمليات البيع اليومية للمؤسسة.
- إلا أن الشيء الإيجابي الملاحظ فيما يخص عملية نشر المعلومات:
- قيام معظم الإدارات بمراقبة المعلومات قبل نشرها.
- المتابعة اليومية لنشاط البيع، وذلك من أجل الإبلاغ اليومي للمديرية العامة بالكميات المباعة من كل منتج.
- الملاحظة الرئيسة التي يمكن أن نبديها حول الوضعية الحالية للمؤسسة هي: أنه لا يمكن القول بأن النظم الموجودة هي نظم للمعلومات بمعنى الكلمة، وإنما هي مجرد برامج لمعالجة المعلومات فقط لأنها لا تتصف بخصائص نظم المعلومات التي ذكرناها في الفصل الثاني، كما أنها لا تؤدي الوظائف التي ذكرناها في نفس الفصل.

### المطلب الثاني: اقتراحات من أجل تحسين الوضعية على مستوى وظائف نظم المعلومات

بعد دراستنا وتحليلنا لنظم المعلومات الموجودة، فقد ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات من أجل تحسينها وفي تصورنا فإنه من أجل بلوغ هذا الهدف (وهو تحسين نظم المعلومات الحالية) يجب على الأقل تفعيل الوظائف الأساسية لنظم المعلومات:

- التجميع والتخزين.

- المعالجة.

- النشر.

### 1- على مستوى التجميع والتخزين:

إن أهم ما يمكن أن نقترحه على هذا المستوى يتمثل فيما يلي:

- القيام بعملية تحديد وحصر دقيق لكافة مصادر المعلومات المتاحة، ومحاولة استغلالها الاستغلال الأمثل، ومن هذه المصادر نذكر:

- المصادر الداخلية: - معلومات عن الأفراد.
- معلومات تقنية.
- معلومات تجارية.
- معلومات محاسبية وغيرها.
- المصادر الخارجية: - معلومات حول المنطقة الجغرافية.
- معلومات حول الزبائن.
- معلومات حول الموردين.
- معلومات عن المنافسة وغيرها.
- البحث والتنقيب عن مصادر للمعلومات جديدة وصية يمكن الاعتماد عليها وعدم الاكتفاء بما هو متاح.
- التكوين من أجل الملاحظة الجيدة (مساعدة وتنمية نشاط الملاحظة لدى الأفراد). وكذا الوصف الصحيح للأحداث والحقائق.
- استعمال التقنيات العلمية الحديثة في تجميع المعلومات من داخل وخارج الوحدة مثل: سبر الآراء، استمارات الأسئلة، الإحصاء...
- تحديد الاحتياجات الأساسية من المعلومات اللازمة لكل من المستويات الإدارية والمستويات التنفيذية وعدم إسراف الجهد والمال في تجميع معلومات غير نافعة.
- تحديد مسؤولية الملاحظ (أو جامع المعلومات) عن الملاحظات والمعلومات التي يجمعها ويقدمها.
- إن التجميع والتخزين إذا كانا يدويين يكونان مملين وبطيئين ومن أجل تفادي هذه المشاكل يجب استعمال الإعلام الآلي كوسيلة لتحقيق هذه العملية في ظروف حسنة ومشجعة على العمل تجنب صاحبها الكلال والملل، وتوفر عليه الوقت (السرعة)، وتمكن من استغلال المعلومة في أي وقت ممكن، وكذلك تسهل عملية الترتيب والتصنيف والترميز.

## الفصل الثالث تقييم استعمال نظم المعلومات في مؤسسة ملبنة سيدي خالد - تيارت -

- عند استعمال الإعلام الآلي ينصح بمضاعفة ((duplication المعلومات وتخزينها في عدة نسخ أو ملفات من أجل ضمان عدم ضياعها.

- الاستعانة بالشبكات الخارجية والعالمية (الاشترك في شبكة الأنترنت العالمية مثلا) من أجل توسيع دائرة المصادر المعلوماتية.

### 2- على مستوى المعالجة:

من أجل تحسين عملية معالجة المعطيات والمعلومات على مستوى الوحدة فإننا نقترح على المؤسسة استخدام الإعلام الآلي في معالجة المعلومات، إذ أن الإعلام الآلي يسمح للوحدة بتوسيع آفاقها في اتخاذ القرار والتخطيط في نفس الوقت.

### 3- على مستوى نشر المعلومات:

إن تجميع المعلومات ومعالجتها لا يجديان نفعاً إذا لم يتم سريتها ووصولها إلى من يحتاج إليها في الوقت المناسب أو بتعبير آخر إذا لم يتم نشرها وتوزيعها ومن أجل ضمان ذلك فإن على الوحدة أن تأخذ بعين الاعتبار المقترحات التالية:

- العمل من أجل أن تكون وسائل الاتصال (الإعلام) الداخلية مثل التقارير، المراسلات، مذكرات العمل... دقيقة وواضحة حتى يتم اجتناب كل تعليق زائد وتفسير مرن يضر بفاعلية وصرامة المعلومات المرسلة.

- تجنب كل الحواجز النفسية والتنظيمية التي قد تنجم من احتكار المعلومات، الشيء الذي يسمم علاقات العمل على مستوى الوحدة وبتالي ينقص من مردودية وفعالية الأفراد.

- عدم إيصال المعلومات إلا إلى الذي يحتاجها وله الحق فيها، ومن أجل ذلك يمكن اتخاذ بعض الإجراءات التي تبين الأشخاص الذين لهم حق الاستعمال مثل: اعتماد كلمة السر mot de passe عند استعمال المعلومات بالإعلام الآلي...

- الاستفادة من الشبكات الإلكترونية والاقتصادية والمهنية من خلال شبكة "الأنترنت" العالمية من أجل التعريف بالمؤسسة ومنتوجاتها على المستوى الوطني، وبداية ذلك طبعا تكون من خلال اكتسابها للمعلومات

## الفصل الثالث تقييم استعمال نظم المعلومات في مؤسسة ملبنة سيدي خالد - تيارت -

---

وحسن معالجتها ثم قدرتها على النشر والإقناع هذا من الناحية التجارية التسويقية، أما من الناحية الإدارية والتسييريه فإن هذه الشبكة تمكنها دائما من الحصول على الجديد في هذا الميدان.

### خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل لواقع استعمال نظم المعلومات في ملبنة سيدي خالد بتيارت وذلك من أجل التحري عن واقع هاته المؤسسة فيما يتعلق بامتلاكها لنظام معلومات كفؤ، قادر على إيصال المعلومات بالمواصفات المطلوبة وفي الوقت المناسب لمختلف المستويات التنظيمية مما يسمح بتفعيل القرارات التي يتم اتخاذها في كل مستوى تنظيمي بهذه المؤسسة.

حيث توصلنا إلى أن نظام المعلومات داخل المؤسسة أقل ما يمكن أن يقال عنه أنه نظام ضعيف وعاجز عن تغذية عمليات صنع القرارات الفعالة، لذلك فهي بحاجة إلى تطوير نظام معلوماتها من أجل تعزيز مكانتها في سوق المنافسة.



خاتمة

حاولنا من خلال هذا البحث التعرف بصورة دقيقة لمدى استعمال نظم المعلومات المختلفة في مؤسسة ملبنة سيدي خالد بتيارت، حيث رأينا من خلال الدراسة النظرية أن نظام المعلومات له دور كبير في مختلف المؤسسات، وذلك نظرا للأهمية البالغة التي يكتسبها باعتباره يسعى الى ربط النظم الفرعية للمؤسسة مع بعضها البعض، وذلك بجعلها في نظام موحد ومتكامل، وهذا بغرض مرافقة تدفق البيانات والمعلومات بين تلك الأنظمة بشكل دقيق، إضافة الى التنسيق بين مختلف الأنشطة وبالتالي ربط هذا النظام بالهدف المحدد والمسطر من طرف المؤسسة من أجل تحقيقه وذلك من خلال المساعدة والمساندة في عمليات صنع القرار عبر جميع المستويات التنظيمية.

واتضح لنا من خلال الدراسة التطبيقية لهذا الموضوع التي تمت على واحدة من المؤسسات الجزائرية، وهي ملبنة سيدي خالد بتيارت، غياب كل المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات وبعملية تطويرها على مستوى المؤسسة، ولا يوجد على أرض الواقع إلا بعض البرامج لمعالجة البيانات الخاصة بأنشطة بعض المصالح والمتمثلة في الشؤون التجارية، تسيير المخزونات، تسيير الموارد البشرية، المحاسبة والإنتاج.

### اختبار الفرضيات

انطلاقا من الفرضيات التي كانت منطلق دراستنا، توصلنا الى النتائج التالية:

**الفرضية الاولى:** نصت على "أن المؤسسة لا تواجه نظاما واحدا للمعلومات، بل هناك عدة أنواع من نظم المعلومات يمكنها انشاءها واستخدامها شريطة أن تصنفها حسب الوظائف الموجودة وتضمن بعد ذلك التنسيق والتكامل فيما بينها"، وهذه الفرضية صحيحة، وهو ما وجدناه أثناء دراستنا حيث يمكن أن نجد في المؤسسة عدة أنظمة للمعلومات، وذلك حسب معيار تصنيفها، فهناك نظم المعلومات الوظيفية الخاصة بالوظائف الموجودة في المؤسسة (التسويق، المالية والمحاسبة، الموارد البشرية، الإنتاج...)، وهناك نظم المعلومات التنظيمية الخاصة بكل مستوى تنظيمي (الإدارة الدنيا، الوسطى والعليا).

**الفرضية الثانية:** والتي نصت على "ان كفاءة أنظمة المعلومات ترتبط بمدى مواكبة هاته الأنظمة لتغيرات المحيط والتطورات الاقتصادية الحاصلة والتكيف معها"، وهذه الفرضية صحيحة أيضا، وهو ما لاحظناه خلال دراستنا، حيث أن نظم المعلومات الحديثة والمتطورة قادرة على تقديم وتوفير معلومات أكثر ملائمة لمستخدميها، وبالشكل الذي يراعي طبيعة متطلبات المستويات المختلفة في المؤسسة.

## نتائج الدراسة:

● بناء على الجانب النظري من الدراسة تبين ما يلي:

1- أصبحت نظم المعلومات ضرورة حتمية في مختلف المؤسسات، إذ تعد المعلومات التي تنتجها هذه الأنظمة موردا أساسيا من موارد هاته المؤسسات، فهي تعد العمود الفقري وجوهر عملية اتخاذ القرارات المختلفة.

2- نظام المعلومات الكفاء هو النظام القادر على إيصال المعلومات بالمواصفات المطلوبة وفي الوقت المناسب لمختلف المستويات التنظيمية، وبالتالي تسهيل اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وفي المستوى التنظيمي المناسب.

3- إن الحصول على المعلومة ذات القيمة والمصدقية في الوقت المناسب تسمح للمسيّر بترشيد وتوجيه الأنشطة المطلوب تحقيقها إلى أقصى حد.

4- وجود أنواع مختلفة من نظم المعلومات وتعدد تطبيقاتها، سيمكن المؤسسة من توفير المعلومة الضرورية سواء على مستوى بيئة الاعمال الداخلية أو البيئة الخارجية، وبهذا تتمكن من تقييم وضعها الداخلي ومعرفة الاحداث الخارجية خاصة فيما يتعلق بظروف المنافسة.

● أما من خلال الجانب التطبيقي فقد توصلنا الى ما يلي:

1- نظم المعلومات المستخدمة على مستوى ملبنة سيدي خالد تيارت، أقل ما يمكن أن يقال عنها أنها نظم ضعيفة وعاجزة عن تقديم النصائح الآزمة وصنع القرارات الفعّالة.

2- عدم سريان حركة المعلومات بشكل طبيعي وعادي على مستوى المؤسسة نظرا لأن كل المصالح هي التي تقوم بتجميع المعلومات الضرورية لعملها بنفسها.

3- معالجة جزء من المعلومات على مستوى كل الادارات بالطرق اليدوية التي تجاوزها الزمن، أما الجزء الباقي وهو أقل فيتم معالجته بواسطة الاعلام الآلي.

4- نشر المعلومات داخل المؤسسة لا يعتمد على وجود شبكة إلكترونية معلوماتية داخلية، إنما يعتمد على التقارير المكتوبة بصفة دورية.

## الاقتراحات والتوصيات

- 1- محاولة إرساء قواعد النشر الثقافية والذهنية المعلوماتية على كافة المستويات في المؤسسة، بحيث تكون ضرورة وجود نظم المعلومات في المؤسسة من الأمور المسلّم بها لدى جميع افراد المؤسسة، وخاصة رؤساء المصالح والدوائر.
  - 2- القيام بعملية تحديد وحصر دقيق لكافة مصادر المعلومات المتاحة ومحاولة استغلالها الاستغلال الأمثل.
  - 3- استعمال التقنيات العلمية الحديثة في تجميع المعلومات من داخل وخارج الوحدة مثل: سير الآراء، استمارات الأسئلة، الإحصاء.
  - 4- استخدام الإعلام الآلي في معالجة المعلومات من أجل تحسين عملية معالجة المعطيات والمعلومات على مستوى الوحدة.
  - 5- استحداث مصلحة مختصة في أنظمة المعلومات وذلك بالاعتماد على عدد من مصممي أنظمة المعلومات، وكذلك المحللين.
- آفاق الدراسة:

في ختام الدراسة يجدر بنا أن نفتح آفاقا مستقبلية لإثراء الموضوع، نظرا لأن الموضوع في تطوّر مستمر، ولا تزال هناك بعض النقاط المجهولة.

- 1- دور نظم المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة
- 2- أهمية نظم المعلومات كأداة للتخطيط الاستراتيجي في المؤسسة.
- 3- قياس دور نظم المعلومات في عملية صنع القرارات بالمؤسسات الحكومية.

# قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1- إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية"، (مدخل إداري)، الدار الجامعية، 2000.
- 2- إبراهيم سلطان نظم المعلومات الإدارية -مدخل النظم-، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص37.
- 3- أحمد الخطيب وخالد زيغان، "إدارة المعرفة ونظم المعلومات"، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربيد، الأردن، 2009.
- 4- أحمد حسين علي حسين "نظام المعلومات المحاسبية" الإطار الفكري والنظم التطبيقية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 1997.
- 5- إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزغبى، "نظم المعلومات الإدارية" الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- 6- د. إبراهيم احمد الصعيدي، سمير شحاته عوض، "نظم المعلومات المحاسبية المتقدمة"، جامعة عين شمس، القاهرة، 1966 ص35.
- 7- د. أحمد حسين علي حسين، "نظم المعلومات المحاسبية"، مصر، الإشعاع الفنية، 1997.
- 8- د. جمال الدين العويسات، "الإدارة وعمليات اتخاذ القرار"، الجزائر، دار هومة، 2002.
- 9- د. كامل سد غراب، د. فادية حجازي "نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي)" النشر العلمي والمطابع، جامعة الملك سعود، الرياض، 1996م، 1418هـ.
- 10- د. كمال مصطفى الدهراوي، د. سمير كامل محمد، "نظم المعلومات المحاسبية"، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2002.
- 11- د. محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو، "نظم المعلومات المحاسبية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 12- د. محمد نور برهان، "أنظمة المعلومات الإدارية"، الشركة العربية للتموين والتوريدات، القاهرة، مصر، الطبعة 2010،
- 13- د. محمد يوسف حفناوي، "نظم المعلومات المحاسبية"، الأردن، دار وائل، 2001.
- 14- د. منال الكردي، جلال العبد، "نظم المعلومات الإدارية"، مصر، بدون تاريخ النشر.

- 15- د. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "نظم المعلومات الإدارية الأساس والمبادئ"، مصر، المكتبة العصرية، 2002.
- 16- د. علاء عبد الرزاق السالمي، "نظم إدارة المعلومات"، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2003م.
- 17- د. عماد الدين حسن، عبد المنعم فهمي، "نظم دعم القرار مبادئ وتطبيقات"، القاهرة، فاس للطباعة، بدون تاريخ النشر.
- 18- د. عصام فهد العديين وآخرون، "نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي معاصر"، عمان، دار المناهج، 2003م.
- 19- د. سونيا البكري، د. علي عبد الهادي مسلم، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1996.
- 20- هشام أحمد عطية، "نظم المعلومات المحاسبية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 21- كمال الدين الدهراوي، "نظم المعلومات المحاسبية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1998.
- 22- محمد أحمد حسان "نظم المعلومات الإدارية" الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 23- محمد إسماعيل محمد السيد "نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية" المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.
- 24- محمد حافظ حجازي، دعم القرارات في المنظمات، الطبعة الأولى، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2006.
- 25- محمد محمد الهادي، نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة. القاهرة: دار الشروق 1989.
- 26- محمد الصيرفي "إدارة تكنولوجيا المعلومات" الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
- 27- محمد الفيومي "تصميم وتشغيل نظم المعلومات المحاسبية" دار النهضة للطباعة والنشر، لبنان، 1999.
- 28- محمد فيومي وأحمد حسين "تصميم وتشغيل نظام المعلومات" كلية التجارة، الإسكندرية.
- 29- محمد سعيد خشبة، "نظم المعلومات-المفاهيم" دار الوليد، مصر، 1992.
- 30- منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية الجديدة الإسكندرية، 2003.

- 31- نجم عبد الله الحميدي وآخرون "نظم المعلومات الإدارية" مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 32- سلوى أمين السامرني، نظم المعلومات الإدارية، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 1999.
- 33- سليم إبراهيم الحسينة، "نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة الورق، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1998.
- 34- سونيا محمد البكري، "نظم المعلومات الإدارية" المكتب العربي الحديث للنشر، بدون سنة أو بلد النشر.
- 35- سونيا محمد بكري "نظم المعلومات الإدارية (مفاهيم أساسية)" دار الجامعة للنشر الإسكندرية مصر. 1999.
- 36- سونيا البكري وإبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية" دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 37- عثمان الكيلاني، هلال البياتي، علاء السالمي "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية" دار المناهج، الأردن، الطبعة الثانية، 2003.
- 38- عامر إبراهيم قنديلحي، علاء الدين عبد القادر الجناي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن 2005.
- 39- علاء السالمي، عثمان الكيلاني وهلال البياتي، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009.
- 40- علاء السالمي وآخرون، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية". الطبعة 1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2005.
- 41- عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 42- عبد الله اسماعيل الصولي، التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبة المدرسية، عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2001.
- 43- علي محمد منصور، مبتدئ الإدارة: أسس ومفاهيم، مجموعة النيل، القاهرة، 1999.
- 44- علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، المبادئ والتطبيقات، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1944.



- 45- عصام الدين أمين أبو علفة، "المعلومات والبحوث التسويقية (النظرية والتطبيق)"، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر.
- 46- فايز جمعة صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 47- ربحي مصطفى عليان، "اقتصاد المعلومات"، الطبعة الأولى، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 48- ثناء علي القباني، "نظم المعلومات المحاسبية"، جامعة المنوفية، مصر، 2003.  
رسائل الماجستير والدكتوراه:
- 1- فتحي محمد محمد احمد الغريب، "كفاءة نظم المعلومات في معاهد التعليم العالي بشعبية النقاط الخمس" أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر، 2008-2009.
- 2- شيخي غنية، "تكاثر أنواع نظم المعلومات وأثره في ترشيد اتخاذ القرارات" أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية بجامعة محمد بوقرة بومرداس، 2014-2015، ص 12.
- 3- الشيخ ولد أحمد، "استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010-2012.
- 4- زواق خالد، "مساهمة استخدام نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة 1-الحاج لخضر-، 2014-2015.
- 5- عومار وبوطيبة، "دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة" مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة والتسيير الرياضي، جامعة محمد الشريف مساعدي سوق اهراس، 2011-2012.

المراجع باللغة الفرنسية:

الكتب:

- 1- G.Marakas-J O'Brien, Introduction to information system, McGraw- Hill, New York, USA, 16ème edition, 2013
- 2- K.Laudon et J.Laudon, **Management des systèmes d'information**, Pearson Education France, 9ème édition, (2006).
- 3- K.Laudon et J.Laudon, **Management information system**, Pearson Education, New-Jersey, USA, 12ème édition, 2012.
- 4- Michel Darbelet, Laurent Izard , Michel Scaramuzza , **L'Essentiel sur le Management** , Berti Edition, Alger , 5ème Edition , 2007
- 5- Rowley, J (1990) **The Basics of System Analysis and Design for Information Management**
- 6- Scheid. J.C. **les grands auteurs en organisation** ; édition : dunod, paris.1990.
- 7- Turban Efraim, Decision support and Expert systems: managerial perspectives, Macmillan series in information Systems, Publisher: Macmillan Pub Co, New York; February 1988.
- 8- Wilkinson, joseph, **Accounting and information systems**, Third Edition, (John Wiley & Sons, Inc ., 1991

مواقع الأنترنت:

- 1 [Http://ryadah12.blogspot.com/2012/11/blog-post\\_9732.html](http://ryadah12.blogspot.com/2012/11/blog-post_9732.html)  
17:32 ، 2016-11-06
- 2 [http://cte.univ-setif.dz/coursenligne/challour\\_wissem/co/chapitre1\\_16.htm](http://cte.univ-setif.dz/coursenligne/challour_wissem/co/chapitre1_16.htm)  
17:57 ، 2016-11-06
- 3 إبراهيم بختي "تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" على الخط  
[http://bbekhti.online.fr/trv\\_pdf/tic.pdf](http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/tic.pdf). 09/12/2016.  
19:46

# قائمة الملاحق



**Sidi Khaled**  
**TIARET**  
 Tél : 046.42.57.78 / 42.58.53  
 Fax : 046.42.56.98

S/Direction Fabrication

Date : 19/04/2017

Heure : 13h00

N° 008818

**BON DE TRANSFERT**

Désignation des produits	N° du Bulletin de Mise en production	Quantités commandées	Quantités Livrées	Observations

**Le Responsable de l'Atelier**

Nom : ABDI Nasreddine  
 Chef d'atelier fabrication

**Le Chef de Quai**

Nom : BILALA Benali  
 Chef de Quai  
 Signature

المحقق (01)

I.F. : 099714019023817  
 NIS N°: 0987 1401 00822 38  
 Cpte B. BADR N° : 541.300.106/67/300  
 Tél/Fax : 046.42.56.98



ADRESSE : TIARET  
 ANP  
 ANP  
 N° BL 77047 LE :

TVA	CODE	LIBELLE	UNITE	QUANTITE	PRIX U.	MONTA
17	7103	YAOURT AROMATISE 125 CL:TIARET		1000.00	13.00	13000

SPA Laiterie Sidi Khaled Tiare  
 Filiale GIPLAIT  
 Section Facturation

ARRÊTÉ LA PRÉSENTE FACTURE A LA SOMME DE :  
 DEUX CENTES DIX DINAR(S) ET  
 CINQ CENTIÈME(S)

HORS TAXE :  
 TIMBRE :  
 TVA :  
 NET A PAYER :

LE FACTURIER	LE CAISSIER	LE CHEF DE QUAI
LE CONTRÔLEUR	LE CLIENT	

المكلف (03)

Nom du chef de quai :

Produit	U.M	Quantité	Observation
Lait pasteurisé	Litre		
Lait cru en sachet	Litre		
L'bon en sachet	Litre		
Rahb	Litre		
Yaourt aromatisé e 125	Pot		
Yaourt aromatisé 500 g	Pot		
Crème dessert	Pot		
Smen doux 99%	Pot 1 Kg		
Smen 4 Kg 82%	Kg		
Smen 4 Kg 65%	Kg		
Smen 1 Kg 82%	Kg		
Smen 1 Kg 65%	Kg		
Smen 15 Kg 65%	Kg		

Yoghurt  
 1000 Pots

Yoghurt 1000 Pots

Client : *Genet TARET* Date: 08/08/2014

BON DE LIVRAISON

N°: 077047

(03) المكلف (03)

046.42.56.98.42.51/10  
 9663

# BON DE RECEPTION

OROLAIT - TIARET  
U.P. 08  
ITEM

FOURNISSEUR

Soe DEMANDEUR

ONILORAM

FABRICATION

COMMANDE D'ACHAT

No 35685  
DATE 26/02/2015  
FACTURE  
No 00094  
DATE 26/02/2015  
RECU LE 26/02/2015

No

No  
DATE  
RECU LE

POSTE	DESIGNATION	REFERENCE	U M	QUANTITE			PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL	OBSERVATIONS
				COMMANDEE	REÇUE	ACCEPTEE			
1									
001	P.D.L.26		T	281,000	281,000	281,000			
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

ONILORAM - U.P. 08 - TIARET  
Service Achats

VISA RECEPTIONNAIRE: *[Signature]*

SERVICE ACHATS

MONTANT DE LA FACTURE

281,000    281,000    281,000

الهيئة العامة للغذاء والدواء  
الرقم: 1/23/2015

# BON DE RECEPTION

OROLAIT - TIARET U.P. 08 ITEM		FOURNISSEUR ONLORAN		Soc DEMANDEUR FABRICATION		COMMANDE D'ACHAT No _____ DATE _____ RECU LE _____		No 336000 DATE 26/03/2015 FACTURE No 00047 DATE 26/03/2015 RECU LE 26/03/2015	
POSTE	DESIGNATION	REFERENCE	U M	QUANTITE			PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL	OBSERVATIONS
				COMMANDEE	REQUE	ACCEPTEE			
1	P.D.L	0%	T	22.000	22.000	22.000			
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

VISA RECEPTION MAJEL  
SERVICE ACHAT

22.000    22.000    22.000

MONTANT DE LA FACTURE



République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural  
الدبوان الوطني المهني للحليب و مشتقاته  
Office National Interprofessionnel du Lait et des Produits Laitiers

ONIL EPIC

BOUFARIK LE: 25/03/2015

Direction de la Distribution et de la Régulation  
Département Gestion de la Distribution  
Service Facturation

N°RC 07/B -09/00 0977578

AI: N° 16011120019

ID. FISCAL 099716019869303



FACTURE N° 515 /2015

Affectation de Matière Première Laitière du Mois		Mars	Laiterie SPA Sidi Khaled Tiaret
Affectation N° 514 /E			code client : 014
Dépot: mostaganem 27/02			N° RC 0422012B97
			TEL: 0 46 41 94 72
			FAX: 0 46 41 94 73
DESIGNATION	Quantités affectées en tonnes	Prix unitaire H/T	Montant/DA
1 Poudre de Lait Ecrème 0 % MG	22,000	159 000,00	3 498 000,00
2 Poudre de Lait Entier 26 % MG	28,000	159 000,00	4 452 000,00
3 MGLA	-	159 000,00	-
TOTAL H/T :			7 950 000,00

ARRETEE LA PRESENTE FACTURE A LA SOMME DE :

SEPT MILLIONS NEUF CENT CINQUANTE MILLE DINARS ALGERIENS



*Clair*

ONIL EPIC ZONE INDUSTRIELLE BOUFARIK (FACE GARE ROUTIERE) BLIDA TEL/FAX: 025 47 45 09  
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural : Agence El Harrach - RIB n° 003 00635 302183 3000 10