



- جامعة ابن خلدون - تيارت -
- ملحقة قصر الشلالة -



مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الهاستر
فرع علوم التسيير - تخصص إدارة أعمال

إقامة أنظمة المعلومات ودورها في تطوير المؤسسات دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر قصر الشلالة

الأستاذ المشرف

زرقط رشيد

من إعداد الطالب

بوزيان مختار

لجنة المناقشة

الصفة	الدرجة العلمية	اسم و لقب الأستاذ
رئيسا	دكتورا	أيت عيسى عيسى
مقررا	دكتورا	زرقط رشيد
مناقشا	دكتورا	بوزيدوي محمد

السنة الجامعية 2021/2020

اتجهت المؤسسات إلى استخدام نظام المعلومات لتوفير معلومات تصف الأنشطة العامة للمنظمة، ويمكن القول إلى أن نظم المعلومات بكل أنماطها وأشكالها تعمل كنسيج متماسك واحد متكامل مع البيئة التنظيمية، وذلك بهدف تلبية احتياجات الإدارة والمستفيدين، وتتضح أهمية البحث في أن نظام المعلومات يهدف إلى تطوير وتحسين أداء العاملين وذلك من خلال ما يحققه من الانسجام بين توقعات أداء العاملين والوصف الوظيفي، كما أن سهولة استخدام ه من مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بالمعايير الموضوعية، كما أن نظام المعلومات يدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير معلومات دقيقة عن أداء العاملين، كما أنو يقلل استخدام ه من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين في المؤسسة ويساهم في إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم مع نتائج التقييم، وقد اعتمدنا في هذا البحث عن المنهج الوصفي في إتمام هذه الدراسة، وتمثلت عينة البحث بالموظفين العاملين داخل الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر قصر الشلالة ، واعتمدنا على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات، وقد تم معالجتها إحصائيا ومناقشة النتائج ومن تم التوصل إلى بعض الاستنتاجات والتي من أهمها وجود علاقة ارتباط عالية بين نظام المعلومات وتحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية وهذا يدل على الدور الذي يلعبه نظام المعلومات في تحسين أداء العاملين.

abstract

The institution have tended to use the information system to provide management needs and beneficiaries. The main aim of this study is to develop and improve the performance of the employees and contribute to find solutions to the performance problems. We have adopted in this research the descriptive approach in completing this study. The research sample consisted of employees working within the national Algeria Telecom Agency, Ksar Chellala corporation and the questionnaire for obtaining the data. The results were processed and high correlation was established between the information system and the performance of the employees of the economic institution.

شكر ونفك

الحمد لله أولا و قبل كل شيء هدانا لهذا و ما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله و نصلي
و نسلم على سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم المبعوث رحمة للعالمين بداية و

أستنادا لقول الرسول صلى الله عليه و سلم "لا يشكر الله منا لا يشكر الناس"

الى من أهدوا لنا حياة الحرية و الكرامة و طلبوا الموت لتزهد لنا الحياة الى
شهادتنا الابرار و مجاهدينا الكران ثم نتقدم بأسمى عبارات التقدير و الإحترام و

الشكر الجزيل الى الأستاذ المشرف على هذا العمل لما قدمه لنا من نصائح جلية

أنارت درب البحث في إعداد هاته المذكرة كما اتوجه بالشكر كذلك للأساتذة

لمناقشين لهذا العمل على قبولهم عناء التصفح و تسجيلهم للملاحظات و افادتنا

اكثر في الموضوع دون نسيان كل اساتذتنا الكرام الذين رافقونا طيلة المسار

الجامعي

إهداء

يسرني أن أقدم بثمرة جهدي هذا إلى اللذان جاءت طاعتها بعد
طاعة الله الواحد الأحد إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله و رعاهما

إلى أعز الناس على قلبي إخوتي

إلى أحبتي كل باسمه.

إلى كل من ساندني و ساعدني و لم يبخل عليا بمديد العون و لو

بكلمة طيبة استجمعت بها قواي على مواصلة الدرب في لحظة

خوف و قلق

شكرا لكم جميعا

الفهرس

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	مقدمة
الفصل الأول : مفاهيم عامة حول المؤسسة	
6	تمهيد
7	المبحث الأول : الإطار النظري للمؤسسة
7	المطلب الأول : ماهية المؤسسة
9	المطلب الثاني : أنواع المؤسسات
15	المطلب الثالث : أهداف المؤسسة
17	المبحث الثاني : العوامل المؤثرة على وظائف المؤسسة
17	المطلب الأول : وظائف المؤسسة
19	المطلب الثاني : العوامل الخارجية المؤثرة على وظائف المؤسسة
21	المطلب الثالث : العوامل الداخلية المؤثرة على المؤسسة
23	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : نظام المعلومات و دوره في تسيير المؤسسة	
25	تمهيد
26	المبحث الأول : نظام المعلومات
26	المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات
28	المطلب الثاني : أنواع و خصائص نظام المعلومات
30	المطلب الثالث: وظائف و مكونات نظام المعلومات

33	المبحث الثاني : تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة
33	المطلب الأول : دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
36	المطلب الثاني : أثار تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
40	المطلب الثالث : أسباب نجاح و فشل نظام المعلومات في المؤسسة
43	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : دراسة ميدانية لوكالة التجارية اتصالات الجزائر قصر الشلالة	
45	تمهيد
46	المبحث الأول : تعريف المؤسسة محل الدراسة
46	المطلب الأول : تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر و نشأتها
55	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة اتصالات الجزائر
59	المطلب الثالث : مهام و أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
61	المبحث الثاني : نظام المعلومات و دوره في تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر
61	المطلب الأول : مجتمع الدراسة و عينته
62	المطلب الثاني : تحليل البيانات الشخصية لخصائص العينة
68	المطلب الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة
77	خلاصة الفصل
80	خاتمة
83	قائمة المراجع
89	الملاحق

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
62	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(1-3)
63	توزيع عينة الدراسة حسب السن	(2-3)
65	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	(3-3)
66	عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	(4-3)
69	استخدام نظم المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة	(5-3)
72	تحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة.	(6-3)
74	دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة	(7-3)

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
53	الميكال التنظيمي للمديرية العملية الولائية	(1-3)
62	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(2-3)
64	توزيع عينة الدراسة حسب السن	(3-3)
65	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	(4-3)
67	عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	(5-3)

مقدمة

إننا نعيش في عصر المعلومات، عصر أصبحت المعلومات فيه سلعة تباع وتشترى، بل صناعة تتضمن العديد من الأنشطة المتكاملة ذات طبيعة عالية المرونة والتي تزداد تنوعا وامتدادا إلى مجالات وأنشطة جديدة، ومن هنا أصبح نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات فهو يعتبر عنصرا حيويا إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية و الإستراتيجية وحصولها على ميزة تنافسية بين نظيرها من المؤسسة الأخرى.

ولقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات في حياتنا أثارا كبيرة سواء على المستوى الجزئي والكلي حيث أدت إلى ظهور ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه هذه الأخيرة موردا أساسيا لا يقل أهمية عن باقي موارد الإنتاج وبالتالي ظهرت نظم المعلومات بمثابة المدخل الاستراتيجي الفعال المختصة مع تنامي ظاهرة العولمة وسرعة التغيرات الحاصلة عالميا والتي فرضتها وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فكل هذا أدى إلى اشتداد المنافسة بين المؤسسات في ظل بيئة سريعة التغير، وقصد مواجهة المنافسة أصبحت الإدارة للمؤسسة تولى أهمية بالغة لتوليد ونشر المعلومات على مستوى المؤسسة، واستحدثت لذلك ما يعرف بنظام المعلومات المبنية على الحاسوب، فقد أصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات وتحفيز العاملين للعمل أكثر وتحسين أدائهم وأيضا مساعدتهم في خلق وتقديم منتجات جديدة واختراق أسواق جديدة وتقديم منتجات وخدمات في الوقت المناسب وبسرعة وتحسين جودة الأداء.

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو الآتي:

- ما هو دور نظام المعلومات في تحسين وتطوير أداء المؤسسة ؟

ومن أجل البحث في هذا الموضوع تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1 ما هي طبيعة نظام المعلومات التي تساعد في تحسين الأداء في المؤسسة؟
- 2 كيف يساهم نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية؟
- 3 كيف يساهم نظام المعلومات في زيادة الإنتاجية وتحفيز العاملين في المؤسسة الاقتصادية؟

للإجابة على الأسئلة الفرعية اقترحنا الفرضيات التالية:



- نظام المعلومات يدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير معلومات دقيقة عن أداء العاملين.
- يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين في المؤسسة.
- يساهم نظام المعلومات في إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلائم مع نتائج التقييم.

أهمية الدراسة:

يدمج البحث عدة نواحي من حيث الأهمية العلمية والتطبيقية:

- الأهمية العلمية:

وتتفرع هذه الأهمية إلى ما يلي:

- يوضح البحث ماهية نظام المعلومات و خصائصه وأهدافه وتصنيفاته كما يلقي الضوء على نشأتها وكيف أصبحت مستخدمة على نطاق واسع عالميا بسبب توفيرها للوقت والجهد في جميع المؤسسات التي اعتمدت نظام المعلومات أساسا لها.
- يطور البحث رؤية الإدارة العليا من خلال نظام المعلومات المعتمد، إذ يوجد فيه أدوات تبين للإدارة الموظفين الموظفين على عملهم والملتزمين بالتعليمات الواردة منها، كما أنه يلعب دورا هاما في مساعدة المؤسسات على اتخاذ القرارات وتحسين أداء العاملين.
- الأهمية التطبيقية: يبين البحث دور نظام المعلومات في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية من حيث تقييم الأداء، إذ يسمح للإدارة بتقييم أداء موظفيها بأدوات بسيطة وسرعة في توصيل المعلومات.

دوافع الدراسة:

لا يخلو أي بحث من دوافع تثير رغبة الباحث تجعله يتمسك بموضوع بحثه موضوعية كانت أو ذاتية، وعليه فاختيار الموضوع ليس وليد الصدفة، ويمكن إيجاز هذه الدوافع فيما يلي:

الدوافع الذاتية: وتتمثل في الرغبة في معالجة هذه المواضيع.



الدوافع الموضوعية:

- تأتي هذه الدراسة لتجيب عن مجموعة من التساؤلات متعلقة أساسا بموضوع نظام المعلومات ودورها في تسيير المؤسسة على وجه التحديد.
- إن تأكيد دور وأهمية نظام المعلومات في تسيير المؤسسة يحتاج لعناية خاصة من طرف الباحثين لتقديم الدراسات العلمية المتخصصة والأكاديمية، في هذا المجال الحساس وعليه سيتم الخوض في شقه النظري من خلال معرفة دور نظام المعلومات في تسيير المؤسسة بشكل مبسط، وشق عملي اهتم بتنزيل الدراسة النظرية على الواقع الاقتصادي في الجزائر من خلال تناول دور وأهمية نظام المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر وعليه فإن هذه الدراسة جاءت لإثراء الساحة البحثية عموما والمكتبة الجزائرية خصوصا. إذن الدوافع الموضوعية تتمثل في كون الدراسة موضوع الساعة.

أهداف الدراسة:

- يمكن تلخيص أهداف البحث في ما يلي:
- تسليط الضوء على مدلول نظام المعلومات.
- التعرف على أهم المصطلحات الحديثة المرتبطة بالموضوع.
- التعرف على الطرائق المستخدمة للحصول على المعلومات اللازمة للمؤسسة.

منهج الدراسة:

من أجل الوصول إلى الإجابة على الإشكالية الأساسية التي يطرحها الموضوع اعتمدنا لهذا السبيل منهج الوصف والتحليل، حيث قمنا بالمزج بين المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك من خلال جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها واستخلاص مختلف النتائج.

الصعوبات والعوائق:

إن العقبات الأساسية التي واجهتنا وقت إنجاز البحث تمحور معظمها حول النقاط التالية:

- غياب سببه كلي للدراسات الميدانية التي توضح مدى دور نظام المعلومات في تسيير المؤسسة، حيث انحصرت أغلب البحوث المقدمة بشأن الموضوع بدراسة شق دون آخر حيث تناول بعضها واقع النظام في المؤسسات الجزائرية وبعضها ربط دراستها بالميزة التنافسية.
- قلة الدراسات الأكاديمية المتخصصة التي تناولت موضوع الدراسة خاصة تلك المتعلقة بمجال المؤسسة الجزائرية مما يسهل على الباحثين في هذا الشأن الاسترشاد بها.
- عدم وجود أجنحة خاصة في مكتبتنا تهتم بالموضوع وربطه بمجال المنافسة بين المؤسسات.
- صعوبة إجراء الدراسة الميدانية.

خطة وهيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، فقد جاءت الدراسة في ثلاثة فصول مع مقدمة وخاتمة، وهذه الفصول هي:

الفصل الأول: نتناول فيه : مفاهيم عامة حول المؤسسة وعموميات حول النظام يتضمن مبحثين المبحث الأول : مدخل إلى المؤسسة و المبحث الثاني أساسيات حول النظام والمعلومات .

الفصل الثاني: ونتطرق فيه إلى نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة محتويا على مبحثين تضمن المبحث الأول : على نظام المعلومات، في حين تناول المبحث الثاني: نظام المعلومات في المؤسسة.

والفصل الثالث : دراسة حالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة يتضمن مبحثين: المبحث الأولى : لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة ،

المبحث الثاني: أهمية استخدام نظام المعلومات ومساهمتها في تطوير مؤسسة اتصالات الجزائر .

الفصل الأول

مفاهيم عامة حول المؤسسة

نقده يد

المؤسسة هي مفهوم ذو طبيعة جد معقدة، تتميز بالشمولية ويمكن النظر إليها من زوايا متعددة، كونها تعمل في بيئة مجتمعية محددة، وتمثل جزءا من البنية الاقتصادية والاجتماعية لهذا المجتمع فالمؤسسة بوظائفها المختلفة هي في قلب البيئة الاقتصادية الديناميكية، التي ميزتها الرئيسية التطور و التغيير، فالمحيط الحالي للمؤسسات جد معقد وغير مؤكد .

كما أنها تتأثر وتخضع لعوامل الخارجية التي تملك أقوى تأثير على المؤسسات عادة ما تكون قانونية وسياسية واقتصادية، إذ أن المؤسسات لا تعيش منعزلة في فقاعة، بل وجدت كجزء من المجتمع، مما يجعلها مسؤولة وخاضعة للمسائلة من أصحاب المصلحة.

فالتطرق نحو التنمية الاقتصادية يمر حتما على المؤسسة ويرتكز على التحكم في كفاءتها الإنتاجية، لذلك وجب على إدارتها أن تبحث في العمق من طريق أساليب حديثة في تسيير وظائفها لتحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها البشرية والمادية وإقامة علاقات جيدة بينها وبين العمال وشركائهم، ونظرا لكل هذا فقد وجدت المؤسسات نفسها ملزمة بإنشاء مراكز الرصد لنظام المعلومات حيث أخذت المعلومات دورا أكثر عمقا وشمولية واكتسبت بفعل ذلك قدرا يفوق كثيرا ما كانت تمثله من أهمية في السابق، حيث أصبحت أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة تشكيل الحاضر ورسم صورة للمستقبل، لذلك فإن وجود نظام معلوماتي يعتبر من بين خصائص المؤسسة العصرية التي أصبحت مطالبة اليوم بتوقع التهديدات والفرص وتقليل حالة المخاطرة وضمان حماية المعلومات والمحافظة على عدم تماثل المعلومات كما أصبحت معنية بممارسة التأثير على المحيط من خلال الضغوط المعلوماتية و الخروج من دائرة التعامل السلبي و التابع الكلي لتغيرات السوق، وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى :

المبحث الأول : الإطار النظري للمؤسسة.

لقد شغلت المؤسسة حيزا معتبرا في كتابات وأعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم الإيديولوجية لدى المهتمين بالإدارة إذ تعتبر النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع و مصدر إنتاج القيمة والمحافظة عليها، و تنمية و تطور أي مجتمع.

المطلب الأول: ماهية المؤسسة

أولا : تعريف المؤسسة

لقد اختلفت آراء الاقتصاديين حول تعريف المؤسسة بحيث كل منها يركز على جانب من جوانبها، أو العناصر المكونة لها و طبيعة نشاطها و سوف نوضح هذا في جملة من التعاريف التالية:

" المؤسسة هي تنظيم انتاجي معين و الهدف منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة ثم نتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح¹."

تعرف المؤسسة أيضا على أنها " الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي²."

هي أيضا " كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني و اجتماعي معين تدمج فيه عدة عوامل إنتاج بهدف الإنتاج تبادل السلع و الخدمات أو هيكلها مع أعوان اقتصاديين آخرين بهدف تحقيق نتيجة ملائمة ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني وتبعاً لحجم و نوع النشاط³."

¹ سمير احمد عسكر " مدخل إدارة الاعمال " دار النهضة العربية ، مصر ، 1984 ، ص10.

² عمر صخري " اقتصاد المؤسسة " ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1993 ، ص 24.

³ ناصر دادي عدون " اقتصاد المؤسسة " دار المحمدية " دار المحمدية العامة و الجزائر ، 1998 ، ص 10.

أيضا " المؤسسة هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا، هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق منظمة و مجهزة بكيفية توزع فيها المهام و المسؤوليات " ¹.

ثانيا - خصائص المؤسسة ²:

تتصف المؤسسة بعدة خصائص نذكر منها:

- 1- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث الحقوق والصلاحيات والواجبات والمسؤوليات، إذن المؤسسة شخص معنوي له حقوق وواجبات مثل الشخص الطبيعي.
- 2- القدرة على أداء الوظيفة التي أسست من أجلها.
- 3- التحديد الواضح للأهداف والبرامج وأساليب العمل.
- 4- يجب على المؤسسة أن تكون مواتية للبيئة التي توجد فيها.
- 5- التكامل على المستوى الوطني.
- 6- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية، وقادرة على التكيف نفسها مع الظروف المتغيرة.
- 7- يجب أن تشمل اصطلاح المؤسسة بالضرورة فكرة زوال المؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها وتضاءلت كفاءتها ³.

¹ اسماعيل عرياجي " اقتصاد المؤسسة " أهمية التنظيم ديناميكية الهياكل " الطبعة 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1996 ، ص 13.

² عبد الرزاق بن حبيب " اقتصاد المؤسسة " ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2002 ، ص 30.

³ عبد الناصر بن عدود ، مرجع سابق، ص 30.

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات

يمكن تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب معايير مختلفة منها حسب القطاع، حسب الحجم، النشاط، طبيعة الملكية، الشكل القانوني والشكل الاقتصادي.

1- حسب القطاع : هذا التصنيف مفيد خاصة على المستوى القومي أي الاقتصاد الكلي ويمكن التمييز بين القطاع والفرع عندما نقوم بالتحليل على المستوى القومي فالقطاع يمثل مجموعة المؤسسات التي تمارس نفس النشاط الأساسي أما الفرع فيتضمن كل المؤسسات التي تنتج نفس المنتج.

وتصنف المؤسسات عادة إلى ثلاثة قطاعات: القطاع الأول، القطاع الثاني والثالث¹.

-القطاع الأول: يشمل هذا القطاع المؤسسات التي يتميز نشاطها بعلاقة متينة مع الطبيعة إذ نجد في هذا الصنف المؤسسات الإستراتيجية (المناجم)، المؤسسات الزراعية وكذلك مؤسسات الصيد البحري.

-القطاع الثاني: ترتب ضمن هذا القطاع المؤسسات التحويلية للقطاع الصناعي وكذلك مؤسسات البناء والأشغال العمومية.

-القطاع الثالث: أي قطاع الخدمات ويتضمن هذا القطاع مؤسسات التوزيع والتسويق مؤسسات النقل بمختلف أنواعه، مؤسسات التأمين، البنوك...

ويلاحظ أنه كلما ارتفع النمو الاقتصادي في بلد كلما زاد تحويل عوامل الإنتاج المالية والبشرية من

القطاع الأول والقطاع الثاني إلى القطاع الثالث في ذلك البلد والبعض يرى ظهور قطاع رابع في بلدان

متقدمة والذي يشمل مؤسسات الاتصال بمختلف أنواعه وكذلك الإعلام الآلي.

2- حسب الحجم: تستعمل عدة معايير لتصنيف المؤسسات حسب الحجم ويختلف التصنيف حسب

الموضوع، التحليل أو البحث ويمكن تصنيف المؤسسات حسب حجمها تبعاً لمعيار من المعايير التالية².

¹ العريبي دخموش، مرجع سابق، ص7.

² ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، 1998، ص 11.

- حجم وسائل الإنتاج: ويتم التصنيف في هذه الحالة على أساس قيمة العمال أو قيمة رأس المال أي المبلغ المستثمر.

- حجم النشاط: وحسب هذا المعيار يمكن استعمال الإنتاج، رقم الأعمال، المشتريات على سبيل المثال.

- حجم الإيرادات: حسب هذا المعيار تستعمل الأرباح والقيمة المضافة أما المعيار المستعمل عادة لتصنيف المؤسسات حسب الحجم فهو عدد العمال وتصنف المؤسسات حسب هذا المعيار إلى مؤسسات صغيرة ومتوسطة ومؤسسات كبيرة.

1- المؤسسات الصغيرة: ويتراوح عدد العمال فيها من 1 إلى 10 وتعود ملكيتها في غالب الأحيان إلى عائلة أو شخص واحد، وصاحب المؤسسة في هذه الحالة هو المسؤول الأول والأخير عن نتائجها أو أدائها¹.

2- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: وتستخدم ما بين 10 و 500 عامل وهي مؤسسات نشيطة وفعالة في أغلب الأحيان تتميز بالابتكار والإبداع في نشاطها الإنتاجي وكذلك خلق مناصب شغل ولهذا فالسلطات تساعد في إنشائها وترقيتها².

3- المؤسسات الكبيرة: وتوجد أشكال مختلفة لتلك المؤسسات نذكر منها المؤسسات الضخمة أي المجمع الوطني والمؤسسات المتعددة الجنسيات وتستخدم هذه المؤسسات عدد كبير من العمال كما تستعمل موارد مالية ضخمة وتعود ملكيتها في أغلب الأحيان إلى عدد كبير من الأشخاص³.

3- حسب الملكية: وتصنف إلى:

¹ العربي دخموش، مرجع سابق، ص7.

² نفس المرجع السابق، ص9.

³ نفس المرجع السابق، ص9.

3-1- المؤسسات الخاصة: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للفرد أو مجموعة من أفراد.
3-2- المؤسسات المختلطة: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها بصورة مشتركة للقطاع العام والقطاع الخاص.

3-3- المؤسسات العمومية: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة فلا يحق للمسؤولين عنها التصرف بها كيف ما شاءوا ولا يحق لهم بيعها أو إغلاقها إلا إذا وافقت الدولة على ذلك والأشخاص الذين ينوبون عن الحكومة في التسيير وإدارة المؤسسات العامة مسؤولون عن أعمالهم اتجاه الدولة وفقا للقوانين العامة للدولة.

وتهدف المؤسسات العمومية من خلال نشاطها الاقتصادي إلى تحقيق مصلحة المجتمع وليس هناك أهمية كبيرة للربح وإنما تعمل من أجل تحقيق أقصى ما يمكن من الأهداف العامة بمعنى تحقيق أقصى إنتاج أو تحقيق نصيبها المحدد في الخطة الوطنية ومن خلال ذلك يمكن أن تحقق الربح فالربح في المؤسسات العامة لا يكون دائما هدفا بحد ذاته.

4 - حسب الطابع الاقتصادي: يمكن تصنيف المؤسسات بمعايير اقتصادية معينة أي تبعا للنشاط الاقتصادي الذي تمارسه وعليه نميز هذه الأنواع¹:

4-1 - المؤسسات الصناعية: وتقسّم بدورها إلى:

أ - مؤسسات الصناعات الثقيلة و الاستخراجية: كمؤسسات الحديد والصلب ومؤسسات الهيدروكربونات ... وما يميز هذا النوع من المؤسسات هو احتياجها إلى رؤوس أموال كبيرة كما تتطلب توفير مهارات وكفاءات عالية.

ب - مؤسسات الصناعات التحويلية: كمؤسسات الغزل والنسيج ومؤسسات الجلود

4-2- المؤسسات الفلاحية: وهي المؤسسات التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض أو استصلاحها وتقوم هذه المؤسسات بتقديم ثلاثة أنواع من الإنتاج النباتي، الحيواني والسمكي.

4-3- المؤسسات التجارية: وهي المؤسسات التي تهتم بالنشاط التجاري كمؤسسات الجملة

¹ عمر صخري، مرجع سابق، ص 30.

ومؤسسات المفرق مثل مؤسسات الأروقة الجزائرية ومؤسسات أسواق الفلاح.

-4-4- المؤسسات المالية: كالبنوك ومؤسسات التأمين والضمان الاجتماعي...

-4-5- مؤسسات الخدمات: تتمثل في مؤسسات النقل والبريد والمواصلات والمؤسسات الجامعية

ومؤسسات الأبحاث العلمية...

5- حسب الطابع القانوني: وتتضمن:

-1-5- المؤسسات الفردية: وهي المؤسسات التي يملكها شخص واحد أو عائلته ولهذا النوع من

المؤسسات مزايا أهمها¹:

- السهولة في التنظيم والإنشاء

- صاحب المؤسسة هو المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمال المؤسسة وهذا يكون دافعا على العمل بكفاءة وجد ونشاط في تحقيق أكبر ربح ممكن.

- صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإدارة وتنظيم وتسيير المؤسسة ولهذا يسهل العمل واتخاذ القرار كما يبعد الكثير من المشاكل التي تنجم عن وجود شركاء.

أما عيوب هذه المؤسسات:

- قلة رأس المال وهذا مادام صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإمداد مؤسسته بعنصر رأس المال.

- صعوبة الحصول على قروض من المؤسسات المالية.

- قصر وجهة النظر، ضعف الخبرة لدى المالك الواحد مما يعرض المؤسسة لمشاكل فنية وإدارية .

- مسؤولية صاحب المؤسسة غير محدودة فهو مسؤول عن كافة ديون المؤسسة.

-2-5- الشركات: تعرف الشركة بأنها عبارة عن المؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر

يلتزم كل منهم بتقديم حصة من المال أو عمل لاقتسام ما قد ينشئ عن هذه المؤسسة من أرباح أو خسائر.

¹ قانون تجاري، ص 150.

وتنقسم إلى نوعين:

أ - شركة الأشخاص: يمكن اعتبار هذه الشركات أنها إعادة إنتاج لعدد من المؤسسات الفردية أهمها:

أ - 1- شركة التضامن: يعرف القانون التجاري الجزائري شركة التضامن على أنها تلك الشركة التي تتكون من شريكين أو أكثر يسأل فيها الشريك عن ديون الشركة مسؤولية شخصية تضامنية ومطلقة لهذا تسمى بأسماء الشركاء كما أن الشريك يكسب صفة التاجر بمجرد الانضمام.
وهذا ما تنص عليه المادتين¹:

المادة 551: للشركاء بالتضامن صفة التاجر وهم مسئولون من غير تحديد وبالتضامن عن ديون الشركة ولا يجوز لدائني الشركة مطالبة أحد الشركاء بوفاء ديون الشركة إلا بعد مرور 15 يوم من تاريخ إنذار الشركة بعقد غير قضائي.

المادة 552: يتألف عنوان الشركة من أسماء جميع الشركاء أو من اسم أحدهم أو أكثر متبوع بكلمة وشركائهم.

أ-2- شركة التوصية: وهي تتكون من طرفين هما: شركاء متضامنون و مسئولون عن ديون الشركة مسؤولية شخصية بمقدار ما يملكونه بالإضافة إلى حصص في رأس المال وشركاء التصفية²، تتحدد مسؤوليتهم بقدر الحصص وما تنص عليه المادة 563: يجب أن يتضمن القانون الأساسي للشركة بالتوصية البسيطة البيانات التالية:

- مبلغ أو قيمة حصص كل الشركاء.
- حصص كل شريك متضامن أو شريك موص في هذا المبلغ أو القيمة.
- الحصة الإجمالية للشركاء المتضامين وحصتهم في الأرباح وكذا حصتهم في الفائض، وتنقسم إلى: شركات توصية عادية وشركة توصية بالأسهم.

أ-3- شركات المحاصة: وتعرف وفق المادة 795: لا تكون شركة المحاصة إلا في العلاقات

¹ قانون تجاري، المرجع السابق، ص 150.

² قانون تجاري، المرجع نفسه، ص 249.

الموجودة بين الشركاء ولا تعتبر للغير فهي تتمتع بالشخصية المعنوية ولا تخضع للإشهار ويمكن إثباتها بكل الوسائل¹.

ولشركات الأشخاص مجموعة من المزايا والعيوب:

1 - المزايا:

- سهولة التكوين فهي تحتاج فقط لعقد الشركاء.
- نظرا لوجود مجموعة من الشركاء يمكن تقييم العمل بينهم.
- زيادة القدرة المالية بسبب تضامن الشركاء كما تسهل إمكانية الحصول على قروض.

2 - العيوب²:

- حياة الشركة معرضة للخطر نتيجة انسحاب أو وفاة عدد من الشركاء.
- المسؤولية غير المحدودة للشركاء قد تثير بعض النزاعات.

ب- شركة الأموال: وتتضمن:

ب-1- شركة ذات مسؤولية محددة: هذه الشركة تؤسس بين الشركاء فيتحملون الخسائر في حدود ما قدموه من حصص وهذه الحصص متساوية وغير قابلة للتداول.

ب-2- شركة المساهمة: تتكون شركة المساهمة من مجموعة أشخاص يقدمون حصص في رأسمالها

على شكل أسهم وتكون قيمة هذه الأخيرة متساوية وقابلة للتداول والمساهم أو الشريك لا يتحمل

الخسائر إلا بمقدار قيمة الأسهم التي شارك بها ولشركة الأموال مزايا منها:

- مسؤولية محدودة بقيمة السند أو السهم.
- الحصول على قروض تكون بشكل أسرع.
- حياة المؤسسة تكون أكثر استقرار ويمكن استخدام المهارات أو الخبرات ولا تخلوا هذه الأخيرة من

العيوب نذكر منها:

¹ عمر صخري، المرجع السابق، ص 28.

² ناصر دادى عدون، المرجع السابق، ص 48-49.

- 1 - تخضع إلى رقابة حكومية مشددة.
- 2 - ظهور المشاكل الإدارية بسبب كثرة المساهمين وقد ينتج عدم الاهتمام الفعال بشؤون الشركة.

المطلب الثالث : أهداف المؤسسة .

1- الأهداف الاقتصادية :

- 1-1 - تحقيق الربح¹ : يعتبر تحقيق الربح المبرر الأساسي لوجود المؤسسة لها بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها في توسيع قدراتها الإنتاجية و تطويرها أو على الأقل الحفاظ عليها و بالتالي الصمود أمام منافسيهم المؤسسات الأخرى والاستمرار في الوجود.
- 1-2 - عقلنة الإنتاج : أي الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجيتها من خلال التخطيط المحكم والدقيق للإنتاج والتوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط والبرنامج وذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية والمالية والإفلاس في آخر المطاف نتيجة لسوء استعمال عوامل الإنتاج.

1-3 تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع : وهذا من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج

لتلبية الحاجات المتزايدة، ويجب أن يحقق الإنتاج مايلي²:

مستوى عالي من المرونة؛

- أن يتم الإنتاج في وقته المحدد دون تقديم أو تأخير.

- أن يتم تسليمه لطالبيه في الوقت المحدد.

2- الأهداف الاجتماعية : من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها هي:

¹ عليوات سالمة ، شلوش فاطمة ، "نظام المعلومات و دوره في اتحاد القرارات بالمؤسسة " مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، إدارة اعمال الاستراتيجية ، كلية العلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2014/2015، ص43.

² ناصر داداي عدون، المرجع السابق، ص19.

1-2 : ضمان مستوى مقبول من الأجور: يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها و حيث يتقاضون أجورا مقابل عملهم بها، و يعتبر هذا مقابل حقا مضمون قانونا و شرعا وعرفا، إذ يعتبر العمال العنصر الحيوي و الحي في المؤسسة.

2-2 : تحسين مستوى معيشة العمال: إن التطور السريع الذي شهدته المجتمعات في المجال التكنولوجي يجعل العمال أكثر حاجة إلى تلبية رغبات تتزايد باستمرار بظهور متوجات جديدة بالإضافة إلى التطور الحضاري لهم.

3-2: توفير تأمينات و مرافق للعمال : تعمل المؤسسات على توفير التأمينات مثل التأمين الصحي و التأمين ضد حوادث العمل و كذلك التقاعد... الخ¹.

4-2 : تأهيل العمال: حيث يتم تدريب و تطوير العاملين ورفع مستويات مهارتهم المهنية، و هذا عن طريق إخضاع العمال إلى دورات التدريب و التكوين من أجل رفع مستوى المهني والتخصص حسب القدرة المهنية للعمال.

3- الأهداف التكنولوجية: من بين الأهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة هي:

1-3: البحث والتنمية: حيث مع تطور المؤسسات عملت على توفير إدارة أو مصلحة من خلال تطوير الوسائل و الطرق الإنتاجية علميا، و ترصد لهذه العملية مبالغ قد تزداد أهمية لتصل إلى نسبة عالية من الأرباح، و يمثل هذا البحث نسبة عالية من الدخل الوطني في الدول المتقدمة و خاصة في السنوات الأخيرة، إذ تتنافس المؤسسات فيما بينها على الوصول إلى أحسن طريقة إنتاجية و أحسن وسيلة، تؤدي التأثير على الإنتاج و رفع مردودية الإنتاجية للمؤسسة.

¹ ناصر داداي عدون، المرجع السابق، ص 263.

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على وظائف المؤسسة.

المطلب الأول: وظائف المؤسسة :

للمؤسسة عدة وظائف تمكنها من أداء دورها الاقتصادي والاجتماعي:

1- الوظيفة المالية : تعتبر من أهم الوظائف المؤسسة فالمؤسسة لا تقوم بنشاطها الإنتاجي و

التسويقي. دون توافر الأموال اللازمة لتمويل أوجه النشاط المختلفة و أوجه الإنفاق.

وتعرف الوظيفة المالية على أنها مجموعة من المهام و العمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن

الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة، بعد تحديد الحاجات التي تزيدها عن الأموال من خلال برامجها و خططها الاستثمارية¹.

2- وظيفة التمويين: التمويين كمجموعة من المهام و العمليات، يعني العمل على توفير مختلف

عناصر المخزون المحصل عليها من خارج المؤسسة، بكميات و تكاليف و نوعيات مناسبة طبقا لبرامج و خطط المؤسسة².

من هذا التعريف يتضح لنا أن وظيفة التمويين تنقسم إلى مهمتين فرعيتين: مهمة التخزين و مهمة الشراء.

أ - مهمة الشراء : هي مجموعة من الأنشطة التي تختص بتوفير مستلزمات النشاط من خارج المؤسسة

بالكمية و الجودة و الأسعار المناسبة³.

ب - مهمة التخزين : هي مجموعة من الإجراءات و الأعمال التي تقوم بها المؤسسة على أساس

أنظمة محكمة، ووفق صيغ معينة و عبر أجهزة مختصة، للتأمين والإمداد المستمر بالمستلزمات السلعية لعمليات التشغيل في الزمن المحدد بالكميات و النوعي المطلوبين¹.

¹ ناصر دادي عدون، المرجع السابق، ص 263.

² المرجع نفسه، ص 294.

³ علي الشرقاوي: "المشتريات و إدارة المخازن"، الدار الجامعية، بيروت، 1995، ص 20

3- وظيفة الإنتاج : يعتبر الإنتاج الوظيفة الأساسية للمؤسسات الإنتاجية فهو المبرر لوجودها و الحافز على استمرارها و بقائها كون الإنتاج يرتبط بإشباع الحاجات الإنسانية بالتالي فإنه يستمر مادامت الحاجة الإنسانية قائمة. و يمكن تعريفها بأنها: " عملية إنتاج المنفعة أو المنافع التي يقام العمل من أجل خلقها و بيعها كوسيلة لتحقيق الربح"².

4 - وظيفة التسويق : يعد التسويق من المفاهيم التي استقطبت انتباه واهتمام العديد من الاقتصاديين و الباحثين خلال العقود الأربعة الأخيرة و تركز هذا الاهتمام حول كيفية تعريف مفهوم التسويق.

و يعرف التسويق على أنه مجموع العمليات و الجهود التي تبذلها المؤسسة من أجل معرفة أكثر لمتطلبات السوق و ما يجب إنجازه في مجال مواصفات المنتج الشكلية و التقنية حتى تستجيب أكثر لهذه المتطلبات من جهة، و كل ما يبذل من جهود في عملية الترويج و توفير المنتج للمستهلك في الوقت المناسب و بالطريقة الملائمة حتى تبيع أكبر كمية ممكنة منه بأسعار ملائمة تحقق أكثر أرباحا لها³

5- وظيفة الموارد البشرية : تحتل وظيفة الموارد البشرية مكانة هامة في المؤسسة، فهذه الأخيرة لها أموال، زبائن، تكنولوجيا، أسواق... و لتشغيل كل هذا فهي بحاجة إلى محرك أساسي و هو الأفراد.

¹ احمد الطرطار، " الترشيد الاقتصادي للطاقت الإنتاجية للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص75.

² سعاد ناناف البرنوطي، " إدارة الاعمال " دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص226..

³ ناصر داداي عدون، المرجع السابق، ص 327 .

وتعرف وظيفة الموارد البشرية على أنها مجموعة النشاطات المتعلقة بحصول المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية، و تطويرها و تحفيزها و الحفاظ عليها، بما يمكن من برقيق الأهداف بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية¹.

المطلب الثاني: العوامل الخارجية المؤثرة على وظائف المؤسسة.

إن مختلف العوامل الخارجية تؤثر بشكل كبير على نجاح الأعمال التجارية، في حين أنه من المستحيل عمليا السيطرة على العوامل الخارجية.

• العوامل الخارجية²

فالعوامل الخارجية التي تملك أقوى تأثير على المؤسسات عادة ما تكون قانونية وسياسية واقتصادية، إذ أن المؤسسات لا تعيش منعزلة في فقاعة، بل وجدت كجزء من المجتمع، مما يجعلها مسؤولة وخاضعة للمسائلة من أصحاب المصلحة.

1- العوامل الاقتصادية:

أهم تأثير للعوامل الاقتصادية الخارجية على العمل هو مستوى القدرة التنافسية في السوق، هذا العامل يحدد مقدار الربح الذي يمكن للشركة تحقيقه، مع عوامل أخرى: مثل الطلب على السلع الاستهلاكية، و الضرائب، وأسعار الفائدة، التي تؤثر على الأعمال عن طريق تحديد عدد الناس الذين على استعداد لدفع نقودهم مقابل شراء ما تنتجه المؤسسة من منتجات أو خدمات، وكم من الإيرادات الناتجة يجب أن تعطى للحكومة كضرائب أو رسوم.

¹ جمال الدين محمد المرسي، "الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية"، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2003 ، ص

² سعاد نائف البرنوطي ، " إدارة الأعمال " دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص226

2- العوامل الاجتماعية:

العوامل الاجتماعية تحدد ما يمكن للأعمال التجارية القيام به وما لا يمكنها عمله، إذ تتعرض المؤسسات التي تشارك في الحملات التسويقية ذات الإيجاءات الغير مقبولة في المجتمع أو تسيء إلى موظفيها، أو تضلل الجمهور بمعلومات كاذبة، للمقاطعة من الجمهور، و الهجوم من الإعلام و المقاضاة من المنظمات الحقوقية... إلخ، وأشكال أخرى من رد الفعل العنيف الذي يدمر المؤسسة. وهكذا الأعراف الاجتماعية تحدد قواعد غير رسمية للمؤسسات يجب أن تعمل في حدودها و تراعيها في عملها.

3- العوامل القانونية:

القوانين تحدد القواعد الرسمية التي يجب على المؤسسات الالتزام بها، القوانين التجارية للتعامل مع المنافسة على سبيل المثال، منع الاحتكارات، الحد الأدنى للأجور، الضرائب، الالتزام بالاشتراطات الصحية و الأمنية و أمور أخرى، لأن العقوبات المفروضة على مخالفات المؤسسات شديدة لدرجة أن معظم المؤسسات تأخذ المسائل القانونية بجدية كبيرة.

4- العوامل السياسية:

القضايا السياسية تأتي في بعض الأحيان كمؤثر مهم على أنشطة مجتمع الأعمال، المؤسسات غالبا ما تنفق ملايين الجنيهات للتأثير على صناع القرار السياسي لهذا السبب، كثير من أصحاب الأعمال يمارسوا السياسة لحماية مصالحهم من أي قوانين قد تصدر غير مناسبة لهم أو تؤثر على مكاسبهم. أيضا علاقات الدولة الخارجية أو القلاقل السياسية تؤثر بشكل خطير على الأعمال داخلها.

5- العوامل البيئية:

العوامل البيئية لها تأثيرات عميقة على طريقة عمل المؤسسات توافر الموارد الطبيعية في منطقة معينة يحدد ما إذا كان يمكن أن تقام مشروعات تستفيد من هذه الموارد المتاحة، وجود تلوث يحدد ما إذا كان

ذلك مكانا آمنا بالنسبة للمؤسسات لوضع الموظفين في منطقة معينة، تنظيم القوانين البيئية يحظر على المؤسسات تلويث البيئة المحيطة بهم¹.

المطلب الثالث: العوامل الداخلية المؤثرة على المؤسسة:

إذا كان يجب على المؤسسات تحمل الركود الاقتصادي، والمؤسسات المتنافسة التي تأكل من حصتها في السوق... إلخ. فإن عليها أيضا مواجهة للعوامل الداخلية بجانب تلك العوامل الخارجية التي تواجهها، على المؤسسات الاهتمام أيضا بالتعامل مع العوامل الداخلية لتبقى على قيد الحياة، يمكن للقضايا الداخلية خلق العديد من المشاكل أكثر من العوامل الخارجية، في بعض الأحيان، تتداخل العوامل الخارجية و الداخلية معا.

1 - الكفاءة التشغيلية:

التنافس في السوق العالمية يتطلب وجود منتج أو خدمة مبتكرة، وتسعير عادل وخطة تسويقية ممتازة، تلبية هذه المعايير العالية، الكفاءة التشغيلية مطلوبة للحفاظ على تنافسية الأسعار، الأعمال التي تتمتع بإدارة جيدة لديها هدف مشترك لإلهام روح التعاون بين الإدارات، فوجود قيادة ديناميكية له أهمية قصوى لتشغيل تجارة مربحة في الأوقات الصعبة، المديرين الماليين عليهم ضمان أن يكون التدفق النقدي متاحا لدفع الرواتب والنفقات العامة، إدارة التسويق ترفع إيرادات المبيعات من خلال تطوير وسائل مبتكرة وفعالة لجذب العملاء للشراء، خارج فريق الإدارة، يجب على قسم الموارد البشرية أن يوظف المهنيين المؤهلين لجعل إدارة الأعمال التجارية في المنشأة ممكنة بنجاح.

2 - الموظفين:

معيار أخلاقيات العمل الذي يتبعه الموظفين في المؤسسة من القضايا الداخلية، إيجاد الأشخاص المؤهلين لشغل المناصب و تدريبهم بشكل مناسب من القضايا ذات الصلة الأخرى، نوعية الموظفين يؤثر

¹ سعاد نائف البرنوطي " إدارة الاعمال "، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 227.

على قدرة المؤسسة على الابتكار، و رضا العملاء، والإنتاجية والكفاءة، الموظفين أيضا من التكاليف الكبيرة للمنشأة المؤسسات تنفق قدرا كبيرا من مواردها لتوظيف وتدريب واستبدال الموظفين.¹

3 - رأس المال:

عامل آخر له تأثير كبير على المؤسسة هو نوعية الأصول الرأسمالية التي تطلع إليها المؤسسة وتتناسب مع أموالها المتاحة، أن الأصول الرأسمالية للمؤسسة، مثل الأراضي والمعدات والمصانع يمكنها أن تحدد من أو تعزز قدرتها على المنافسة مع المؤسسات الأخرى.

4 - السيولة النقدية:

إمكانية تخصيص النقدية التي تملكها المؤسسة من العوامل الداخلية المؤثرة، التدفق النقدي يشير إلى قدرة المؤسسة على توليد الدخل ودفع فواتيرها عند ميعاد استحقاقها. يمكن للمؤسسات أن تعرض التدفق النقدي لديها للخطر من خلال استثمار الكثير من المال في العمليات، المؤسسة يمكن أن تسيء أيضا إدارة النقدية من خلال تراكم الكثير منه وعدم استثمار مرة أخرى في الأعمال. الحفاظ على تدفق نقدي دائم و متزايد مع إنفاق متزن هو التوازن المطلوب لازدهار العمل.²

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه نستنتج أن المؤسسة شغلت حيزا معتبرا في كتابات وأعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم الإيديولوجية لدى المهتمين بالإدارة إذ تعتبر النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع و مصدر إنتاج القيمة والمحافظة عليها، و تنمية و تطور أي مجتمع.

وهذا يخولها أن تتصف بخصائص مميزة تتنوع بتنوعها والذي يخضع هو الآخر إلى تنوع القطاعات وحجم الإيرادات ومن مؤسسات ملكية خاصة أو مختلطة أو عمومية، وبحسب الطابع الاقتصادي والطابع القانوني، وإن اختلفت فهي تصب لتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية... و للمؤسسة عدة وظائف تمكنها من أداء دورها الاقتصادي والاجتماعي: وظيفة مالية ووظيفة التموين ووظيفة الإنتاج , ولا تغفل أنها تخضع في كل هذا إلى العوامل الخارجية التي تؤثر على كفاءة المؤسسة داخليا، على سبيل المثال، يمكن لحالة الركود الحاد في الدولة أن يضعف من أرباح المؤسسة و يجبرها على تسريح العمال، وبالمثل، يمكن للتهديد خارجي من منافس ضخم يحد من مكاسب المؤسسة و يجعلها تشعر بالقلق إزاء استيلاء عدائي وشيك من هذا المنافس على المؤسسة، في هذه الحالة، يجب اتخاذ الاحتياطات الداخلية اللازمة ومعالجة الأسباب و ابتكار التنوع الضروري لمواجهة المنافسة في السوق للتخلص من التهديد.

الفصل الثاني

نظام المعلومات و دوره في تسيير المؤسسة

تمهيد :

تمثل المعلومات عنصرا حيويا فى المؤسسات خاصة والاقتصاد عامة، إذ أنها تتمثل موردا استراتيجيا هاما يعتمد عليه فى مجابهة ظروف المنافسة، فمحيط المؤسسة يتسم بالتغيير السريع و المستمر ، وقصد مواكبة هذا التغيير كان لزاما على المؤسسة أن يتوافر لديها نظام يمكن من خلاله توفير ما تحتاجه عملياتها من معلومات إذ يساهم نظام المعلومات على العموم فى زيادة إمكانيات المؤسسة فى التعامل مع البيانات و معالجتها و تدعم عمليات صنع القرار بها من خلال التواصل بين مراكز صنع القرارات المختلفة بالمؤسسة عن طريق تبادل المعلومات فيما بينها.

وفى هذا الصدد احتل نظام المعلومات مكانة هامة فى المؤسسات الاقتصادية لما له من دور فعال فى ترشيد القرارات المتخذة والتي تتعلق بالبقاء والاستمرارية.

وهذا الوضع فرض على المؤسسة تحديات جديدة تختلف شكلا ومحتوى من الفترات السابقة، وتزداد شدة هذه التحديات عند العالم الثالث أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة للتأخيرات المسجلة فى الميدان المعلوماتي عموما.

المبحث الأول : نظام المعلومات

تحرص المؤسسات على ضرورة تبني نظم المعلومات من أجل مجابهة التغيرات المتعلقة ببيئة المؤسسة و هذا لبلوغ المؤسسة أهدافها و تحقيق غاياتها و عليه سنتطرق في هذا المبحث إلى التعاريف المختلفة لنظام المعلومات، أسباب نشأته و خصائصه و أهدافه، مكوناته و مختلف وظائفه .

المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات

قبل التطرق إلى تعريف المعلومات سنقوم بتعريف نظام المعلومات كل على حدا:

تعريف النظام: هو مجموعة من الموارد و العناصر المرتبطة و التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين و تعمل كوحدة واحدة و تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف ضمن ظروف بيئة معينة¹.

تعريف المعلومات: هي معطيات تم تسجيلها و تنظيمها و تصنيفها في قالب معين لإظهارها عند الحاجة إليها و ويتم إرسالها و معالجتها و الاحتفاظ بها في الحاسوب².

والآن سنتطرق إلى تعريف نظام المعلومات، حيث اختلف الباحثون في وضع مختلف المصطلحات على نظام المعلومات أو نظام معالجة البيانات و إدارة موارد المعلومات و باختصار " نظام المعلومات " لكل هذه المصطلحات برغم تسميتها إلا أنها تتقارب في مفاهيمها و معانيها ، بل وتكاد تتطابق عند بعض المؤلفين للوصول إلى تعاريف متعددة لنظام المعلومات كما يلي :

التعريف الأول: يمكن تعريف نظام المعلومات على أنها مجموعة منظمة من الأفراد و المعدات و البرامج و شبكات الاتصالات و موارد البيانات و التي تقوم بتجميع و تشغيل و توزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات و التنسيق و الرقابة داخل المنظمة³.

¹ ايمان فاضل السامرائي، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفا للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن ، 2004، ص 30.

² سيد صابر تغلب، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، الأردن ، 2011، ص 37.

³ محمد الفاتح محمود بشير المغربي ، نظم المعلومات الإدارية ، الشركة العربية المتحدة لتسويق و التوريدات ، مصر القاهرة و 2011 ، ص 117.

الفصل الثاني نظام المعلومات و دوره فى تسيير المؤسسة

التعريف الثاني: ويمكن تعريفه على انه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بتجميع استرجاع التشغيل والتخزين وتوزيع المعلومات بالإضافة إلى ذلك يمكن لنظام المعلومات أن تساعد المدراء والعاملين في تحليل المشاكل و تطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة¹.

التعريف الثالث: يعرف كذلك بأنه مجموعة من التقنيات و الإجراءات التي تسمح للمعلومات بالسريان داخل التنظيم في حين هنالك من يرى أن نظام المعلومات هو مجموعة من الموارد و البرامج , الأشخاص، الإجراءات التي تسمح بالحصول، معالجة ، تخزين ، إيصال المعلومات على شكل بيانات، نصوص ، صور، أصوات ... الخ داخل التنظيم².

ومن خلال ما سبق تعريف نظام المعلومات على انه مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منتظم و تتمثل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية و المعنوية تهدف إلى إنتاج معلومات مفيدة و ذلك عن طريق وظيفة تجميع تخزين , معالجة و إيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم في الوقت المناسب من اجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول للمشاكل الإدارية و بالتالي اتخاذ قرارات صائبة و صحيحة .

تعدد الأسباب حول إنشاء و استخدام نظام المعلومات , هذه الأسباب يمكن حصرها في العوامل التالية :³

1-1- **المشاكل الإدارية :** إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة , كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنفس المعلومات و عدم التأكد و صعوبة الرؤية المستقبلية في صورة صحيحة .

1-2- **تقسيم العمل :** أن تقسيم العمل أدى إلى ضرورة تبادل المعلومات , فالمنظمة تنقسم إلى العديد من الإدارات المختلفة , و حتى يتم أداء هذه الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات و الأقسام , بحيث كلما ازداد التقسيم الوظيفي المكاني للعمل كلما ازدادت

¹ سعد غالب ياسين , أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات , دار المناهج للنشر و التوزيع , عمان الأردن , 2006 , ص 20.
² حمدي أبو النور السيد عويس , نظم المعلومات و دورها في صنع القرار الإداري , دار الفكر الجامعي , الإسكندرية , 2011 ص 54.

³ العياشي عيوني , دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة , و مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير , جامعة سطيف 1, 2013-2014 , ص 5,4

الفصل الثاني نظام المعلومات و دوره في تسيير المؤسسة

أهمية تبادل المعلومات بين المصالح الإدارية المختلفة للمنظم و بالتالي تنشئ الحاجة إلى نظام المعلومات يساهم في تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة في الوقت المناسب و بالشكل الملائم .

1-3- التقدم التقني و العلمي : أن التطورات التقنية و العلمية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم و تحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة .

1-4- المنافسة الدولية و المحلية : أن أهم سمة في الاقتصاديات الحديثة هي أنها تقوم على اقتصاديات السوق حيث يوجد تنافس كبير بين المنظمات على الصعيد الدولي و المحلي بالإضافة إلى ذلك فان اقتصاد السوق هو اقتصاد عرض مما يضع على عاتق الإدارة المنظمة أعباء إضافية من اجل ضمان بقائها في السوق و استمرارها في العمل في خضم هذه الظروف كما أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تغيير مستمر في أذواق المستهلكين مما يلقي على عاتق المنظمة الأعباء المتبعة , أذواق المستهلكين و رغباتهم من اجل تطوير الإنتاج و الخدمات مما يتلاءم مع التغيرات .

المطلب الثاني : أنواع وخصائص نظام المعلومات.

أولا : أنواع نظام المعلومات .

هناك خمسة أنواع رئيسة هي¹ :

1-1 نظم معالجة المعاملات : (Transaction Processing System) تسمح نظم

معالجة المعاملات بجمع المعاملات وتحويلها وتخزينها وعرضها وتعديلها وإلغائها، وتمنح هذه النظم القدرة على القيام بعدة معاملات في الوقت نفسه، وتستخدم البيانات المخزنة في قواعد البيانات لتوليد التقارير، مثل : فاتورة الأجور وملخصات المخزون وجداول التصنيع وسجلات الشبكات.

1-2 نظم المعلومات الإدارية: (Management Information Systems) هي

نظام معلومات يستخدم البيانات المجموعة من نظم معالجة المعاملات لإنشاء تقارير يستطيع المدراء استخدامها في حل المشاكل، وتستخدم بعض هذه التقارير كمخلصات أو تقارير مخصصة بهدف زيادة كفاءة النشاط الإداري .

¹ العياشي عيدوني , دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة ، مرجع سبق ، ذكره، ص7.

1-3 نظم دعم القرار : Decision Support Systems تساعد هذه النظم على صناعة القرارات عن طريق تحليل البيانات بهدف تكوين توقعات إحصائية ونماذج بيانات، وهي بذلك تدعم صنع القرار في المؤسسات بأسس عملية و أرقام دون التأثير على حكمهم، كما تساعد أيضا على حل المشكلات باستخدام بيانات خارجية .

1-4 الأنظمة الخبيرة والشبكات المحايدة Expert Systems and Neutral

تعد الأنظمة الخبيرة أو ما يعرف بالنظام القائم على المعرفة نظاما محوسبا تم تصميمه لتحليل البيانات، وإنتاج التوصيات، والتشخيصات، والقرارات، أما النظام المحايد " Neutra system " فهو يستخدم أجهزة الحاسوب لتعزيز الطريقة التي قد يعالج بها الدماغ البشري المعلومات، ويتعلمها، ويتذكرها.

1-5 نظم المعلومات في المنظمات : Information Systems in

organisations : يجمع هذا النظام لبيانات ويخزنها ويعالجها ليعطي المؤسسة أو المنظمة معلومات مفيدة ودقيقة. ويشمل هذا النظام معلومات عن جمع البيانات من الأشخاص والآلات التي تجمع البيانات وتعالجها وتنتجها وتخزنها بالإضافة للشبكات التي تدير هذه العملية وتحكمها .

ثانيا : خصائص نظام المعلومات¹

إن أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في نظام المعلومات الحديث و التي تكون بمثابة معايير تساعدنا في التحكم على مدى كفاءة وفعالية نظام معلومات معين نوجزها فيما يلي

1-1-1 هدف النظام : يعد الهدف الذي يسعى النظام لتحقيقه نقطة البداية في تصميم أي نظام و تحديد الهدف العام للنظام و تحديد الهدف الفرعي لكل عنصر و يتم تحقيق الهدف العام عن طريق مشاركة كل عناصره

¹ أحمد فوزي ملوخية , نظم المعلومات الإدارية , دار الفكر الجامعي , الإسكندرية و 2005 , ص70.

الفصل الثاني نظام المعلومات و دوره فى تسيير المؤسسة

1-2- التكامل و التفاعل : يمكن أن يحقق النظام ككل الهدف المنشود من وجوده بأكثر من مجموعة ما تحقق عناصر النظام كل على حدا و أي أن النظام ككل يمكن أن يحقق الهدف بينما لا تستطيع مكوناته كل على حدا أن تحقق هذا الهدف لو انفصلت عن بعضهما¹.

1-3- شكل المكونات الرئيسية : يبدأ عمل النظام بمدخلات و هي ما تأتي من خارج النظام و تدخل فيه ليتم معالجتها لتحويلها إلى المخرجات المطلوبة:²

- الرقابة و الضبط و التأمين و السرية .

- الاتصالات و الشبكات التي تربط عناصر النظام .

1-4- تطبيق نظام الكمبيوتر : لعل من أهم الخصائص الحديثة لنظام المعلومات المتطورة هو استخدام نظم الكمبيوتر و التي تساهم في زيادة الفعالية و الكفاءة³.

المطلب الثالث : وظائف ومكونات نظام المعلومات

سنتطرق في هذا المطلب إلى وظائف و مكونات نظام المعلومات حيث تتمثل وظائف نظام المعلومات إلى :

أولاً : وظائف نظام المعلومات :

يقوم نظام المعلومات بعدة وظائف أساسية نلخصها فيما يلي :

1-1- جمع المعلومات : تعتبر المعلومات من أهم المدخلات التي تعتمد عليها المؤسسة لضمان سيرها الحسن ويتم الحصول على هذه المعلومات بعدة طرق يدوية وعلى شكل بيانات أو مراسلات او عن طريق الحاسوب .

¹ أحمد فوزي ملوخية , نظم المعلومات الإدارية , دار الفكر الجامعي , الإسكندرية و 2005 , ص71.

² الطبطبي خضر مصباح إسماعيل , إدارة التغيير , التحديات و الاستراتيجيات للمدراء المعاصرين , دار حامد للنشر و التوزيع , عمان ,

2011,ص38

³ نفس المرجع ص38

الفصل الثاني نظام المعلومات و دوره فى تسيير المؤسسة

1-2- تخزين المعلومات : أن عملية التخزين مثلها مثل عملية الجمع تكون آلية و يدوية فعلمية التخزين اليدوي تشتمل على معظم المعلومات و البيانات التي جمعت يدويا لتخزينها في شكل ملفات و مطبوعات ورقية و توضح في أرشيف المؤسسة و ذلك لانتهاء من معالجتها و استعمالها كأداة لتحقيق أهداف المؤسسة¹.

1-3- معالجة المعلومات : بعد أن يقوم نظام المعلومات بجمع و تخزين المعلومات تأتي وظيفة المعالجة , و تتمثل هذه الوظيفة في بلورة البيانات المتحصل عليها من المحيط الذي يتواجد فيه هذا النظام و ذلك حسب أهداف و احتياجات المؤسسة .

1-4- نشر المعلومات : ويتم ذلك من خلال توزيع المعلومات و إرسالها للمصالح و الإدارات المعنية بالإضافة إلى تقاسمها بين أعضاء التنظيم من خلال مجموعة من الأدوات الفعالة فضلا عن هذه الوظائف الرئيسية يقوم نظام المعلومات بعدة وظائف و التي نذكر منها:

- إنتاج المعلومات الأساسية التي يطلبها المحيط الاقتصادي في شكل وظائف، مثل الفواتير ، كشف الحسابات ، ... الخ .

- توفير المعلومات الملائمة لكفاءة المسؤولين في المؤسسة و التي تمكنهم من أداء وظائفهم و الاستجابة لكافة التغيرات التي تحدث في المحيط.

- خلق جو من الاتصال بين مختلف المستويات يضمن التنسيق الجيد للنشاطات .

- تنظيم و ترميز و ترتيب المعلومات بطريقة تسمح بإيجاد المهمة منها في التسيير و

اتخاذ القرار² .

¹ محمد عبد حسين فرج الطاني ، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر و التوزيع و عمان ، الأردن ، الطبعة الثانية ، 2009 ، ص39.

² محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، ص201-203.

ثانيا: مكونات نظام المعلومات :

يتكون نظام المعلومات من مجموعة عناصر نذكرها في¹ :

2-1- الموارد البشرية : لا يوجد أي نظام دون وجود الأفراد وهم إما مستعملون أو أخصائيون في النظم، ويقصد بالمستعملين الموظفين و الإطارات لتنفيذ مهامهم العادية، يستعملون منتجات النظام او يساهمون في جمع , تخزين و معالجة إيصال المعلومات أما الأخصائيين في أنظمة المعلومات فيقصد بهم محلي النظام و المبرمجين و مستعملي النظام .

2-2- الموارد المادية : تتضمن جميع الأجهزة المادية المستعملة كأجهزة الإعلام و ملحقاته و أماكن العمل و شبكات الاتصال، و مختلف دعائم المعلومات من الأوراق والأقراص المغنطة.

2-3- البرمجيات و الطرق : عند الحالة أكثر انتشارا أن أنظمة المعلومات تقوم على استعمال أجهزة الإعلام الآلي، ولهذا من الضروري إدماج و استعمال البرامج , فهذه الأخيرة تعني " مجموعة تطبيقات البرامج و الإجراءات و الطرق و الخدمات الأساسية من اجل سير أجهزة الإعلام الآلي، أو بمعنى آخر فهي الصورة الأوتوماتيكية لمعالجة المعلومات التي تضمن سير البرامج , أو بمعنى أدق برامج التشغيل يرتبط وجودها فقط بحضور أجهزة الإعلام الآلي .

2-4- البيانات : و هي عبارة عن المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة و تكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي .

¹ رشيدة بن شيخ الفنون , دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرار التسويقي , مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير , جامعة منتوري , قسنطينة , 2006, ص 18.

المبحث الثاني : تطبيق نظام المعلومات في المؤسسة .

إن الثورة التقنية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أدت الى نمو و تطور المعرفة عن طريق تطبيق و شيوع أدوات تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الأول : دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة .

أولاً : تعريف تكنولوجيا المعلومات : هناك عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات من بينها :

التعريف الأول : هي البرامج والوسائل التي تساعد على نجاح عملية إرسال الموارد الأولية والمعلومات إلى الزبائن من اجل إضافة القيمة لهم وانجاز الأهداف الإستراتيجية للمنظمة¹.

التعريف الثاني : هي دراسة أو تصميم أو تطوير أو تطبيق أو دعم أو إدارة أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب خصوصاً تطبيقات البرامج و المعدات المادية للحاسوب بشكل مختصر تتعامل تكنولوجيا المعلومات مع استخدام الحواسيب الالكترونية و برمجيات الحاسوب لتحويل و تخزين و حماية و إرسال و استرجاع المعلومات و بشكل صحيح و أمن².

التعريف الثالث : هي مختلف أنواع الاكتشاف والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات، حيث جمعها و تحليلها و تنظيمها و خزنها و استرجاعها في الوقت السريع المناسب و بالطريقة المناسبة و المتاحة³.

¹ مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات كأداة للتحليل البيئي في المؤسسة الصغيرة و المتوسطة الجزائرية و مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة فرحات عباس ، سطيف ، الجزائر 2009 / 2010 ، ص 25.

² عيد الناصر علك حافظ ، حسين وليد عباس ، سبق ذكره و ص 49.

³ مزهر شعبان العاني " نظم المعلومات الإدارية (منظور التكنولوجي) " دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان و الأردن ، 2009 و ص 74

الفصل الثاني نظام المعلومات و دوره فى تسيير المؤسسة

ثانيا : مكونات تكنولوجيا المعلومات: تتكون تكنولوجيا المعلومات من :

- 1- أجهزة الحواسيب : وتشمل جميع أنواع الحواسيب الصغيرة و الكبيرة منها و الثابتة و المختلفة.
 - 2- أنظمة التشغيل : تشمل جميع أنظمة التشغيل .
 - 3- تطبيقات برامج المؤسسة : تشمل جميع البرامج التطبيقية المستخدمة في المؤسسات كتطبيقات لقواعد البيانات تطبيقات ميكروسوفت و غيرها .
 - 4- خزن و إدارة البيانات : وتشمل جميع البرامج المستخدمة في إدارة قواعد بيانات المؤسسة مثل : من شبكات الخزن و غيرها .
 - 5- الاتصالات و الشبكات : و تشمل كل الأمور المتعلقة بالشبكات و الاتصالات من حيث الأجهزة المادية و البرمجيات .
 - 6- الانترنت و الانترانت : و يشمل كل المعلومات المادية و البرمجية و الإدارية لدعم مواقع الويب و خدمات الويب الانترنت و الانترانت.¹
 - 7- الاستشارات و تكامل النظام : و يشمل كل الاستشارات المتعلقة بالتغير و التطوير في العمليات و الإجراءات و التدريب و التعليم و تكامل البرمجيات .
- كما يمكن من خلال الشكل توضيح مفهوم و مكونات تكنولوجيا المعلومات²:

ثالثا : أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة³.

يمكن تحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات من خلال قيامها بالعديد من المهام و هي :

* الاستجابة و التكيف مع متطلبات البيئة

* التنسيق بين الأقسام

* تقليل الاعتماد على الأيدي العاملة

¹ سعيد غالب ياسين " مرجع سابق "، ص 20.

² مزهر شعبان العاني ، مرجع نفسه، ص 75.

³ عبد الناصر علك حافظ و حسين وليد حسين عباس ، مرجع سبق ذكره و ص 60

* يوفر نظام المعلومات الإدارية المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط و التنظيم و السيطرة .

* تقييم نشاطات المنظمة و تقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات .

* المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة و جود خلل في تحقيق الأهداف .

* زيادة كفاءة و فاعلية الإدارة من خلال إشباع حاجاتها أو متطلباتها من المعلومات .

* يخرج من القرارات جزء كبير من الشك فتصبح بذلك عملية اتخاذ القرارات ميسرة و على قدر كبير من الكفاءة بعد أن كانت تعتمد أفراد قلائل من أصحاب الخبرة و المعرفة .

ومن جهة أخرى يمكن تحديد أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال تحديد اهم العوامل التي ساعدت على تطور تكنولوجيا المعلومات و زيادة استخدامها من قبل العديد من المنظمات في أداء العديد من الوظائف الموكلة إليها وهي :

- ازدياد مستوى تعقيد المشكلات التي يواجهها الإنسان.

- ازدياد الاستثمار غير المادي و الاعتماد على الالكترونيات وإمكانياتها الفائقة.

- اندلاع ثورة الذكاء الاصطناعي و تحقيق ثقافة الإبداع و يقظة الفكر.

- إعطاء الأولوية لما هو مكتسب أكثر من الاعتماد على ما هو فطري أو موروث .

المطلب الثاني : أثار تكنولوجيا على نظم المعلومات.

يمكن سرد أهم أثار تكنولوجيا المعلومات و الإتصال فى المؤسسة على النحو التالى:

-تأثيرها على إنتاجية المؤسسة: أكدت العديد من الدراسات والتقارير أن تكنولوجيا نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق إدخالها إحداث تغييرات تنظيمية وإدارية ملائمة، فقد بنيت تلك الدراسات أن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت فى تكنولوجيا المعلومات . إلا أن هذه الدراسة أظهرت أن الاستثمار فى المعلوماتية دون أن ترافقه إعادة تهيئة لكل من النظام الإداري والتنظيمي القائم فيها لن يرافقه زيادة محسوسة فى الإنتاج . فالاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات تحقق فقط عندما يرافقها استثمار فى كل من الإستراتيجيات و الهيكلية. و إذا كان الاستثمار فى تكنولوجيا المعلومات وما يوافقها من تغييرات تنظيمية وإدارية يحسن إنتاجية المؤسسات فى قطاع ما، فإن الاستثمار فى هذه التكنولوجيا على مستوى القطاع يظهر نمو أعلى فى إنتاجيته بالنسبة للقطاعات الأخرى . وتدل الدراسات فى و.م.أ على أن قطاعات إنتاج السلع كثيفة الاستثمار فى التكنولوجيا المعلومات . أظهرت إنتاجية أعلى من قطاعات الأخرى، كما أظهر قطاع صناعات تكنولوجيا المعلومات إنتاجية أعلى من غيره¹.

تغيرات فى التركيب المهني و المهاري لقوة العمل : إذ بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم فى استبدال اسم الموظف " بالتكنوقراطي "وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، و بروز رؤية العقل " التكنوقراطي " المعتمد على الحاسوب، إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليل توظيف الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع،

¹ بن محمد احمد عبد الباسط، " التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات فى تعليم و تعلم الجغرافيا "مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005ص.3.

الفصل الثاني نظام المعلومات و دوره في تسيير المؤسسة

مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل وتفشي البطالة، إضافة إلى أنه عند التعامل معها فإنها تحتاج إلى التدريب عليها لاكتساب عدد من المعارف والمهارات ولتتمكن من تشغيلها والحفاظة عليها¹.

عملية الاتصال: إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائل التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة، حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الإنترنت الإكسترنات².

تغيرات في تنقلية العمل: إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل ، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سحنا للواهب القدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل³.

وقد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، وظهر مصطلح الجماعة "**Groupe de collaboration**"، وتستخدم خصوصا لهذا الغرض تكنولوجيا المتعارضة (البريد الإلكتروني المؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الإنترنت).

تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل: مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة⁴.

¹ الهادي بوقفلول: "تكنولوجيا المعلومات كأداة قوية في خدمة مسعى الجودة الشاملة"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية التواصل، جامعة باجي مختار، عنابة، الج 1 زئر، عدد 17 ديسمبر 2006 ، ص56-57

² محمود علم الدين، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة"، القاهرة ، دار الرحاب، 2005، ص177

³ خرشي محمد، تقرورت محمد، "أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية"، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، . 2011

⁴ محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص.141

-عملية اتخاذ القرارات: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها، وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لامركزية القرارات وبناءً عليه فإن النظام الآلي المعتمد على الحاسوب يشجع الاتجاهين أو النمطين معاً، إما مركزية و لامركزية القرارات

وللمؤسسات أن تختار النمط المناسب لسياستها ورؤيتها الخاصة، أو المزج بين الأسلوبين معاً للاستفادة من مزاياها وتجنب سلبياتها.¹

ولتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات أخرى داخل المؤسسة، تتمثل في:²

-تأثير التكنولوجيا المعلومات على تطوير المنتج: اكتشفت المؤسسات أن تكنولوجيا المعلومات يمكن استخدامها لخلق منتجات جديدة من خلال تطوير خطوطها الإنتاجية. وعندما استفادت المؤسسات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دفعها هذا إلى إعادة النظر بعمليات البحث وتطوير الإنتاج بالإضافة إلى التسويق وخدمات ما بعد البيع . ولقد ساعد ظهور الانترنت في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي وتكنولوجي نظراً لاستعمالها الواسع من قبل الجامعات و مراكز البحث.

-تأثير التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الإنتاج: أدت استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطوط الإنتاج، والتغيرات السريعة بهذه التكنولوجيا، إلى التوجه نحو استخدام وحدة إنتاج أصغر من السابق وأكثر مرونة ، و كما رافق هذا التوجه توجهات أخرى نحو التزود بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، وكذلك التوجه إلى تصغير كل وحدات الإنتاج الكبرى، وساعدت تكنولوجيا المعلومات بشكل عام في تحقيق آليات جديدة في الإنتاج وتنسيق كل مرحلة من مراحلها في الوقت المناسب ، ومثل ذلك الدقة في صناعة مركبات المنتج، وعدم تصنيع أي عناصر بطريقة خاطئة.

¹عبد الباسط محمد عبد الوهاب، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية" المكتبة الجامعي الحديث، ص. 85

²محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص، 179- 180

- تأثير التكنولوجيا المعلومات و الاتصال فى التسويق : يمكن اليوم للمستهلكين فى الكثير من دول العالم الدخول إلى الانترنت والإطلاع على مواصفات وعروض أي من السلع التي يرغبون في شرائها، فالانترنت أصبحت مكانا للتسوق، تسمح للمستهلك المفاضلة بين العديد من العارضين، ثم إتمام عملية الشراء على الانترنت. أيضا. و لقد أثرت التجارة الإلكترونية تأثيرا كبيرا على سعر السوق لمعظم البضائع ، فالمشتري يمكن أن يتفحص سعر السلعة ومواصفاتها من كل بقاع العالم وبسرعة وتكلفة قليلة بالمقارنة مع الوسائل السابقة السفر ،الزيارات ، المعارض (وأكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الانترنت لتسهيل عمليات التسويق وعمليات الشراء؛ عن طريق إجبارها عبر الانترنت فى العديد من المواقع وبسرعة فائقة باحثة عن أفضل سعر وأفضل مواصفات لصالح المشتري، و تدعى ومن وجهة نظر البائع فإن الانترنت أصبحت Bots . هذه البرمجيات بالمشتري الرقمي وسيلة هامة للتسويق عالميا، فالمصنعين ومقدمي الخدمات يعرضون الآن على الانترنت معلومات ومواصفات وأسعار وخدمات لسلعهم ، مع إمكانية الصيانة والإطلاع بالاستعانة بالانترنت ، وكذلك التدريب عن بعد مع كل اللوازم التسويقية.

- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على العملاء :إن استخدام تقنية المعلومات بفاعلية تمكن المنظمات من إجراء اتصالات تفاعلية بعملائها من خلال أدوات الاتصال الم وجودة على صفحتها الإلكترونية وبالتالي يتمكن العميل من إجراء العمليات التي يرغب فيها كالشراء أو التسديد وطلب معلومات أو بيانات من المنظمة.

فالمنظمة بحاجة ماسة إلى إعادة تنظيم وتشكيل معلوماتها حتى تساهم فى تطوير وجودة صياغة قراراتها، وكذلك نشر المعلومات داخل المنظمة للأشخاص المستفيدين منها .لأن تقنية المعلومات تؤدي خدمات جليلة للعملاء وذلك من خلال تحقيق مستوى عال من الاتصال الذي يحدث من خلال مستوى عال من التقنية" وهذا مؤشر القوي يدل على أن تقنية المعلومات تؤدي دورا مهماً فى المنظمة عندما يتم توظيفها لخدمة الأنشطة التي تمكن العملاء من سرعة الاتصال بها ، كما أن استخدام تقنية المعلومات بفاعلية تؤدي إلى زيادة فرص المنظمة فى السوق وتقوية العلاقة مع عملائها الذي يحتوي (Site) ، (Web) ففشل المنظمة فى تصميم صفحات الشبكة العالمية للمعلومات على المعلومات التي يحتاج إليها العملاء(صورة السلعة ، مواصفاتها ، أسعارها واللون)... سوف يؤدي إلى فشل المنظمة فى تمتين الروابط مع العملاء.

- الهياكل التنظيمية: حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء و استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

المطلب الثالث : أسباب نجاح و فشل نظام المعلومات في المؤسسة .

أولا : أسباب نجاح نظام المعلومات : هناك العديد من العوامل المسببة لنجاح نظام المعلومات¹:

1 - اشتراك المستخدم النهائي : إن اشتراك المستخدم النهائي في تصميم و تشغيل نظام المعلومات له آثار إيجابية تتمثل في وضع النظام في شكل يحقق أولويات المستخدم ، و يلي احتياجات المنظمة ، و تظهر أهمية المشاركة في :

- تمثل التحدي و تزيد الشعور بالذات .

- زيادة فرص قبول المستخدمين للنظام ، و رضاهم عن مخرجاته نظرا لمشاركتهم في بقاءه .

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

2- دعم الإدارة : إذا حصل مشروع نظام المعلومات على مساندة و التدعيم من كافة المستويات

الإدارية، وهذا يؤدي إلى توليد اتجاهات إيجابية نحو النظام ، سواء من جانب مستخدمي النظام او العاملين في إدارة نظام المعلومات ، كنتيجة لشعورهم بان مشاركتهم و إسهاماتهم سوف تصبح محل تقدير و انتباه من جانب الإدارة

3- خصائص بيئة عمل المستخدمين: تحدد بيئة المنظمة خصائص المعلومات الواجب توفيرها من خلال

نظام المعلومات ، وشكل هذي المعلومات وكيفية تقديمها ، ويمكن تعريف بيئة المنظمة على إنها مجموعة من العوامل المادية والاجتماعية التي تؤثر بطريقة مباشرة في سلوك اتخاذ القرارات بواسطة الأفراد داخل المنظمة .

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية" المكتب الجامعي الحديث، ص. 90

الفصل الثاني نظام المعلومات و دوره فى تسيير المؤسسة

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

ثانياً: أسباب فشل نظام المعلومات : من الأسباب التي تؤدي إلى فشل نظام المعلومات مايلي¹:

1- الاهتمام بالأجهزة وليس الأهداف: يذهب الفنيون المشتغلون بنظم المعلومات (بسبب خلفيتهم التعليمية) إلى تقديم تكنولوجيا المعلومات مبتكرة ومقدمة احتياجات المنظمة المعلومات وغالبا ما يركز هؤلاء الفنيون على كفاءة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بدلا من التركيز على أهداف الأداء التنظيمي ، كما تتجه بعض المنظمات إلى اقتناء نظام المعلومات مبني على الحاسب الآلي بغرض إحلال هذي النظم محل العنصر البشري وليس بهدف زيادة قدرات وإمكانات العنصر البشري .

2- سوء تحديد الاحتياجات من المعلومات: إذا لم يتم إعطاء وقت كافي خاصة عند تحديد الاحتياجات من المعلومات فإن هذا سوف يؤدي إلى تحديد مواصفات غير مناسبة في نظم المعلومات التي يتم تصميمها واقتناؤها

3- مستوى التعقيد والمخاطرة : قد تفشل بعض المشاريع نتيجة لما تتضمنه من مستوى مرتفع المخاطرة ، ويتأثر مستوى المخاطرة بالعناصر التالية :

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

■ هيكل المشروع: قد يكون المشروع واضحا ، ومن ثم يمكن التعرف على العمليات والمخرجات الخاصة به ، كما أن المستخدمين يعرفون ما يحتاجونه وعليه تنخفض المخاطرة.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 91.

- إدارة عملية التنفيذ: يجب مراعاة التنسيق والحرص عند تطوير نظام جديد للمعلومات فهناك صعوبة لتحديد تفاصيل لدرجة آلية النظام كما أن تفسير المعلومات وتعريفها يختلف من مستخدم آخر، إضافة إلى أن احتياجات الأفراد من المعلومات مختلفة كما انه قد يتم تجاهل تدريب الأفراد على استخدام النظام والتأكد من تفهمهم له لإجراءات تشغيله .

خلاصة :

إن ظهور عالمية الاقتصاد و التكنولوجيا المعلومات و النقص في الموارد الاقتصادية بالإضافة إلى البيئة التي تعمل بها المؤسسة ، أصبح يمثل تهديدا للمؤسسة و ذلك من خلال زيادة حدة المنافسة و انفتاحها على هذا الاقتصاد العالمي المفتوح و لكي تتجنب المؤسسة هذه المشاكل و تضمن مكانة في السوق فقد ظهرت أدوات تساعد في التعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من التكنولوجيات التي تسهل الحصول على المعلومات ، وهذه الأخيرة أصبح ينظر إليها على أنها مورد أساسي فبقدر ما تتوفر عليه هذه المعلومات من جودة و دقة و شمولية ، بالإضافة إلى أن المؤسسات تسعى لاقتناء التكنولوجيا لتسهيل مهامها اليومية إلى أنها لا توجه في المسار المطلوب ، إضافة إلى أن معظم المؤسسات الجزائرية تستخدم نظم معلومات ورقية لا تلبي حاجياتها من المعلومات بالسرعة و بالكيفية الملائمة و بالدقة المطلوبة حيث أنها لا تعي أهمية وجود نظام معلوماتي محوسب يسمح لها بالحصول على ما تحتاجه من معلومات ووقت. و يساعد على التنبؤ بما سيحدث مستقبلا و اتخاذ قرارات على أسس معلوماتية صحيحة وهو ما يحسن بالتالي من أدائها.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لوكالة التجارية اتصالات الجزائر قصر الشلالة

تمهيد

بعد التطرق للجانب النظري الذي تم التركيز فيه على مفهوم نظم المعلومات و مختلف تعريفاته و مكوناته و خصائصه و بعد تعريف الأداء والعوامل المؤثرة فيه وقياسه وتقييمه ارتأينا أن نقف على مختلف هاته المفاهيم وإسقاطها في واقع المؤسسة الاقتصادية سنتطرق في هذا الفصل التطبيقي إلى إسقاط ما تم الحصول عليه من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر وعملائها على ما تم تناوله في الجانب النظري، وهذا لغرض معرفة ما إذا كان لنظم المعلومات دور في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية وذلك عن طريق القيام بدراسة ميدانية من خلال أخذ معلومات من مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة وتوزيع استبيان لمتعاملها ، وقياس اثر نظم المعلومات في تحسين أداء هاته المؤسسة الاقتصادية ، حيث قسم هذا الفصل إلى :

المبحث الأول : تقديم عام حول المؤسسة إتصالات الجزائر

المبحث الثاني: دور نظام المعلومات في تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الأول : تعريف المؤسسة محل الدراسة

تتميز شركة اتصالات الجزائر بخدمات متنوعة ومختلفة تتناسب مع التقدم التكنولوجي ، والمنافسة الحرة المتواجدة في سوق الاتصالات وسنتطرق إلى أهم الخدمات من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول : تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر ونشأتها

أولا : التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف الثابت و الانترنت أول متعامل بالجزائر، ظهرت نتيجة لإعادة الهيكلة التي شهدتها وزارة البريد والمواصلات وذلك تطبيقا للأحكام التي جاءت لتحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، كما صدر الأمر رقم (4) - في شهر أوت 2001 والمتعلق بتسيير وتنظيم و خوصصة المؤسسات الاقتصادية و العمومية ومن هنا تحولت المؤسسة من إدارة إلى شركة. حيث يقع مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم (5) الديار الخمس الحمديّة الجزائر العاصمة وفي سنة 2002 منحت شركة اتصالات الجزائر رخصة الهاتف الثابت و انطلقت رسميا في العمل بتاريخ 01/01/2003 ، وفي شهر ديسمبر من نفس السنة تم منح رخصة الهاتف الثابت لصالح الجمع الوطني للاتصالات، وقد تفرعت من شركة اتصالات الجزائر في شهر أوت 2003 مؤسسة تختص بالنشاط في قطاع الاتصالات السلكية و اللاسلكية هذه المؤسسة هي مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف الثابت و الانترنت و تعتبر AT شركة ذات أسهم تأسست برأسمال قدره : 115.000.000.000,00 دج ويقع مقرها الاجتماعي بحي الديار الخمس الحمديّة - الجزائر العاصمة.¹

¹ . الموقع الالكتروني <http://www.algeriatelecom.dz> ، تاريخ الاطلاع على الموقع 25-05-2021.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

وقد مرت المؤسسة مرحلتين على غرار باقي المؤسسات التي تخضع للقانون التجاري الجزائري وهي:

1. المرحلة الأولى : هي مرحلة الاستثمار أين كنت المؤسسة بفضل الجهود المعتبرة من بسط ونشر الشبكة على مختلف مناطق الوطن حيث كان الهدف دائما هو نشر الشبكة على عموم الوطن حتى تصل إلى 100%.

2. المرحلة الثانية : هي مرحلة الاستغلال والتي تأتي بعد المرحلة الأولى حيث تمكنت الشركة من تحقيق أرباح معتبرة بفعل السياسة الحكيمة وعلى أساس أنهما المتعامل الأول للهاتف الثابت بالجزائر.¹ كما تشرف مؤسسة اتصالات الجزائر على 50 مديرية عملية ولائية و التي بدورها تشرف على 233 وكالة تجارية و 262 نقطة بيع على مستوى الوطن في إطار سعيها الوصول إلى أقصى نقطة واستقطاب أكبر عدد من الزبائن، وقد وصل عدد الزبائن وفق تقديرات رسمية إلى حوالي 07 مليون مشترك سنة 2017.

ثانيا : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر²

تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر كأبي مؤسسة اقتصادية على تحقيق جملة من الأهداف منها ما تم تحقيقه ولو بجزء بسيط، ومنها ما لم يتم تحقيقه بعد كما تتمحور أهم هذه الأهداف كما يلي :

- ✓ ضمان الاستمرار والبقاء في السوق
- ✓ تحقيق الرضا التام للمشاركين الحاليين والمستقبليين وهذا بالتحسين والترقية الدائمة لجودة ونوعية خدماتنا؛
- ✓ المساهمة في التنمية الوطنية؛
- ✓ التميز في الأداء وتقديم الخدمات؛
- ✓ الاستفادة من التطورات التكنولوجية وتعميمها في جميع ميادين نشاط المؤسسة .
- ✓ الوصول إلى تغطية على الأقل 97% من المشتركين.
- ✓ الوصول إلى عدد عملاء يقدر بـ 9 مليون زبون في 2022.

¹ جريدة اتصالات الجزائر، العدد 5، الصفحة 6 - سبتمبر 2020

² الموقع الإلكتروني <http://www.algeriatelecom.dz> ، تاريخ الاطلاع على الموقع 25-05-2021.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

- ✓ تحسين مستمر في جودة الخدمات المقدمة .
- ✓ تقديم أفضل الخدمات وأحسن استقبال.

ثالثا : مبادئ مؤسسة اتصالات الجزائر¹

تبنى مؤسسة اتصالات الجزائر مجموعة من المبادئ تتمثل فيما يلي :

- ✓ حماية مصالح الزبون و الدفاع عنه
- ✓ العمل على المشاركة في التطور والنمو
- ✓ التجديد والابتكار بالإضافة إلى التطوير ومواكبة التكنولوجيا الحديثة.
- ✓ الإتقان في العمل... الخ.

رابعا : قيم المؤسسة

- ✓ الحماية والدفاع عن العملاء
- ✓ التضامن
- ✓ الشفافية
- ✓ ضمير الفريق الواحد
- ✓ الاحترام
- ✓ الإبداع
- ✓ السعادة
- ✓ إتمام العمل على أحسن وجه
- ✓ الاستحقاق
- ✓ الصراحة .

¹ إدارة الموارد البشرية – المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت – الصفحة رقم 6 .

الفروع الأول : الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر¹

تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم مجموعة من الخدمات تكمن في خدمة المكالمات السلكية و الانترنت الثابتة و الانترنت اللاسلكية للجيل الرابع وتنوع إلى:

1- خدمة الدفع البعدي : وهي عبارة عن تقديم المؤسسة لخطوط هاتفية سلكية تبدأ هذه الخطوط بالأرقام الثلاثة الموحدة (046) مثلا ، كما تقوم بتقديم خدمات مرافقة لهذه الخدمة يتمثل أهمها فيما يلي

● خدمات متوفرة مجانا عند تشغيل الخط.

خدمة إظهار رقم المتصل presentation du numero : حيث يمكن لمستعمل اتصالات الجزائر معرفة الشخص الذي يتصل به بواسطة هذه الخدمة التي تمكنه من رؤية رقم المتصل للمكالمة المزدوجة Double Appel : يمكنك بواسطة هذه الخدمة من استقبال مكالمتين في نفس الوقت ، أي في حالة اتصال بشخص واحد تستطيع استقبال مكالمة أخرى وجعل أحد المتصلين في حالة انتظار.

تحويل الاتصال Renvoi D'appel : تمكن هذه الخدمة المستهلك من تحويل اتصالاته إلى هاتف آخر مهما كانت صفته (نقال أو ثابت) وهذا ضمانا من عدم ضياع أي مكالمة .

● خدمات وعروض مرافقة بطلب خطي.

المكالمات الدولية Appel Internationaux : تسمح هذه الخدمة باتصال المستهلك إلى مختلف الدول سواء هاتف ثابت أو نقال في أي وقت يريد.

الفاتورة المفصلة Facture Détaillée : يمكن للعميل أن يتحصل على فاتورة مفصلة تمكنه من معرفة كل ما استهلكه ونوع المكالمات التي قام بها.

وزيادة على هذا تمنحك اتصالات الجزائر فرصة التجول عبر (WEB) الشري جدا بالمعلومات².

¹ الموقع الالكتروني <http://www.algeriatelecom.dz> ، تاريخ الاطلاع على الموقع 25-05-2021.

2- الدفع المسبق : وتتمثل في تقديم المؤسسة لبطاقة انترنت (CARET ADSL)

والتي يتم شحنها من طرف العميل مسبقا، وترافق هذه الخدمة مجموعة من الخدمات منها :

التذكير الأوتوماتيكي والمجاني بالرصيد المتبقي بعد كل مكالمة .

خدمة الانترنت عبر الهاتف Net : الذي يسمح للعميل بالدخول عبر جهاز الثابت الى

مواقع الانترنت وتحميل صور ، رنات ، فيديو، العاب ،..... وغيرها .

تغيير الرقم ' Changement de Numéro D'appel : يتمكن العميل بواسطة هذه

الخدمة من تغيير اسم المستخدم للانترنت وهذا بطلب منه مع دفع المستحقات .

تغيير البطاقة Changement de Titulaire : يمكن للعميل من استرجاع بطاقة

الانترنت وهذا من جراء حدوث عطب بها ، أو ضياعها وذلك بدفع المستحقات اللازمة.

الرسائل المصورة MMS (Multimédia Message Service) : وهي

خدمة ضمتها اتصالات الجزائر ليستطيع العميل من إرسال صوت أو صورة أو لقطات من فيديو

إلى عميل آخر من نفس الشبكة .

وتعتمد المؤسسة في تقديم كل هذه الخدمات وغيرها في شبكة من التجهيزات التقنية

والمتطورة وتتكون هذه الشبكة من :

مركز تحويل MSC .

قواعد للمراقبة BSC.

الشبكة الذكية .

قاعدة الخدمات MMS.

قاعدة الرسائل الصوتية.¹

¹ الموقع الالكتروني <http://www.algeriatelecom.dz> ، تاريخ الاطلاع على الموقع 25-05-2021.

الفرع الثاني : علاقة المؤسسة بالعميل¹

أولاً: مراحل التفاعل بين مؤسسة اتصالات الجزائر والعميل.

قصد تحقيق فعالية الخدمة تضع إتصالات الجزائر مجموعة من الخدمات التي تجعلها متواصلة مع الآخرين بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة، وتجعل العميل يشارك في إنجاز هذه الخدمات، ويمكن القول أن معظم الخدمات التي تقدمها مؤسسة إتصالات الجزائر يشارك فيها العميل بنسبة 40%، مما يزيد من مصداقية ولاء العميل للمؤسسة وكذا زيادة درجة التعلم لدى المستهلك الجزائري.

- إذا تفحصنا العلاقة بين المؤسسة والعميل وجدنا أن العلاقة عبارة عن تفاعلات إنسانية ومن أبرز هذه الخواص لهذه العلاقة ما يلي:

أ- أن العلاقة بين مؤسسة اتصالات الجزائر والعميل غالباً ما تكون هادفة فالعميل لما يذهب لمصالح الخدمات التابعة للمؤسسة يهدف لإنجاز هدف معين ولهذا تقوم مؤسسة إتصالات الجزائر بتقديم كافة التسهيلات لحصول العميل على خدماته وهذا ما يجعل العلاقة بين العميل ومؤسسة إتصالات الجزائر علاقة طيبة مما ينتج عنه انتقال الكلمة المنقولة الايجابية وتكوين الولاء لهذا العميل.

ب- يركز مقدموا الخدمات لمؤسسة اتصالات الجزائر على ما يعرف بعلاقة المهمة/الخدمة وهذا ما يجعل العلاقة التفاعلية بين المؤسسة والعميل جيدة، حيث يقوم العميل الداخلي بالترحيب والمجاملة مع العميل الخارجي، كما تركز مؤسسة اتصالات الجزائر على عنصر العلاقات العامة من المزيج الترويجي حيث أصبح هذا العنصر له دور كبير جدا في تحسين صورة المؤسسة والرأي العام لدى المجتمع وذلك ما لوحظ من خلال قيام مؤسسة اتصالات الجزائر بدعم المسابقات و النشاطات الرياضية و عملية التضامن مع الفقراء بالإضافة إلى القيام بحملات التشجير و حملات التبرع بالدم..... الخ

د- العلاقة التفاعلية غالباً ما تكون محدودة الأفق و الأبعاد، حيث تكون محدودة وفقاً لطبيعة ومحتوى الخدمة المراد تقديمها، ولهذا فمؤسسة اتصالات الجزائر تقدم مجموعة من الخدمات كلها تتعلق بالخدمة الجوهرية وهي خدمة الاتصال الهاتفي و الانترنت السلوكية و اللاسلوكية.

1 إدارة الموارد البشرية - المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت - الصفحة 15 .

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

ثانيا: العلاقة التفاعلية بين مقدم الخدمة والعميل¹

- العمل على الفهم المتعمق للجمهور الداخلي للمؤسسة وذلك من اجل تقديم أفضل خدمات للعميل.

- القيام بعملية تكوين وتدريب مقدم الخدمة على عملية التقديم الفعال أو التميز وهذا من اجل تحقيق أعلى درجات الرضا .

- يعتبر التدريب والتحفيز ومكافأة الجمهور الداخلي للمؤسسة على انتهاج سلوك ايجابي تجاه العملاء مفتاحا لنجاح العلاقات التفاعلية التبادلية.

- يمكن للعميل أن يتعامل مباشرة مع مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك من خلال الالتقاء المباشر بين العميل ومقدم الخدمة كما هو الحال مع مصلحة الزبائن حيث يقدم للعميل مجموعة من النصائح والإرشادات حول كيفية استخدام هذه الخدمة.

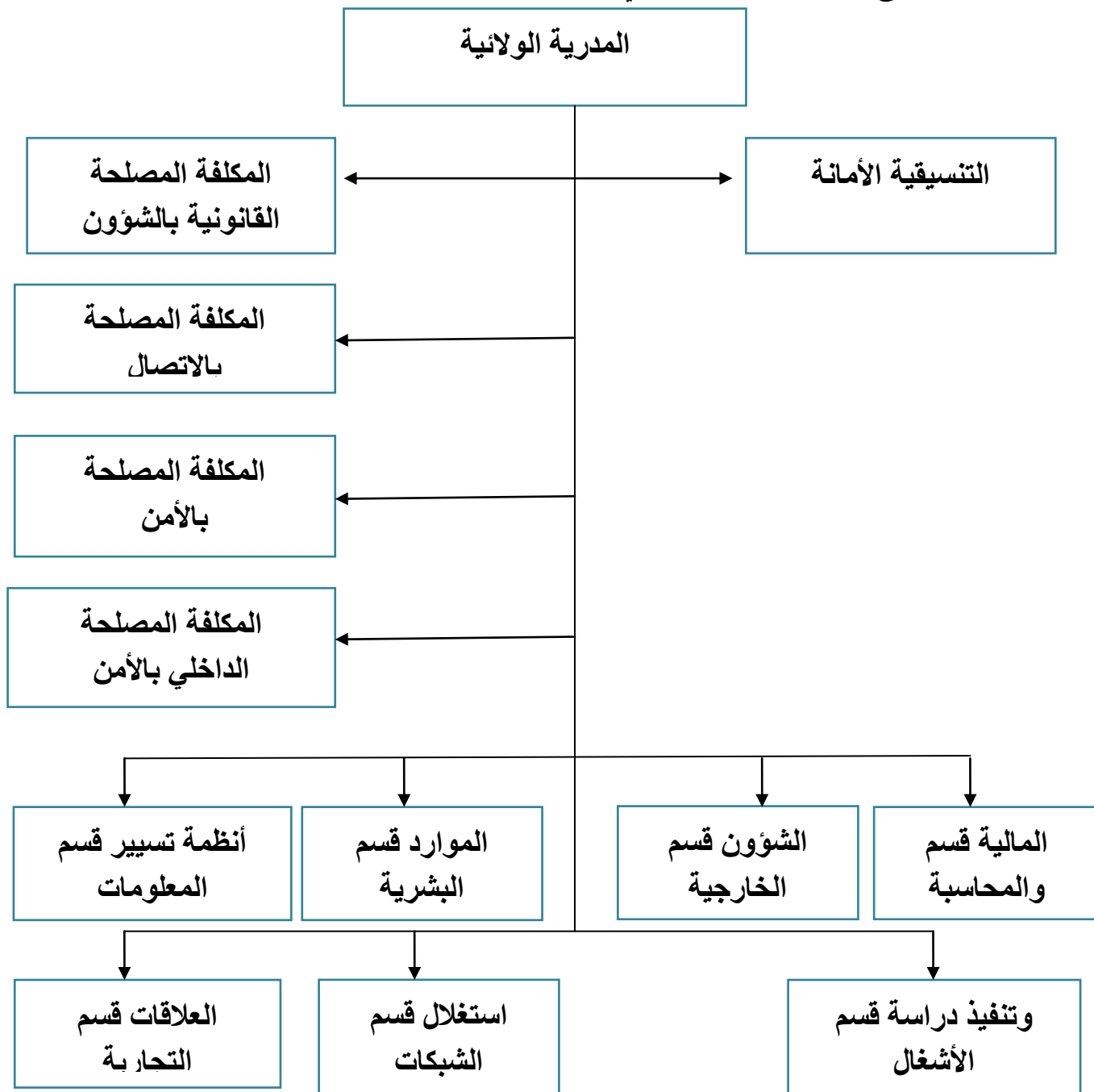
1 إدارة الموارد البشرية – المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت – الصفحة رقم 20 .

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة اتصالات الجزائر:

الشكل رقم (01-03) - الهيكل التنظيمي للمديرية العملية الولائية :

إن مؤسسة اتصالات الجزائر هي شركة تقوم بعدة وظائف (مهام)، وتنقسم إلى عدة أقسام أو مستويات و ذلك ما يتضح من خلال الهيكل التنظيمي للمديرية لولاية تيارت



الشكل رقم (01-03) - الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بتيارت (

المصدر: إدارة الموارد البشرية - المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية

المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت - الصفحة 25 .

2- مصالح المديرية العملية الولائية :¹

نقدم في هذا المطلب كل مصلحة ومهامها :

2- 1- المديرية العملية الولائية تيارت : تساهم المديرية في إنشاء سياسة المديرية العامة للاتصالات وهذا فيما يتعلق بالخدمات الموجهة للزبائن وتنمية المبيعات وتغطية النقائص.

2- 2- الأمانة التنسيقية : وهي مكلفة ب:

التحكم في تقنية التسيير ومعالجة النصوص بإتباع طريقة التصنيف وتحديد المصدر والتسويق، كما تضمن فتح المراسلات وتسجيلها ثم تحويلها نحو مختلف الهياكل، تجريد ومراقبة الوثائق، تحويل الرسائل عن طريق الهاتف أو التحميل، متابعة إمضاءات الحضور لكل رئيس المركز ومرؤوسي الهياكل.

2- 3- - المصلحة المكلفة بالشؤون القانونية:

-التكفل بالشؤون القانونية لهياكل المديرية الولائية؛

-متابعة تطبيق قرارات المحكمة؛

-ترسيم ومراقبة الملفات؛

-تعميم ونشر المعلومات القانونية في نطاق الحاجة.

2- 4- المصلحة المكلفة بالاتصال:

-تصميم وتنظيم المعلومات الموجهة للعامة والزبون خاصة بالاستعمال الوسائل المناسبة كالإذاعة المحلية .

-المساهمة مع المديرية العامة في الأنشطة التجارية.

-اقتراح مواضيع حول الإعلان والإعلام نحو الزبون وفق المعطيات المحلية.

1 إدارة الموارد البشرية – المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت – الصفحة رقم 27 .

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

2- 5- المصلحة المكلفة بالأمن:

- القيام بجدول الزيارات مع برمجة عمليات التوعية.

- تطبيق كل التوجيهات والتعليمات المتوقعة بالصحة والسلامة.

2- 6- المصلحة المكلفة بالأمن الداخلي:

- المتابعة بصفة دائمة لمظاهر الأمن الداخلي للمديرية الولائية والمصالح التقنية لاتصالات الجزائر وكذا المصالح التجارية؛

- القيام بتقارير دورية للهيكل التابعة للمديرية الولائية لمراقبة حالة الأمن الداخلي.

2- 7- قسم استغلال الشبكات:

يتكلف بكل برامج الاستثمار لضمان وصيانة نوعية الخدمة الجديدة وإعطاء صورة أفضل للشركة.

2- 8- قسم دراسة وتنفيذ الأشغال : يساهم هذا القسم في إقامة العلاقة بين الأهداف الاجتماعية

والاقتصادية للشركة ويسهر على ضمان هاته المهام :

- توفير خدمة ذات نوعية جيدة؛

- استمرارية الخدمة؛

- احترام أجال التوصيل.

2- 9- قسم المالية والمحاسبة : يسهر على استعمال أفضل التقنيات لمتابعة مختلف النشاطات في

المؤسسة ويسجل كل كتابات المحاسبة انطلاقا من التقدم النقدي للتحركات المالية و هاته المعلومات تسمح بتقدير انجازات المؤسسة.

2- 10- قسم تسيير أنظمة المعلومات : وهو مكلف ب:

- تسيير مركز المعالجة الآلية وترقية النظام على مستوى المديرية الولائية .

- تسير كافة المعدات الآلية والوسائل التابعة للمديرية الولائية .

- السهر على صيانة النظام؛

- تطوير الأنظمة الخاصة بالمديرية و الوكالات التجارية.

2 - 11 - قسم الشؤون الخارجية :وهو مكلف ب:

-ضمان تسير الوسائل والمعدات و البنى التحتية للمديرية؛

-متابعة وتسير صيانة وتنظيف الأملاك؛

-استلام وتسجيل ونشر بريد مقر المديرية؛

-ضمان التكفل بمبعوثي وضيوف المديرية؛

-تحديد ملفات البنية التحتية للمديرية.

2 - 12 - قسم العلاقات التجارية :إن قسم العلاقات التجارية مكلف بمراقبة كافة المصالح التجارية

وهو مكون من هيكلين المصلحة التقنو تجارية ومصلحة الزبائن.

2 - 13 - قسم الموارد البشرية :يهتم هذا القسم بتزويد المديرية بالموارد البشرية و بتسيير شؤون

العمال وينقسم بدوره إلى مصلحتين وهما مصلحة المستخدمين ومصلحة التطوير، وكلف بتطوير الموارد

البشرية ولكل نشاطات متعلقة بها منها: التخطيط، التوظيف، دفع الأجور، حساب مبالغ التقاعد، التّقىة

والمسار المهني¹.

1 إدارة الموارد البشرية – المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت – الصفحة رقم 30 .

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

- تقديم قسم الموارد البشرية وهيكلها التنظيمي¹ : يهتم قسم الموارد البشرية بتزويد المؤسسة بالموارد البشرية وتطويرها ومن مهامها ما يلي:

- تحفيز وتوجيه ومراقبة ووضع مختلف لمخططات الموظفين من توظيف وتكوين وترقية؛

- ضمان تنسيق ومراقبة النشاطات الإدارية وتسيير الموظفين من توظيف الاستقبال والتحويل والتكوين والترقية والنقل.

وتتكون من مصلحتين وهما:

أ - مصلحة الإدارة: تتكون من ثلاثة أعوان تسيير أساسي للموظفين ومن مهامهم:

- ضمان وإعداد واستغلال أجور الموظفين على مستوى العناصر المتغيرة التي يحصل عليها بوثائق خاصة بالأجور والأخذ بعين الاعتبار الشكاوي المحتملة ودراساتها؛

- ضمان أجور الموظفين والوقت المحدد؛

- مراقبة جدول الساعات الاجتماعية؛

- إعداد بيانات العطل ومتابعة سجل العطل السنوية؛

- إعداد ملفات العمال المقابلين على التقاعد؛

- تلبية حاجيات العمال من وثائق إدارية؛

- ضمان متابعة ومراقبة ظروف تطبيق قواعد تسيير الموظفين؛

- ضمان العلاقات مع مركز طب العمل؛

- إعداد الميزانية وعقد التسيير وجدول المؤشرات الخاصة بالموارد البشرية؛

1 إدارة الموارد البشرية - المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت - الصفحة رقم 32 .

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

-الحرص على إعداد الإحصائيات الخاصة بالموظفين وصحتهم؛

-إعداد تقريراً للعمل في المصلحة.

-بالإضافة إلى المكلف بالدراسات المسؤولة عن النشاط وتطوير الموارد البشرية ومن مهامها:

-تحديد احتياجات التوظيف وإعداد مخطط التوظيف الداخلي وتحضير عناصر المناصب المتاحة إليها؛

-المشاركة في إعداد مختلف مخططات الموارد البشرية.

التكفل بتحضير العمليات الدورية الخاصة بتقييم الموظفتين.

ب - مصلحة التكوين: هي المصلحة التي تهتم بتكوين الموظفين ومتابعة الممتحنين ومن مهامها ما يلي:

-ضمان إعداد إحصائيات تكوين الموظفتين؛

-تحليل وتقييم احتياجات التكوين؛

-إعداد التحليل والمعلومات المهمة في التحكم في تسيير الموارد البشرية؛

-مساعدة المسيرين في تحديد الاحتياجات الخاصة بالتكوين؛

-تطبيق مخطط التكوين ومتابعة تنفيذه من الناحية الكمية والنوعية. إعداد مخططات التكوين؛

-تقييم تأثير التكوين على مستوي الوحدة؛

-ضمان دراسات متعلقة بهندسة التكوين.

المطلب الثالث : مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر: ¹

قبل التطرق إلى أهداف المؤسسة سنذكر مهامها أولا:

1- مهام مؤسسة اتصالات الجزائر.

من أجل تحقيق المنفعة العامة فإن مؤسسة اتصالات الجزائر مكلفة ب:

-تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة، فيما يخص الأدوات المقدمة للعملاء، تنمية المبيعات وتغطية الحقوق؛

-تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبتها؛

-تلبية طلب الزبائن لتغطية الهاتف والانترنت بأحسن طريقة وفي أقل مهلة، وإمدادهم بالنصائح والمساعدة اللازمة؛

-ضمان التسيير الجيد (استغلال وتصليح) وتنمية شبكات **FTTX** و **MSAN** ؛

-ضمان التسيير الحسن للموارد البشرية والعتاد اللازم للعمل؛

-ضمان أمن الأشخاص والمواد التي لها علاقة مع نشاط العمل ؛

-ضمان تمثيل اتصالات الجزائر على المستوى المحلي أحسن تمثيل.

وعلى العموم فإن شركة اتصالات الجزائر تضمن تحقيق الاستثمارات للمؤسسة والتحكم في الطاقة وهو عامل ضروري للاقتصاد العام وبصفة خاصة الدراسات والرقابة وتحقيق ميزة إستراتيجية في التطور الاقتصادي والصناعي للوطن.

¹ جريدة اتصالات الجزائر، العدد 5، الصفحة 6 - سبتمبر 2020

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

2 - أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

-التحكم مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لشهادتها وصورة علامتها؛

-تلبية الحاجات الوطنية المتزايدة في الجزائر؛

-توصيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية؛

-تنويع منتجاتها؛

-استقلالية التسيير وإدخال قواعد تسيير ذات طابع تجاري؛

وعلى العموم فإن هدف اتصالات الجزائر أن تصبح أكثر تنافسية، والتمكن من مواجهة المنافسة المحتملة في الآجال المقبلة،

المبحث الثاني : نظام المعلومات ودوره في تحسين أداء مؤسسة

اتصالات الجزائر

إن ازدياد الحاجة لجمع البيانات ومعالجتها واستخدام المعلومات بفعالية يعتبر المطلب الأساسي لنجاح المنظمات بمختلف أشكالها في عصرنا الحالي، الذي بات يفرض على معظم المؤسسات أن تقوم باستخدام نظام المعلومات، ولأهمية دور نظام المعلومات في تحسين أداء العاملين، سنسلط الضوء على هذا الموضوع من خلال التحقق من أثارها ضمن واقع مؤسسة اتصالات الجزائر بقصر الشلالة ، وذلك من خلال دراستنا الميدانية .

المطلب الأول :مجتمع الدراسة وعينته :

بعد التعرف على المؤسسة محل الدراسة وتشخيص واقع النظام في المؤسسة من خلال استعراض الجانب النظري للموضوع في الفصلين السابقين، نحاول في هذا الفصل إجراء عملية إسقاط لأهم المفاهيم النظرية التي تم تناولها، على مؤسسة اتصالات الجزائر -

قصر الشلالة - وهي مؤسسة خدمتية تنشط في قطاع الاتصالات.

وبهدف القيام بهذه الدراسة التطبيقية، فقد قمنا بتحليل أسئلة الاستبيان الذي تم إعداده وتوزيعه على عينة من موظفي المؤسسة محل الدراسة، من أجل الوقوف أكثر على الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة وهذا لتقصي ومعرفة وجهات نظرهم حول أثر نظم المعلومات على تحقيق أداء متميز للمؤسسة. ولتحقيق هدف هذه الدراسة قمنا بتصميم استمارة استبيان تتضمن محاورها العلاقة بين نظم المعلومات والأداء المتميز للمؤسسة، وهذا لمعرفة مدى وكيفية مساهمة نظم المعلومات في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة.

وفي خضم هذه المتغيرات، لجأنا إلى العديد من المصادر أهمها القوانين والتنظيمات، وكذا آراء بعض الأساتذة المتخصصين في هذا المجال، ثم قمنا بمختلف الإجراءات المناسبة لإتمام الدراسة.

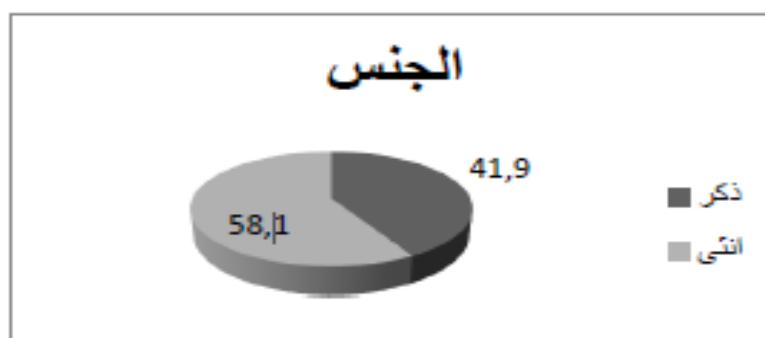
الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

المطلب الثاني : تحليل البيانات الشخصية لخصائص العينة

الجدول (03-01) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	التكرارات	
41,9	13	ذكر
58,1	18	أنثى
100	31	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب وبالاتماد على تفريغ نتائج الاستبيان و نظام SPSS



الشكل : (03-02) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

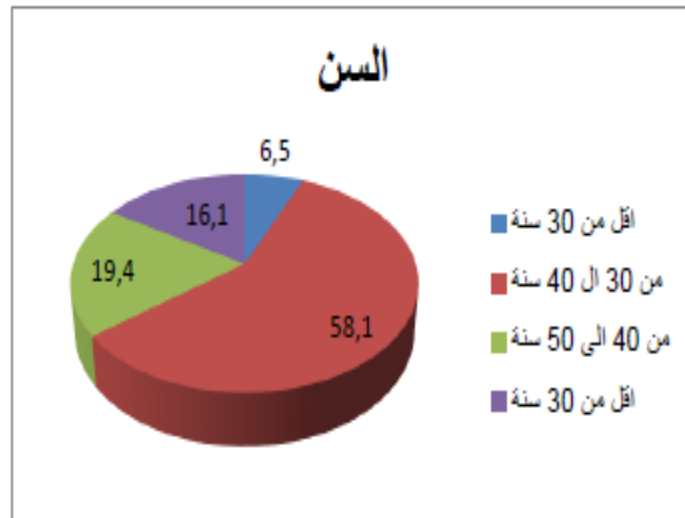
الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

يتضح من خلال الجدول أن توزيع أفراد العينة حسب الجنس أن 18 من عينة الدراسة من الإناث أي ما نسبته 58,1% ومن الذكور 13 من عينة الدراسة أي ما يعادل نسبة 41,9% من خلال قراءتنا لنتائج الجدول يمكننا ملاحظة الحضور الضعيف للرجال في هذه المؤسسة لأن أغلب الرجال العاملين لديهم مهمات خارج المؤسسة.

الجدول: (02-03) توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	
6,5	2	اقل من 30 سنة
58,1	18	من 30 إلى 40 سنة
19,4	6	من 40 إلى 50 سنة
16,1	5	أكثر من 50 سنة
100	31	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب وبالاعتماد على تفرغ نتائج الاستبيان و نظام SPSS



الشكل : (03-03) توزيع عينة الدراسة حسب السن

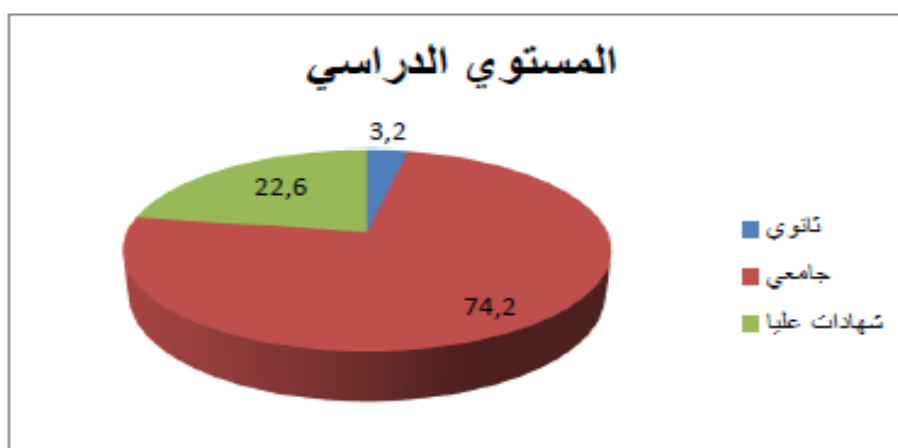
يتضح من خلال شكل توزيع النسب حسب السن لأفراد العينة، أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد بالدرجة الأولى على فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة، بنسبة مئوية بلغت 58,1 % بمجموع تكرار 18 عامل ثم يليها العمال الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة بنسبة 19,4 % وأخيرا تليها فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة بنسبة 16,1 % يمكن اعتبار ذلك مؤشرا إيجابيا للمؤسسة لأجل الاستفادة من كل طاقاتها البشرية ومنها المزيد من المسؤوليات لتحقيق ذاتها.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

الجدول: (03-03) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية	التكرار	
3,2	1	ثانوي
74,2	23	جامعي
22,6	7	شهادات عليا
100	31	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب وبالاعتماد على تفريغ نتائج الاستبيان و نظام SPSS



الشكل: (04-03) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

من خلال الجدول يتضح لنا بأن أغلبية الفئة العاملة بالمؤسسة لديهم مستوى جامعي بنسبة مئوية 74,2 إذ بلغ تكرارهم 23 عامل، أما الفئة الثانية لديهم مستوى شهادات عليا بنسبة مئوية 22,6 ، حيث بلغ تكرارهم 7 عمال أما الفئة الثالثة لديهم مستوى ثانوي حيث بلغت نسبتهم المئوية 3,2 % بما يقابل متن تكرار عامل واحد، وهو أمر إيجابي من

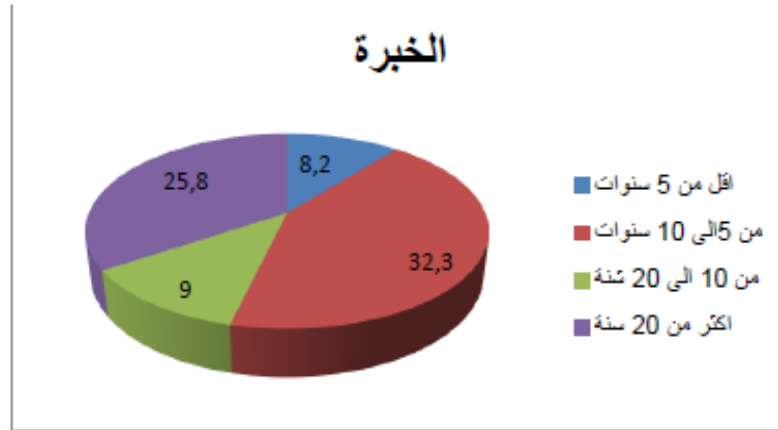
أجل الاستفادة من كفاءتها وذلك بإشراك هذه الكفاءات في التسيير.

الجدول: (04-03) عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	
12,9	4	اقل من 5 سنوات
32,3	10	من 5 إلى 10 سنوات
29	9	من 10 إلى 20 سنة
25,8	8	أكثر من 20 سنة
100	31	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب وبالاعتماد على تفرغ نتائج الاستبيان و نظام SPSS

الشكل: (03-05) عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



يتضح من خلال الجدول أن نسبة 32,3 % من عمال المؤسسة خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات في المؤسسة بتكرار 10 عمال، ثم تليها الفئة الثانية من 10 إلى 20 سنة بنسبة 29% يقابلها تكرار 9 عمال وأخيرا تأتي فئة العمال العاملين في المؤسسة أكثر من 20 سنة بنسبة 25,8 % بتكرار 8 عمال وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى لضم عمال لهم مستوى تعليمي جيد للرفع من مستوى أداء العاملين بالمؤسسة.

المطلب الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة.

سنحاول من خلال هذا المطلب، التعرف على واقع مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة فيما يتعلق بنوعية نظام المعلومات المستخدم في تحسين أدائها، وذلك من خلال تحليل إجابات العينة المدروسة على أسئلة المذكور التالية:

1: تحليل نتائج الخاصة بنظام المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة.

سنحاول عرض ذلك من خلال الجدول التالي:

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

الجدول: (03-05) استخدام نظم المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الإجابة					العبارات	
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1,230	3,39	6	12	2	10	1	ت	تمتلك المؤسسة مبرمجين متخصصين في إدارة المعلومات
		19,4	38,7	38,7	6,5	3,2	%	
964,	3,94	8	18	-	5	-	ت	نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح و تطوير المؤسسة
		25,8	58,1	-	16,1	-	%	
1,202	2,61	-	12	1	12	6	ت	تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة و متطورة لاستخدامها
		-	38,7	3,2	38,7	19,4	%	
1,278	2,97	3	11	3	10	4	ت	تحرص المؤسسة علة توفير الصيانة الدورية و المستمرة لأجهزة و معدات النظام
		9,7	35,5	9,7	32,2	12,9	%	
1,029	3,52	4	15	6	5	1	ت	تمتلك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة
		12,9	48,4	19,4	16,1	3,2	%	
990,	3,77	5	20	1	4	1	ت	توفر المؤسسة برمجيات للحماية و الأمن و التي تعد ذات أهمية لحماية سرية و امن المعلومات
		16,1	64,5	3,2	12,9	3,2	%	
1,025	2,42	1	4	7	14	5	ت	تعتمد المؤسسة على المعلومات المتحصل عليها من الانترنت في توسيع نشاطاتها
		3,2	12,9	22,9	45,2	16,1	%	

المصدر: من إعداد الطالب وبالاتماد على تفرغ نتائج الاستبيان و نظام SPSS

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

يتضح من خلال هذا الجدول أن عبارة " نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح وتطوير المؤسسة " تأتي في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي الأكبر ب 3,94 وبالانحراف معياري قدره 0,964 ، حيث تميزت بدرجة الاستجابة عالية، مما يدل أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة عامل مساعد لنجاحها وتطويرها. وتليه في المرتبة الثانية عبارة " توفر المؤسسة برمجيات للحماية والأمن والتي تعد ذات أهمية لحماية سرية وامن المعلومات " ذات المتوسط الحسابي 3,77 وبدرجة تشتت قدرها 0,990 ، حيث تميزت بدرجة استجابة عالية، ويعود السبب إلى أن المؤسسة توفر برمجيات الحماية والأمن لحماية سرية المعلومات الخاصة بها. ثم تأتي في المرتبة الثالثة عبارة " تمتلك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة" بالمتوسط الحسابي 3,52 وبدرجة تشتت 1,029 ، حيث تميزت بدرجة استجابة عالية، وهذا راجع لقدرة المؤسسة على امتلاك برمجيات نظام المعلومات الاستخدامات العامة. تليه في المرتبة الرابعة عبارة " تمتلك المؤسسة مبرمجين متخصصين في إدارة المعلومات " ذات المتوسط الحسابي 3,39 بدرجة تشتت 1,230 ، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة وهذا يعادل على أن المؤسسة تمتلك مبرمجين متخصصون في إدارة المعلومات، ثم يليها في المرتبة الخامسة عبارة " تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام " بالمتوسط الحسابي 2,97 بالانحراف معياري 1,278 ، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على حرص المؤسسة على توفت الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام، يأتي في المرتبة السادسة عبارة " تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخدامها" بالمتوسط الحسابي 2,61 بالانحراف معياري 0,964 ، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا راجع إلى حرص المؤسسة على توفت أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة، ثم يليها في المرتبة الأخيرة عبارة " تعتمد المؤسسة على المعلومات المتحصل عليها من الانترنت في توسيع نشاطاتها"

توسيع نشاطاتها"

بالمتوسط الحسابي 2,42 بالانحراف معياري 1,025 ، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة منخفض، وهذا يدل أن المؤسسة

لا تعتمد على المعلومات المتحصل عليها من الانترنت في توسيع نشاطاتها.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

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

2. تحليل النتائج الخاصة بتحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة سنحاول عرض ذلك من خلال الجدول التالي:

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

الجدول : (06-03) تحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الإجابة					العبارة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1,110	2,97	1	12	6	9	3	ت توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد وولائهم
		3,2	38,7	19,4	29,0	9,7	%
1,205	3,42	4	17	-	8	2	ت سياسة التدريب في المؤسسة تزيد في قدرات العمال و التحسين في خبرتهم
		12,9	54,8	-	25,8	6,5	%
1,189	3,29	3	16	1	9	2	ت تعمل المؤسسة على تأهيل أفرادها معرفيا و تكنولوجيا لتطوير أدائهم
		9,7	51,6	3,2	29,0	6,5	%
1,257	2,77	2	9	6	8	6	ت تتبنى المؤسسة أساليب العمل الحديثة لرفع إنتاجية العاملين و زيادة كفاءتها الإنتاجية
		6,5	29,0	19,4	25,8	19,4	%
1,124	2,94	-	14	5	8	4	ت لدى المؤسسة مرونة إنتاجية و سرعة الاستجابة لطلبات عملائها
		-	45,2	16,1	25,8	12,9	%
1,118	2,87	1	10	8	8	4	ت تولي المؤسسة أهمية للبحث و التطوير لتحسين منتجاتها و تطوير منتجات جديدة
		3,2	32,3	25,8	25,8	12,9	%
1,342	3,00	2	14	4	4	7	ت إرضاء العملاء و الاستماع لهم هو غاية المؤسسة
		6,5	45,2	12,9	12,9	22,6	%

المصدر : من إعداد الطالب وباعتماد على تفريغ نتائج الاستبيان و نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن عبارة " سياسة التدريب في المؤسسة تزيد في قدرات العمال والتحسين في خبرتهم " تأتي في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي الأكبر 3,42 بالانحراف المعياري 1,205 ويعود السبب إلى سياسة التدريب في المؤسسة التي تزيد من قدرات في المؤسسة التي تزيد من قدرات العاملين، ثم يليها في المرتبة الثانية عبارة "تعمل المؤسسة على تأهيل أفرادها معرفيا وتكنولوجيا لتطوير أدائهم" بالمتوسط الحسابي 3,29 بالانحراف المعياري 1,189 وهذا يدل على أن المؤسسة تعمل على تأهيل أفرادها معرفيا وتكنولوجيا لتطوير أداءهم، ثم يليها في المرتبة الثالثة عبارة "إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة " بالمتوسط الحسابي 3 بالانحراف المعياري 1,342 على أنو إرضاء العملاء والاستماع إليهم غاية المؤسسة، ثم تأتي عبارة " توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد وولائهم " في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي 2,97 بالانحراف المعياري 1,110 وهذا لتوفر المؤسسة على مناخ تنظيمي

ملائم ، ثم يليها في المرتبة الخامسة عبارة "لدى المؤسسة مرونة إنتاجية وسرعة الاستجابة لطلبات عملائها" بالمتوسط الحسابي 2,94 بالانحراف المعياري 1,124 وهذا يدل على أن للمؤسسة مرونة إنتاجية وسرعة الاستجابة لطلبات عملائها، ثم تأتي في المرتبة السادسة عبارة " تولي المؤسسة أهمية للبحث والتطوير لتحسين خدماتها وتطوير منتجات جديدة " بالمتوسط الحسابي 2,87 بالانحراف المعياري 1,118 وهذا يعود إلى أن المؤسسة تولي أهمية للبحث والتطوير لتحسين منتجاتها، وأخيرا تأتي عبارة "تبنى المؤسسة أساليب العمل الحديثة لرفع إنتاجية العاملين وزيادة كفاءتها الإنتاجية" بالمتوسط الحسابي 2,77 بالانحراف المعياري 1,257 وذلك يعود إلى ضرورة تبني المؤسسة لأساليب العمل الحديثة لرفع من إنتاجية العاملين. حيث تم تقييم كل العبارات بدرجة استجابة متوسطة.

3: تحليل ناتج الخاصة بدور نظام المعلومات في تحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة : سنحاول عرض ذلك من خلال الجدول التالي:

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

الجدول : (07-03) دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر

قصر الشلالة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الإجابة					العبارات
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1,179	3,45	3	19	1	5	3	ت عمل المؤسسة على تعزيز تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الاتصالات و تبادل المعلومات
		9,7	61,3	3,2	16,1	9,7	%
1,182	3,74	7	17	2	2	3	ت يساعد نظام المعلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل الشركة
		22,6	54,8	6,5	6,5	9,7	%
1,230	3,23	2	16	5	3	5	ت يحدد نظام المعلومات المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء و تطويره مستقبلا
		6,5	51,6	16,1	9,7	16,1	%
1,150	2,55	-	9	6	9	7	ت يضمن استخدام نظام المعلومات في الشركة العدالة في عملية تقييم أداء العاملين
		-	29,0	19,4	29,0	22,6	%
1,251	3,03	4	13	5	5	4	ت يساهم استخدام نظام المعلومات في إعطاء الحلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم و نتائج التقييم
		12,9	41,9	16,1	16,1	12,9	%
1,193	290	2	10	6	9	4	ت يدعم نظام المعلومات في المؤسسة عملية بتوفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين
		6,5	32,3	19,4	29,0	12,9	%
1,264	3,26	2	14	2	9	4	ت يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين
		6,5	45,2	6,5	29,0	12,9	%

المصدر : من إعداد الطالب وبالاعتماد على تفريغ نتائج الاستبيان و نظام SPSS

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

يتضح من خلال هذا الجدول أن عبارة "يساعد نظام المعلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل المؤسسة " تأتي في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي الأكبر ب 3,74 وبالانحراف معياري قدره 1,182 ، حيث تميزت بدرجة الاستجابة عالية، مما يدل أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة يساعد على وصول المعلومات بين

العمال. وتليه في المرتبة الثانية عبارة " عمل المؤسسة على تعزيز تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات " ذات المتوسط الحسابي 3,45 وبدرجة تشتت قدرها 1,179 ، حيث تميزت بدرجة استجابة متوسطة،

ويعود السبب إلى أن المؤسسة تعمل على تسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بثُ العمال. ثم تأتي في المرتبة الثالثة عبارة " يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين " بالمتوسط الحسابي 3,26 وبدرجة تشتت 1,264 ، حيث تميزت بدرجة استجابة متوسطة، وهذا راجع إلى أن نظام المعلومات يقلل من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم الأداء . تليه في المرتبة الرابعة عبارة " يحدد نظام المعلومات المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء وتطويره مستقبلا " ذات المتوسط الحسابي 3,23 بدرجة تشتت 1,230 ، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يعادل على أن نظام المعلومات يحدد المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء مستقبلا، ثم يليها في المرتبة الخامسة عبارة " يساهم استخدام نظام المعلومات في إعطاء الحلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم ونتائج التقييم " بالمتوسط الحسابي 3,03 بالانحراف المعياري 1,251 ، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على أن نظام المعلومات يساهم في إعطاء الحلول لمشاكل ونتائج تقييم الأداء، يأتي في المرتبة السادسة عبارة " يدعم نظام المعلومات في المؤسسة عملية توفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين " بالمتوسط الحسابي 2,90

بالانحراف معياري 1,193 ، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا راجع إلى أن نظام المعلومات يدعم عملية توفير المعلومات الدقيقة عن الأداء في المؤسسة، ثم يليها في المرتبة الأخيرة عبارة " يضمن استخدام نظام المعلومات في

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

المؤسسة العدالة في عملية تقييم أداء العاملين " بالمتوسط الحسابي 2,55 بالانحراف معياري 1,150 ، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة يضمن العدالة في عملية تقييم أداء العاملين.

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

خلاصة الفصل:

لقد أردنا من خلال هذه الدراسة الميدانية معرفة واقع مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال دراسة ميدانية لوكالة قصر الشلالة ، فيما يتعلق بمدى امتلاكها لنظام المعلومات، وقدرته على إيصال المعلومات بالموصفات المطلوبة وفي الوقت المناسب، لمختلف المستويات التنظيمية مما يسمح بتحسين أداء العاملين في كل مستوى تنظيمي لهذه المؤسسة بحيث قمنا بتقسيم الدراسة إلى مباحث أساسية حيث خصص المبحث الأول للتعريف بالشركة محل الدراسة، أما المبحث الثاني فقد حاولنا من خلاله التطرق إلى إبراز دور نظام المعلومات في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة من خلال تحليل أسئلة الاستبيان الذي تم إعداده وتوزيعه على عينة من موظفي المؤسسة، من أجل الوقوف أكثر على الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة بالإضافة إلى تحليل نظام المعلومات المعتمد من طرف المؤسسة ومدى توفره على كل الالتزامات الضرورية ، و من خلال إجابات المبحوثين استخلصنا بالنتائج التالية:

- * نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح وتطوير المؤسسة , بحيث توفر المؤسسة برمجيات للحماية والأمن والتي تعد ذات أهمية لحماية سرية وامن المعلومات
- * تمتلك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة و مبرمجين متخصصين في إدارة المعلومات من اجل حرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام و توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخداماتها ولا تعتمد المؤسسة على المعلومات المتحصل عليها من الانترنت في توسيع نشاطاتها
- * من خلال تحليلنا نستنتج إلى أن معظم الإجابات كانت بدرجة استجابة عالية، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على نظام المعلومات في إنجاز مهامها.
- * تحسين الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر قصر الشلالة نلاحظ أن سياسة التدريب في المؤسسة تزيد في قدرات العمال والتحسين في خبرتهم ويعود السبب إلى سياسة التدريبية في المؤسسة التي تزيد من قدرات العاملين، كما تعمل المؤسسة على تأهيل أفرادها معرفيا وتكنولوجيا لتطوير أدائهم

الفصل الثالث دراسة ميدانية لوكالة اتصالات الجزائر قصر الشلالة

- * إرضاء العملاء والاستماع لهم فهو غاية المؤسسة من خلال توفر مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد وولائهم وذلك بالاعتماد على مرونة إنتاجية وسرعة الاستجابة لطلبات عملائها , كما تولي المؤسسة أهمية للبحث والتطوير لتحسين خدماتها وتطوير منتجات جديدة من خلال تبني المؤسسة أساليب العمل الحديثة لرفع إنتاجية العاملين وزيادة كفاءتها الإنتاجية .
- * يساعد نظام المعلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل المؤسسة
- * بحيث يعمل عمال المؤسسة على تعزيز تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بينهم كما يقلل استخدامه من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين و المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء وتطويره مستقبلا و يساهم في إعطاء الحلول لمشاكل الأداء بما يتلائم ونتائج التقييم وذلك بدعم عملية توفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين كما يضمن العدالة في عملية تقييمهم
- * نستنتج من خلال تحليلنا إلى أن معظم الإجابات كانت بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على نظام المعلومات في تحسين أداءها.
- * المعلومات المتأتية من النظام المعلوماتي غالبا ما تجعل المستخدمين يقومون بمهامهم بأكثر كفاءة وذلك من خلال اختصار الوقت ودقة المعلومات المقدمة ووضوحها بالإضافة إلى سهولة طريقة المعالجة.

خاتمة

يعتبر نظام المعلومات في المؤسسة بمثابة الجهاز العصبي الذي بواسطته تتصل بكافة أجزائها وأقسامها، فهو بالتالي ركيزة أساسية داخل المؤسسة بالإضافة إلى الدور البارز الذي يلعبه في تحسين أداء العاملين خاصة أن نظام المعلومات

يهتم بالمعلومات التي تمثل عصب الحياة في شتى أنواع التنظيمات خاصة المتصلة منها بالقطاع الاقتصادي كما أن نظام المعلومات يساهم بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها، وبالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة مرنة وفعالة وبجهد ووقت اقل، كما يساهم في تحسين الإجراءات والسياسات ويحافظ على علاقة المؤسسة بمحيطها، كما أن نظام المعلومات يحقق تكلفة اقل وبالتالي تحسين الأداء من خلال تقليل الوقت المهذور، كما انو يقلل من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم العاملين في المؤسسة. بالإضافة إلى انو يدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين، بالإضافة إلى أن نظام المعلومات يساعد في تحديد الأفراد الذين يحتاجون إلى التحسين والتطوير في أداءهم كما انو يساعد في إعطاء الحلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم مع نتائج التقييم، وهذا كله يدل على الدور الذي يلعبه نظام المعلومات في تحسين أداء العاملين، وذلك يجب تعزيز الوعي داخل المؤسسات وعلى المستويات كافة بأهمية نظام

المعلومات في نجاح المنظمة عامة ونجاح تطبيق نظام إدارة أداء العاملين خاصة وبالتالي رفع كفاءة أداء العاملين، ومن اجل أن يعمل نظام المعلومات بكفاءة ينبغي توفير عاملين لتشغيل النظام وإدارته، وكذلك بحاجة إلى أجهزة حديثة ومتطورة

لكي تستطيع المؤسسة أن تحقق أهدافها بأفضل الطرق، بالإضافة إلى تحديد جوانب لتطوير أداء العاملين في مختلف المجالات.

اختبار الفرضيات:

وللتحقق من صحة الفرضيات السابقة الذكر توصلنا إلى:

الفرضية الأولى: نظام المعلومات يدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير معلومات دقيقة عن أداء العاملين، نقول أن هذه الفرضية صحيحة، فنظام المعلومات ساهم ويساهم في تدعيم عملية تقييم أداء العاملين داخل المؤسسة وذلك بما ينتجه من تطبيقات ووسائل، التي لها تأثير كبير على السرعة والدقة في التعامل مع العاملين داخل المؤسسة.

الفرضية الثانية: يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين في المؤسسة، وهي فرضية صحيحة، لان المؤسسة تولي أهمية كبيرة لنظام المعلومات باعتباره إحدى الممكّنات الأساسية التي تسمح بتقليل الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين داخل المؤسسة، وذلك من خلال ما يتيح نظام المعلومات من تطبيقات.

الفرضية الثالثة: يساهم نظام المعلومات في إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم مع نتائج التقييم وهذه أيضا فرضية صحيحة، وهذا لان نظام المعلومات يساهم في إعطاء حلول لمشاكل الأداء بصفة خاصة ومشاكل المؤسسة بصفة عامة وذلك بما يتلاءم مع نتائج التقييم، حيث أغلبية الموظفين يستخدمون نظام المعلومات لأنو يوفر بيئة مناسبة لتسهيل الاتصال وتبادل المعلومات بين العاملين.

النتائج المتوصل إليها:

- يسهل نظام المعلومات في المؤسسة من عملية وضع توقعات الأداء للعاملين؛
- يفيد نظام المعلومات بكل تقنياته بتحسين أداء المنظمات بشكل عام و موثوقية المعلومات المتدفقة داخل النظام، مما يؤمن للشركة ميزة الأمان في تعاملها والتأكد من عدم ضياع أي معلومة مهما قلت أهميتها، إذ انو سيكون لها قيمة

كبيرة عند تحليلها مع بيانات أخرى إحصائيا أو تمت الاستعانة بها لاحقا؛

- يحقق نظام المعلومات تكلفة اقل وبالتالي تحسين الأداء من حيث التقليل من الوقت المهدور، مما يحسن تدفق المعلومات بشكل أفضل في الشركة؛
- يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين في المؤسسة.
- يقوم نظام المعلومات بدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين، كما انو يساهم في إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم مع نتائج التقييم؛
- يساعد نظام المعلومات في تحديد العاملين الذين يحتاجون إلى تحسين وتطوير أداءهم.

التوصيات:

- إن المعلومات التي يعتمد عليها في تحسين الأداء يجب أن يكون بمقدورها الاستجابة الكاملة لاحتياجات العاملين، من خلال اعتماد نظام المعلومات مبني على أسس عملية بالإضافة إلى أن تكون عملية التعامل مع مخرجاته من قبل متخصصين؛
- يجب أن ترتبط عملية تقييم الأداء داخل المؤسسة بالأبعاد البيئية، الاقتصادية، والاجتماعية بالاعتماد على نظام معلومات فعال يتوافق مع هذه الاحتياجات؛
- يجب على المؤسسات الجزائرية أن تسعى لتطوير نظام المعلومات التي تستخدمها تجاوبا مع متغيرات المحيط قصد تحقيق الرهانات الجديدة التي تطرح نفسها على ارض الواقع؛
- يجب تكيف نظام معلومات في المؤسسة بطريقة تسمح بالحصول على المعلومات المناسبة في التوقيت المناسب.

أفاق الدراسة:

- دور نظام المعلومات الإستراتيجية في اتخاذ القرار؛
- دور نظم المعلومات التسويقية في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة؛
- دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.

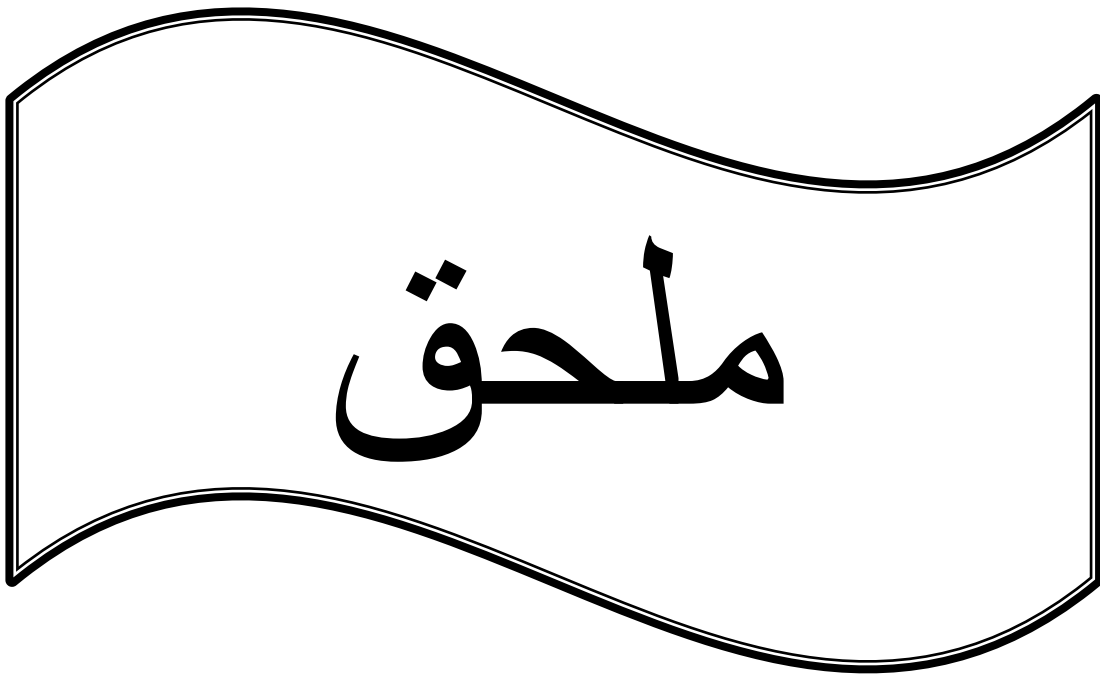
قائمة المراجع

1. احمد الطرطار، " الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية للمؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، .
2. . أحمد فوزي ملوخية ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية و 2005 ، .
3. إدارة الموارد البشرية – المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت – الصفحة رقم 30 .
4. إدارة الموارد البشرية – المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت – الصفحة رقم 32 .
5. إدارة الموارد البشرية – المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت – الصفحة رقم 6 .
6. إدارة الموارد البشرية – المرجع رقم 05-21 من القانون الداخلي للمؤسسة واللوائح القانونية المؤرخ سنة 2017 للمديرية العملية تيارت – الصفحة رقم 27 .
7. اسماعيل عرباجي " اقتصاد المؤسسة " أهمية التنظيم ديناميكية الهياكل " الطبعة 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1996 ، .
8. ايمان فاضل السامرائي، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفا للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن ، 2004
9. جريدة اتصالات الجزائر، العدد 5 ، الصفحة 6 - سبتمبر 2020
10. جريدة اتصالات الجزائر، العدد 5 ، الصفحة 6 - سبتمبر 2020
11. الجغرافيا "مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005
12. جمال الدين محمد المرسى، "الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية"، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2003 ،
13. حمدي أبو النور السيد عويس ، نظم المعلومات و دورها في صنع القرار الإداري ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2011.

14. خرشي محمد، تقوروت محمد، " أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية"، الملتقى الدولي الخامس حول أ رس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية فيظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2011.
15. د. نبيهه جابر، أطلع عليه 20/06/2021،
<http://drnabihagaber.blogspot.com>
16. رشيدة بن شيخ الفقون ، دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرار التسويقي ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ،2006،
17. سعاد نائف البرنوطي ، " إدارة الأعمال " دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005 ،
18. سعد غالب ياسين ، اساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2006 .
19. سمير احمد عسكر " مدخل إدارة الاعمال " دار النهضة العربية ، مصر ، 1984 ،
20. سيد صابر تعلقب، نظو المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، الأردن ، 2011،.
21. الطبطبي خضر مصباح إسماعيل ، إدارة التغيير ، التحديات و الاستراتيجيات للمدراء المعاصرين ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011،
22. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، " إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، د ارسه تطبيقية ميدانية "المكتب الجامعي الحديث،.
23. عبد الرزاق بن حبيب " اقتصاد المؤسسة " ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2002 ، .
24. عبد الناصر علك حافظ ، حسين وليد عباس ، .
25. علي الشرقاوي : " المشتريات و إدارة المخازن "، الدار الجامعية، بيروت، 1995،
26. عليوات سالمة ، شلوش فاطمة ، "نظام المعلومات و دوره في اتحاد القرارات بالمؤسسة " مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، إدارة اعمال الاستراتيجية ، كلية العلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2014/2015،.

27. عمر صخري " اقتصاد المؤسسة " ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر 1993,
28. العياشي عيدوني , دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة ، و مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير , جامعة سطيف 1, 2013-2014 ,
29. محمد الصيرفي , إدارة تكنولوجيا المعلومات , دار الفكر الجامعي , الإسكندرية , مصر,
30. محمد الفاتح محمود بشير المغربي , نظم المعلومات الإدارية , الشركة العربية المتحدة لتسويق و التوريدات , مصر القاهرة و 2011 ,
31. محمد عبد حسين فرج الطائي , مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية , دار وائل للنشر و التوزيع و عمان , الأردن , الطبعة الثانية 2009,
32. محمود علم الدين، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة"، القاهرة ، دار الرحاب، 2005،
33. مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات كأداة للتحليل البيئي في المؤسسة الصغيرة و المتوسطة الجزائرية و مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة فرحات عباس , سطيف , الجزائر 2009 / 2010/
34. مزهر شعبان العاني " نظم المعلومات الإدارية (منظور التكنولوجي) " دار وائل للنشر و التوزيع , عمان و الأردن , 2009 وناصر داداي عدون " اقتصاد المؤسسة " دار المحمدية " دار المحمدية العامة و الجزائر , 1998 ,
35. ناصر داداي عدون, اقتصاد المؤسسة, دار المحمدية العامة, 1998, .
36. الهادي بوقلقول: "تكنولوجيا المعلومات كأداة قوية في خدمة مسعى الجودة الشاملة"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية التواصل، جامعة باجي مختار، عنابة، الج 1 زئر، عدد 17 ديسمبر 2006،
37. ين محمد احمد عبد الباسط، " التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم

38. الموقع الالكتروني <http://www.algeriatelecom.dz> ، تاريخ الاطلاع على الموقع 25-05-2021.
39. الموقع الالكتروني <http://www.algeriatelecom.dz> ، تاريخ الاطلاع على الموقع 25-05-2021.
40. الموقع الالكتروني <http://www.algeriatelecom.dz> ، تاريخ الاطلاع على الموقع 25-05-2021.



أسئلة الاستبيان

أخي الفاضل، أحتي الفاضلة.

في إطار إعداد مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، بعنوان دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا فالرجاء التكرم بالإجابة عن عبارات هذا الاستبيان التي تستهدف جمع المعلومات عن نظام المعلومات ودوره في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم نحو كل عبارة أداة الدراسة.

عبارة الاستبيان

المحور الأول: بيانات شخصية.

1) الجنس:

- أنثى

- ذكر

2) السن:

- من 30 إلى 40 سنة

- اقل من 30 سنة

- أكثر من 50 سنة

- من 40 إلى 50 سنة

3) المستوى التعليمي

- ثانوي

- اقل من ثانوي

- شهادات عليا

- جامعي

4) سنوات الخبرة:

- من 5 إلى 10 سنوات

- اقل من 5 سنوات

- أكثر من 20 سنة

- من 10 إلى 20 سنة

المحور الثاني: نظام المعلومات.

ت	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تمتلك المؤسسة مبرمجين متخصصين في إدارة المعلومات					
2	نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح وتطوير المؤسسة					
3	تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخدامها					
4	تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام					
5	تمتلك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة					
6	توفر المؤسسة برمجيات للحماية والأمن والتي تعد ذات أهمية لحماية سرية وأمن المعلومات					
7	تعتمد المؤسسة على المعلومات المتحصل عليها من الانترنت في توسيع نشاطاتها					

المحور الثالث: الأداء في المؤسسة.

ت	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد وولائهم					
2	سياسة التدريب في المؤسسة تزيد في قدرات العمال والتحسين في محرتهم					
3	تعلم المؤسسة على تأهيل أفرادها معرفيا وتكنولوجيا لتطوير أدائهم					
4	تبني المؤسسة أساليب العمل الحديثة لرفع إنتاجية العاملين وزيادة كفاءتها الإنتاجية					
5	لدى المؤسسة مرونة إنتاجية وسرعة الاستجابة لطلبات					

					عملاتها
					6 تولي المؤسسة أهمية للبحث والتطوير لتحسين منتجاتها وتطوير منتجات جديدة
					7 إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة

المحور الرابع: دور نظام المعلومات في تحسين الأداء.

ت	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تعمل المؤسسة على تعزيز تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات					
2	يساعد نظام المعلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل المؤسسة					
3	يحدد نظام المعلومات المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء وتطويره مستقبلا					
4	يضمن استخدام نظام المعلومات في المؤسسة العدالة في عملية تقييم أداء العاملين					
5	يساهم استخدام نظام المعلومات في إعطاء الحلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم ونتائج التقييم					
6	يدعم نظام المعلومات في المؤسسة عملية تقييم بتوفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين					
7	يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين					

