جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

الموضوع

نظام المعلومات المحوسب في المؤسسة كأداة للتميز المؤسسي
دراسة حالة ـ مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى ـ

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير
تخصص إدارة الأعمال

إعداد الطالبتين:
- لدمي فاطمة
- لعزالي فطيمة

إشراف الأستاذة:
حواسني يمينة

لجنة المناقشة :

1) الأستاذة: شيشة نوال	رئيس اللجنة
2) الأستاذة: حواسني يمينة	مشرفا.
3) الأستاذ: ظريف عبد الله	ممتحنا.

السنة الجامعية: 2015-2016

شكر

خير ما نبتدئ به أن نشكر الله عز وجل على نعمته بما منَّ علينا من صبر لتخطي الصعوبات والعقبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا العمل المتواضع

نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إنهاء هذا العمل من قريب أو من بعيد و نخص بالذكر الأستاذة المشرفة التي كرست جهودها في مساعدتنا حواسني يمينة وأختها المتواضعة حواسني صليحة التي دعمتنا عند إيجاد الصعوبات كما نشكر جزيل الشكر كل من ساعدنا أخص بالذكر الأساتذة قرينو حسين، سعيد الطيب، خلوف زهرة إلى كل أساتذة جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة إلى الزملاء الطيبين رشيد، زوبير ياسمين زهرة نوال الى أسرة مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى

كما نتقدم بالشكر والاحترام إلى اللجنة المناقشة لهذا العمل كل باسمه

كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى زملاء الدراسة وكذلك شكرنا

وتقديرنا إلى كل من أعاننا وأسدى بكلمة طيبة إلينا،وفقهما الله جميعاً

وجزأهم عنا خير الجزاء،انه على كل شيء قدير.

فاطمة + فطيمة

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكركم لا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكر... ولاتطيب الآخرة إلا بعفوك. .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله..

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة. .. ونصح الأمة. .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين...

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد ..والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائه اسر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد .. إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها ..إلى من عرفت معهم معنى الحياة إخوتي الأوفياء..."موسى ، محمد ، يوسف ، بلقاسم ، عبد القادر، علي ".

إلى توأما روحي ورفيقتا دربي .. إلى صاحبتا القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى شمعتان تنيران ظلمة حياتي ..إلى أغلى أختين في الوجود ..." رشا و سيرين "

إلى الوجوه المفعمة بالبراءة .. إلى سر ابتسامتي .. إلى الكتاكيت الرائعة....رتاج ،و هناء

إلى رفيقتي وشريكتي في الدرب أريد أن أشكرك على مواقفك النبيلة والصبر علي في الأوقات الصعبة إلى أختي وشريكتي وتوأم روحي إلى العزيزة على قلبي...فطيمة

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمي .. إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم أساتذة المستقبل ومربيات الأجيال اللاتي لا أخاف عليهن ...حبيباتي ...زهرة ونوال

إلى كل من ساعدوني

إلى كل عزيز على قلبي وأحبه لكم جميعا

فاطمة

الإهداء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على أشرفا لأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله و أصحابه و التابعين ومن بعدهم بالإحسان إلى يوم الدين

لولا فضل الله تعالى الذي منا علينا بكرمه ويسرنا ووّفقنا لما و صلنا إليه .....والذي أعطانا القوة في إتمام مشوارنا الله عز وجل...

إلى نبي العالمين ... وسيد الأمة وحبيب المتقين.....ونور المهتدين....

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب ... إلى من كّلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عند ربي ليمهد لي طريق العلم.....

إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى من أرضعتني الحب والحنان ... إلى رمز الحب وبلسم الشفاء ... إلى القلب الناصع بالبياض...

إلى من زرعت الأمل في حياتي....أمي الحبيبة

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي اللذان لاطعم للحياة إلي بوجودهم ومعهم عرفت معني الحب والنجاح في الحياة ....."سفيان. بلقاسم. وزكرياء"

إلى أصحاب القلب الطيب والنوايا الصادقة ... إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها ... إلى من زرعوا السعادة في قلبي ... إلى من تذوقت معهم لذة الحياة...إلى دفئ البيت وسعادته أخواتي"نجاة" والي شمعة المنيرة وبلسم الحياة.... إلى الوجه البريئ ...

إلى القلب الطيب ... إلى الكتكوتة الصغيرة "رونق"

إلي من عشت معها ذ كرياتي وعرفت معها معني الحياة... والي رفيقة مشواري في هذا الدرب...إلي نصفي الثاني في هذه الحياة ....حبيبتي المحبوبة والمحبة علي قلبي.....فاطمة

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة فيعرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة لايضيء إلا قنديل الذكريات ذ كريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم.....

وأحبوني صديقاتي"زهرة. نوال"

إلي كل من ساعدني من بعيد وقريب

فطيمة

الملخص

تستخدم المؤسسات الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير نظامها المعلوماتي والرفع من كفاءة المسيرين للوصول إلى التميز الذي ظهر كأداة لمواجهة التحديات الجديدة فمن خلال دراسة حالة مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين لعينة عددها30 فرد ومن خلال مجتمع التحليل الإحصائي تم التوصل إلي مجموعة من النتائج أبرزها كلما توفر نظام المحوسب يعتمد علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدي ذلك بالمؤسسة إلي التميز. يعد نظام المعلومات أداة إدارية وتنظيمية لحل المشاكل واتخاذ القرارات السليمة في بيئة تعرف تغيرات ومستجدات متسارعة. فبالاعتماد علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تتمكن المؤسسة من بناء نظام معلومات جديد أو محوسب يساعدها على تفعيل عملياتها ورفع مستوى أدائها وبالتالي تحقيق نتائج تميزها عن مثيلاتها. فالتميز المؤسسي أصبح حاليا يشكل مقياسا حديثا يعتد به لقياس أداء المؤسسات الاقتصادية كونه يعبر عن انفراد هذه الأخيرة وتفوقها في أداء مهامها. ولهذا يستلزم على المؤسسات العمل بنظام المعلومات المحوسب كونه يقودها دوما وأبدا نحو الأمام .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات – نظام المعلومات المحوسب – التميز المؤسسي.

Résumé

Les entreprise économiques utilisent les technologies de l'information et de la communication pour développer leur système d'information et augmenter l'efficience des gestionnaires afin d'atteindre l'excellence qu'est devenue comme un outil permettant de faire face aux nouveaux défis. le système d'information constitue un outil administratif et organisationnel qui permet de résoudre les problèmes et prendre les bonnes de décisions dans un environnement qui connait des changements et des évolutions rapides .En basant sur les technologies de l'information et de la communication, l'entreprise est capable de bâtir un nouveau système d'information appelé système d'information électronique qui lui permet d'activer ses opérations, augmenter sa performance et d'avoir d'excellents résultats en comparaison avec d'autres entreprises .Actuellement, l'excellence organisationnelle constitue un outil récent qui permet de mesurer la performance des entreprises car il traduit leur succès dans l'exécution de leurs tâches. C'est pourquoi, les entreprises sont appelées à travailler avec un système d'information électronique qui va leur guider toujours vers l'avant et vers le meilleur.

Mots clés : Technologies de l'information et de la communication- Système d'information électronique- Excellence organisationnelle.

قائمة الجداول، الأشكال والرموز

أولا- قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التأثيرات الايجابية والسلبية لنظام المعلومات المحوسب	15
2	درجات قياس ليكرت الخماسي	43
3	معامل الثبات الكلي.....	43
4	معامل الثبات	44
5	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....	45
6	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	45
7	توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة	46
8	جدول التكرارات	47
9	معامل الالتواء	48
10	نتائج تحليل التباين للانحدار(analiz of variances	49
11	المعاملات	49

ثانيا–قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تعريف النظام	03
2	العناصر الأساسية للنظام	05
3	النظام المغلق	06
4	النظام المفتوح	07
5	النظام شبه مغلق	07
6	نظام المعلومات	08
7	عملية تحويل البيانات	09
8	وظائف نظام المعلومات	11
9	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية	19
10	القوى الخمس لبورتر.....	21
11	الإطار العام لعناصر النموذج التميز الأوربي.....	26
12	عوامل التميز المؤسسي	29
13	مخطط مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية.....	38
14	مخطط مديرية الولاية للصناعة و المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار.....	39
15	مخطط مديرية الصناعة والمناجم.....	40
16	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	45
17	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	46
18	توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة	47

ثالثا- قائمة الرموز

الرمز	المعنى
SPSS	مجتمع التحليل الإحصائي
a	الثابت
B	الميل
X	المتغير المستقل
Y	المتغير التابع
R	معامل الارتباط
Sig	مستوى الدلالة f
F	القيمة المحسوبة
Alfacrombakh	معامل الثبات
Mean	المتوسط الحسابي
Régression	معامل الانحدار
R suquar	معامل التحديد

قائمة المحتويات

الشكر I
الإهداء II
الملخص..... IV
قائمة الجداول..... V
قائمة الأشكال..... VI
قائمة الرموز..... VII
قائمة المحتويات..... VIII
المقدمة العامة ..... أ

الفصل الأول: مدخل إلى نظام المعلومات المحوسب في المؤسسة

تمهيد 02
المبحث الأول: ماهية النظام 02
المطلب الأول: تعريف ومفهوم النظام 02
الفرع الأول: تعريف النظام 02
الفرع الثاني: مفهوم النظام 03
المطلب الثاني: خصائص وعناصر النظام 04
الفرع الأول: خصائص النظام 04
الفرع الثاني: عناصر النظام 04
المطلب الثالث: أنواع النظم 05
الفرع الأول: النظام المغلق..... 06
الفرع الثاني: النظام المفتوح 06
الفرع الثالث: النظام شبه مغلق..... 07
المبحث الثاني: الإطار ألمفاهيمي لنظام المعلومات..... 08
المطلب الأول: تعريف ومفهوم نظام المعلومات..... 08
الفرع الأول: تعريف نظام المعلومات..... 08
الفرع الثاني: مفهوم نظام المعلومات..... 09
المطلب الثاني: مميزات نظام المعلومات فوائده وأهدافه 10
الفرع الأول: مميزات نظام المعلومات..... 10
الفرع الثاني: فوائد نظام المعلومات..... 10

الفرع الثالث: أهداف نظام المعلومات..... 10
المطلب الثالث: وظائف نظام المعلومات 11
المبحث الثالث: الأسس النظرية لنظام المعلومات المحوسب..... 12
المطلب الأول: تعريف ومفهوم نظام المعلومات المحوسب..... 12
الفرع الأول: تعريف نظام المعلومات المحوسب..... 12
الفرع الثاني: مفهوم نظام المعلومات المحوسب..... 12
المطلب الثاني: دوافع الاهتمام بنظام المعلومات المحوسب ومقوماته..... 13
الفرع الأول: دوافع الاهتمام بنظام المعلومات المحوسب..... 13
الفرع الثاني: مقومات نظام المعلومات المحوسب..... 13
المطلب الثالث: التأثيرات الايجابية والسلبية لنظام المعلومات المحوسب 14
الفرع الأول: التأثيرات الايجابية لنظام المعلومات المحوسب..... 14
الفرع الثاني: التأثيرات السلبية لنظام المعلومات المحوسب..... 14
خلاصة الفصل الأول..... 16

الفصل الثاني: الإطار النظري للتميز المؤسسي

تمهيد 18
المبحث الأول: عموميات حول الأداء في المؤسسة 18
المطلب الأول: تعريف ومفهوم الأداء 18
الفرع الأول: تعريف الأداء 18
الفرع الثاني: مفهوم الأداء..... 19
لمطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء 20
المطلب الثالث: قياس الأداء في المؤسسة ومستوياته..... 22
الفرع الأول: قياس الأداء في المؤسسة..... 22
الفرع الثاني: مستويات الأداء..... 22
المبحث الثاني: أساسيات حول التميز..... 23
المطلب الأول: تعريف ومفهوم التميز..... 23
الفرع الأول: تعريف التميز..... 23
الفرع الثاني: مفهوم التميز..... 24
المطلب الثاني: نماذج التميز في المؤسسة..... 24
الفرع الأول: النموذج الياباني..... 24
الفرع الثاني: النموذج الأمريكي..... 24

الفرع الثالث: النموذج الأوربي..... 25
المطلب الثالث: سمات التميز..... 26
المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي..... 27
المطلب الأول: تعريف ومفهوم التميز المؤسسي..... 27
الفرع الأول: تعريف التميز المؤسسي..... 27
الفرع الثاني: مفهوم التميز المؤسسي..... 27
المطلب الثاني: خصائص التميز المؤسسي وأهميته..... 28
الفرع الأول: خصائص التميز المؤسسي..... 28
الفرع الثاني: أهمية التميز المؤسسي..... 28
المطلب الثالث: عوامل التميز المؤسسي 28
خلاصة الفصل الثاني..... 30

الفصل الثالث: دور نظام المعلومات المحوسب في تحقيق تميز المؤسسي في المؤسسة الجزائرية

تمهيد..... 32
المبحث الأول: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المؤسسات الجزائرية..... 32
المطلب الأول: القواعد الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات..... 32
الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومفهومها..... 32
الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات..... 32
المطلب الثاني: مرحلة الوعي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر..... 34
المطلب الثالث: حاجة المؤسسة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 34
المبحث الثاني: بطاقة تعريفية لمديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلي..... 35
المطلب الأول: التعريف بمديرية الصناعة والمناجم..... 35
المطلب الثاني: نشأة مديرية الصناعة والمناجم..... 37
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية الصناعة والمناجم ومهامها 38
الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمديرية الصناعة والمناجم..... 38
الفرع الثاني: مهام مديرية الصناعة والمناجم..... 40
المبحث الثالث: علاقة نظام المعلومات المحوسب بالتميز المؤسسي..... 42
المطلب الأول: منهج الدراسة 42
المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة..... 42
الفرع الأول: أداة الدراسة..... 42

الفرع الثاني: صدق الاستبيان..... 43
الفرع الثالث: أساليب المعالجة الاحصائية..... 44
المطلب الثالث: نتائج ومناقشة الدراسة..... 44
خلاصة الفصل الثالث..... 51
الخاتمة العامة..... 53
الملاحق..... 55
قائمة المراجع..... 63

المقدمة العامة

أصبحت سسات اليوم تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل حتى أن البعض اصطلح على تسميته بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. وتعد مؤسسات الأعمال الأكثر تأثير بالتطورات التي دخلت في كافة أعمال ونشاطات المؤسسة ، فالمعلومات هي محل اهتمام وتنافس بين مؤسسات اليوم.

قد انتشر الكومبيوتر وبشكل واسع في السنوات الأخيرة من العقد الماضي منبثقا من الحقيقة التي مفادها إن المعلومات هي الفقري للقطاعات الاقتصادية، حيث أصبحت هذه المعلومات عنصر أساسيا ومهم في مؤسساتها مهما كان نوعها وحجمها، ما يميز الأهمية العالية هو الاستخدام المختلف لتكنولوجيا المعلومات والاتصـلات من قبل المؤسسات الاقتصادية كما تساعدها على تفعيل أنشطتها وتوسيع أسواقها والحصول على عرض لها ولزبائنها وشركائها ، وتزيد من فعاليتها وكفاءتها وحفاظها على بيئة أعمال تتسم بالتقلبات وسرعة التغيير ، وتحسين أوضاعها وتطويرها من اجل البقاء والاستمرار.

إن الاعتماد على الأجهزة في المؤسسة يسمح بتطوير نظامها ألمعلوماتي وتوفير المعلومات الدقيقة، المركزة، وذات الدلالة على تفعيل العمليات لترشيد القرارات وإدارة العلاقات، مواجهة للتحديات، لذا أصبح من الضروري الاعتماد على نظام المعلومات المحوسب والالكتروني في جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها ونشرها على شكل معلومات وإيصالها للمستخدمين ن اجل تحقيق ميزة التميز في مجال الأعمال.

ففي ظل التحديات العالمية المعاصرة وخاصة العولمة، يحتم على المؤسسات إن تنتهج الأساليب العلمية الرائدة التي تتخذ طريق التميز كإطار عام للجهود والأنشطة التطويرية للتحسين المستمر للأداء المؤسسي. فمن خلال نظام المعلومات المحوسب يحدد مستوى الأداء العالي للمؤسسة، الأمر الذي يجعلها متميزة ومتفوقة أمام مثيلاتها. فالتميز المؤسسي هو المصطلح الأكثر حداثة لقياس أداء المؤسسة ورفع كفاءتها ومرد وديتها.

- ✓ **طرح الإشكالية**

في ظل البيئة التنافسية وضغوط الأعمال،أصبح نظام المعلومات المحوسب في المؤسسة يشكل أداة أساسية تميزها أمام قريناتها وهو ما يقودنا إلى التساؤل الآتي " **كيف يمكن لنظام المعلومات المحوسب أن يصل بالمؤسسة إلى التميز**"؟

- ✓ **الأسئلة الفرعيـــة**

1. ماهي المفاهيم العامة والأساسية لنظام المعلومات المحوسب؟
2. ماذا نقصد بالتميز المؤسسي؟

3. ماهي وضعية نظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الجزائرية؟

✓ **فرضيات الدراســـة**

1. إن نظام المعلومات المحوسب هو نظام معتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبروز والتفوق في فضاء الأعمال.

2. التميز المؤسسي هو مصطلح حديث لقياس أداء المؤسسة.

3. بإمكان المؤسسات الجزائرية التميز أمام منافسيها من خلال نظامها المعلوماتي المحوسب المعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

✓ **أهداف الدراســـة**

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها:

- التعرف على الأسس النظرية لمفهوم نظام المعلومات المحوسب.
- تحديد اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تميز المؤسسة.
- معرفة وتحديد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى.

✓ **أسباب اختيار الموضــوع**

تتمثل أهم أسباب هذه الدراسة فيما يلي:

- عدم وجود دراسات سابقة حول هذا الموضوع.
- محاولة الاهتمام والكشف عن حالة نظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الجزائرية.
- محاولة لفت النظر للمسيرين الجزائريين لضرورة وجود نظام المعلومات المحوسب في مؤسساتهم.
- محاولة التوعية والتحفيز في استخدام الحواسيب والبرمجيات.

✓ **أهمية الدراســـــة**

تنبع أهمية البحث كونه:

- يساعد المؤسسة على خلق ببيئة معلوماتية عملية تستجيب لكل المتطلبات وتواجه جميع التحديات الجديدة.
- أهمية استخدام التكنولوجيا ونظام المعلومات للوصول إلى التميز.
- تكمن أهمية هذه الدراسة في الاطلاع العملي على واقع نظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الجزائرية من خلال دراسة حالة مديرية الصناعة والمناجم.

✓ **حـــدود الدراســـة**

لكل دراسة سواء عملية أو نظرية حدود مكانية، حدود زمنية، وحدود بشرية وهي على النحو التالي:

- الحدود المكانية: تقتصر عينة الدراسة على مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى.
- الحدود الزمنية: تمثلت الفترة الزمنية لإنجاز هذه الدراسة ثلاث اشتر (فيفري، مارس، أفريل) من عام 2016.
- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في جميع العاملين في مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى محل الدراسة الميدانية لمصلحة المستخدمين مكتب وسائل الإعلام والاتصال.

✓ **الدراســـات السابقة**

1. **دراسة إسماعيل مناصريه،** " دور نظم المعلومات في الرفع من اتخاذ القرارات الإدارية"، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004:التي تطرق فيها الباحث إلى دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية مع التركيز على التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت وأهمية المعلومات الجيدة في اتخاذ القرارات الرشيدة المستخدمة من قبل الشركة الجزائرية للألمنيوم للتعرف على دور نظام المعلومات وما لها من اثر في الرفع من اتخاذ القرارات.
2. **دراسة قشنيطي منيرة** " فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، دراسة حالة كة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر **3، 2012:** قد توصلت هذه الدراسة إلى انه يستلزم على المؤسسات ستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة ظروف المنافسة، فالبيئة التي تحيط بالمؤسسة الاقتصادية الآن تتصف بالتغير المستمر والسريع ولمواكبة هذا التغير يجب على أي مؤسسة أن يتوفر لديها نظاما للمعلومات يمكن من خلالها اتخاذ القرارات وهذا يساعد المؤسسات في الاستمرار وكذلك يزيد من إمكانية تعاملها مع العالم الخارجي.
3. **دراسة أسماء سالم النسور،**" أثر خصائص المنظمة لمتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي"، دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة أعمال، قسم إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، دارة، 2010: تطرقت هذه الدراسة إلى ئف عن أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي من خلال دراسة حالة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، حيث توضح أن مستوى امتلاك خصائص المنظمة المتعلمة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي يصل إلى حد ما،

كما أن مستوى تطبيق التميز المؤسسي أيضا. وعلى العموم هناك علاقة تأثيرية بين خصائص المنظمة المتعلمة وبين أبعاد التميز المؤسسي.

- ✓ **المنهج المتبع في الدراسة**

إن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي لأنه من أنسب المناهج في دراسة مثل هذه الظاهرة،حيث تم استخدام مصادر أولية تتمثل في دراسة حالة وتحليل نتائج الاستبيان باستخدام الحزمة الإحصائيةSPSSومصادر أخرى ثانوية متمثلة في المراجع باللغة العربية واللغة الأجنبية والمذكرات والمجلات والمواقع الالكترونية.

- ✓ **استعراض الخطة المتبعة في الدراسة**

تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول حيث أنه في:

1. **الفصل الأول:** تم التطرق إلى نظام المعلومات المحوسب في المؤسسة من خلال ثلاث مباحث، حيث أنه في المبحث الأول تم تناول ماهية النظام،أما المبحث الثاني واستعراض الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات، بينما حثه الثالث فتم التعرف فيه على الأسس النظرية لنظام لمعلومات المحوسب.
2. **الفصل الثاني:** تمت دراسة الإطار ظري للتميز المؤسسي من خلال ثلاث مباحث، حيث في بحثه الأول تم التطرق إلى عموميات حول الأداء في المؤسسة، أما في المبحث الثاني فتم تناول أساسيات التميز،بينما المبحث الثالث فقدتم التطرق إلى الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي.
3. **الفصل الثالث:** فهو بمثابة دراسة ميدانية تهدف إلي الاطلاع علي واقع المؤسسات الجزائرية من خلال تحديد وتعريف ميدان الدراسة المتمثل في مديرية الصناعة والمناجم، ثم دراسة نظام المعلومات المحوسب التي تتبناها المؤسسة من أجل الوصول إلي التميز من خلال جملة من أدوات جمع البيانات أهمها استمارة أجاب عليها أغلب موظفي المؤسسة ومقابلات شخصية مع المسؤول عن نظام المعلومات المحوسب فيها.

الفصل الاول

مدخل إلى نظام المعلومات المحوسب في المؤسسة

تمهيد

تلعب النظم دورا هاما في العصر الحديث، فهي أسلوب شغل فكر العديد من العلماء عموما والإداريين خصوصا. انطلاقا من نظرية النظم ومن ظاهرة المعلومات المتفشية فيها، ظهرت علاقة ارتباط قوية بين النظم والمعلومات وكونت ما يعرف بنظم المعلومات. لقد غير تنظم المعلومات بنية الإدارة، وظائفها وأساليب تنفيذ الأعمال الجوهرية فيها وتطورت أدوارها أكثر فأكثر في المؤسسة الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولكونها تعد أداة مهمة لجمع البيانات ومعالجتها، تساهم نظم المعلومات المحوسبة بفعالية في إدارة أعمال المؤسسة،التغلب على مشاكلها الإدارية التي تواجهها وزيادة إنتاجيتها.

المبحث الأول: ماهية النظام

يعد النظام من المفاهيم الأساسية المتناولة في نظرية النظم التي هي محاولة لتكوين إطار شمولي لدراسة أي ظاهرة بهدف الكشف عن تكامل العناصر مع بعضها. وبشكل عام يجب توفر ثلاثة عناصر أساسية في تعريف النظم ألا وهي تصميم النظام، وجود أجزاء أو عناصر للنظام ووجود علاقات تفاعلية بين أجزاء النظام[1].

المطلب الأول: تعريف ومفهوم النظام

الفرع الأول: تعريف النظام

يعود أصل كلمة النظام "système " إلى اليونان وهو مشتق من كلمتين "systema" التي تعني باللغة الانكليزية "togather"، أي معا ومن كلمة "histmi" وتعني "يجمع". ولقد استعملت هذه الكلمة أول مرة سنة 1552 للدلالة على توالى العمليات واستخدمت في الحقل العلمي وفي الميدان البيولوجي مع بداية العشرينات من القرن الماضي[2]. للنظام[3] عدة تعاريف من أبرزها يمكن ذكر الأتي[4]:

- **تعريفJoël de Rosnay:** النظام هو مجموعة العناصر المتفاعلة والمنظمة فيما بينها.
- **تعريفLudwig Von bertalanffy:** النظام هو مجموعة العناصر ذات تفاعل حيوي ومنظم لتحقيق الهدف.

---

[1]. عصام الندف، عامر شقر وأيمن الشنطي،"**تحليل وتصميم نظم المعلومات"**، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان،2008،ص.11

[2]- Reix . R**, "Système d'information et management des organisation"**, édition wibert, paris, 2002, p.29

[3] . فالحاسب الالكتروني هو عبارة عن نظام، تتمثل عناصره في الكيان المادي(Hardware) والكيان البرمجي(software).

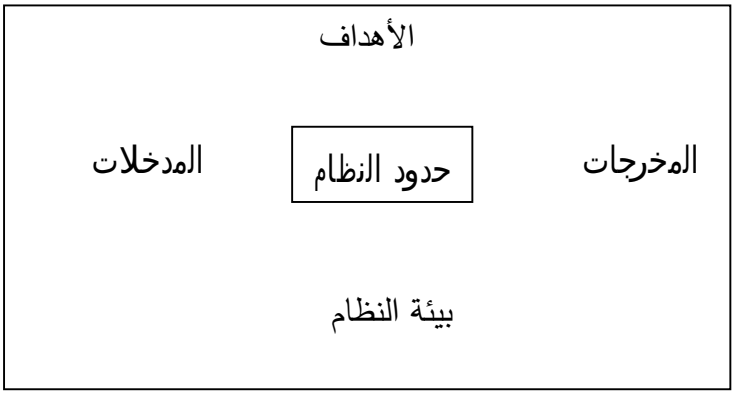
المصدر:عبد أللاه إبراهيم الفقي،" **نظم المعلومات المحسوبة ودعم اتخاذ القرار**"،دار للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012، ص.27

[4].Gilles Bressay etçlristionkonkuyt,**"Economie d'entreprise"**, édition 2004, paris, p.p.31 -32

- **تعريفBuckley:**النظام هو ذلك الكل المكون من أجزاء مترابطة ومتفاعلة مع بعضها البعض[1].

والشكل رقم **1**الموالي يوضح ذلك[2].

الشكل رقم 1:تعريف النظام



المصدر:السيد عبد المقصود دبيان وناصر نور الدين عبد اللطيف، "نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات"، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004 ص.17.

الفرع الثاني: مفهوم النظام

من خلال التعاريف السابقة الذكر، يمكن القول بأن النظام هو[3]:

- عبارة عن مجموعة من العناصر والمكونات التي يحدها إطار معين والمتفاعلة مع بعضها البعض.
- عبارة عن مجموعة من العناصر والأجزاء المتكاملة والمتداخلة التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف النظام.
- مجموعة من الأجزاء المترابطة والمتفاعلة التي يختص كل جزء منها بوظيفة معينة مع وجود درجة من التعاون والتكامل بين تلك الأجزاء في أدائها لوظائفها ويجسد لنا هذا المفهوم حديث رسول الله عليه الصلاة والسلام "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى"[4].

فالنظام هو ذلك الكل المنظم الذي يجمع ويربط بين أشياء وأجزاء تشكل في مجموعها تركيبا موحدا، تكون هذه الأجزاء في علاقات متبادلة ولا يمكن عزل أحدهما عن الأخر[5].

---

[1]. ياسر صادق مطيع،"**نظم المعلومات المحاسبية**"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص. 14

[2]. السيد عبد المقصود دبيان وناصر نور الدين عبد اللطيف،"**نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**"، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004، ص.17.

[3]. ياسر صادق مطيع " **نظم المعلومات المحاسبية** "، مرجع سبق ذكره،ص.ص. 14- 15

[4]. عبد ألاله إبراهيم الفقي " **نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار** "، مرجع سبق ذكره ، ص. 21

[5]. علاء السالمي وآخرون، "**أساسيات نظم المعلومات الإدارية**"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص. 46

المطلب الثاني: خصائص وعناصر النظام

الفرع الأول: خصائص النظام

بعد التطرق إلى مفهوم النظام لابد من تحديد خصائص النظام باعتبارها الأساس الذي يستند إليه عند التعامل مع النظام ويمكن تلخيص هذه الخصائص فيما يلي[1]:

- كل نظام يتكون من عنصرين أو أكثر.
- كل عنصر من عناصر النظام يتميز بخصائص ذاتية.
- لكل نظام مدخلات على شكل مواد خام تنتج على شكل مخرجات يمكن الاستفادة منها في تصحيح الانحرافات عن طريق التغذية العكسية.

كما يتميز هذا النظام بخصائص أخرى منها[2]:

- يعتبر التنظيم احد الخصائص الهامة للنظام.
- النظام له دورة حياة معرضة للفناء.
- يبقى النظام في حالة استقرار طالما أن البيئة مستمرة في مده القوة الدافعة لنشاطاتها وحركتها.

الفرع الثاني: عناصر النظام

من خلال مفهوم وخصائص النظام تبين لنا مدى تكامل وارتباط مكونات وعناصر النظام في أداء عمله وتحقيق أهدافه كما أن التغيير في احد عناصر النظام يؤثر غالبا على أداء العناصر الأخرى. وقد تختلف النظم بطبيعة مدخلاتها وعملياتها وخصائص مخرجاتها وعموما تتمثل عناصر النظام فيما يلي:

1. **المدخلات "input":** هي كل ما يدخل إلى النظام من الموارد الضرورية أو مصادر داخلية وخارجية وتتباين المدخلات حسب نوع النظام، فمثلا مدخلات المؤسسة الإنتاجية هي مواد خام ومدخلات نظام المعلومات هي البيانات.
2. **لعمليات (المعالجة) "process":**هي كل الأنشطة التي تقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات، فهي العمليات الحسابية لمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات في نظام المعلومات، وفي النظام الإنتاجي تحويل المواد الأولية إلى سلع. أوهي الأنشطة التي تقوم بتغيير المخلات من طبيعتها إلى شكل آخر يحقق الأهداف التي وجد من أجلها النظام[3].

---

[1] . علاء السالمي وآخرون، المرجع السابق ،ص. 50

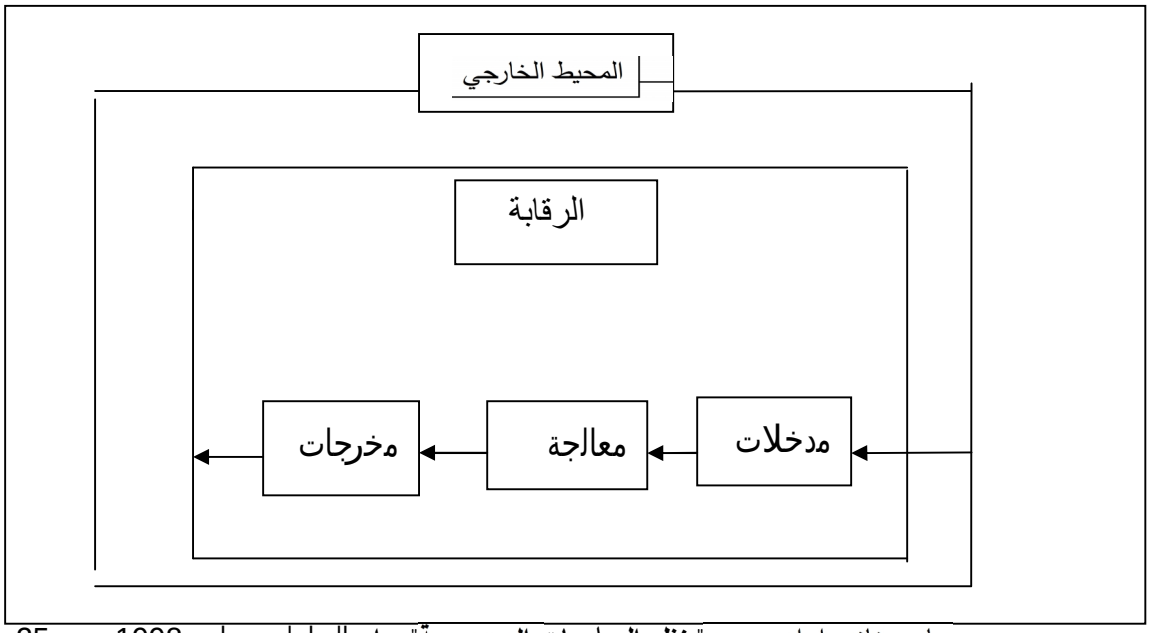
[2]. السيد عبد المقصود محمد دبيان،"**المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات، نظم المعلومات وتطبيقاتها على الحاسب**"، الإسكندرية، 2003، ص.72

[3] . طه جمال يوسف، " **إدارة المكتبات ومراكز مصادر المعلومات**، " دار حامد للنشر ، الطبعة الأولى، 2000، ص. 86

3. **المخرجات "output":** تتمثل مخرجات النظام في الناتج النهائي لأنشطة أو عمليات المعالجة وقد تكون في شكل سلع، خدمات، معلومات، ويمكن لمخرجات النظام إن ستخدم كمدخلات في أنظ ـة أخرى أو يستخدمها النظام ذاته، أو التخلص منها نهائيا [1].
4. **التغذية العكسية (الراجعة) "feedback":** ب عبارة عن مدخلات تأتي من النظام ذاته في صورة معلومات ناتجة عن الأداة السابقة له (المخرجات). إن الهدف من التغذية العكسية هو الحفاظ على مستوى أداء النظام ومعالجة الانحرافات، بما يساهم في وصول النظام إلى حالة من التوازن والاستقرار في النظام الواحد [2].

والشكل رقم **2** يوضح لنا العناصر الأساسية للنظام[3].

الشكل ر قم 2: العناصر الأساسية للنظام



المصدر: محمد نور برهان وغازي إبراهيم رحو،" **نظم المعلومات المحو سبة**"، دار المناهل، عمان، 1998، ص.25

المطلب الثالث: أنواع النظم

يمكن تصنيف النظم إلى الأنواع التالية[4]:

[1] . نفس المرجع والصفحة سابقا

[2]. كمال الدين مصطفى الدهر اويو سمير كامل محمد،" **نظم المعلومات المحاسبية**"، دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية، 2002، ص.5

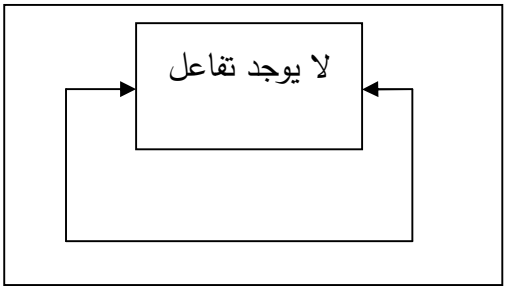
[3] . محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو،" **نظم المعلومات المحو سبة** "، دار المناهل، عمان، 1998، ص.25

[4] . عبد ألله إبراهيم الفقي، مرجع سبق ذكره، ص . ص. 197- 199

الفرع الأول: النظام المغلق

1. **مفهوم النظام المغلق:** هو ذلك النظام الذي لا يتصل بالبيئة الخارجية وانحصر عمله فيما يوجد بداخله فقط ولقد وجد لأغراض الدراسة النظرية فقط. والشكل رقم **3** يوضح هذا النظام جيدا.

الشكل رقم 03: النظام المغلق



المصدر: عبد الله إبراهيم الفقي،" نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار"، دار الثقافة للنشر، الطبعة الأولى 2012،ص. 197

2. **خصائص النظام المغلق**

تتمثل خصائص النظام المغلق في:

- لا يوجد تفاعل مع البيئة.
- لا يوجد تغذية عكسية.
- لا يميل إلى المحافظة على استقراره وتوازنه.
- لا يعيد تنظيم مكوناته حسب ظروف البيئة.

الفرع الثاني: النظام المفتوح

1. **مفهوم النظام المفتوح:** هو ذلك النظام الذي يتفاعل مع البيئة الخارجية أي أن هناك علاقة تأثيرية تبادلية بينه وبين البيئة الخارجية، حيث يستقبل مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة على شكل سلع، خدمات أو معلومات.

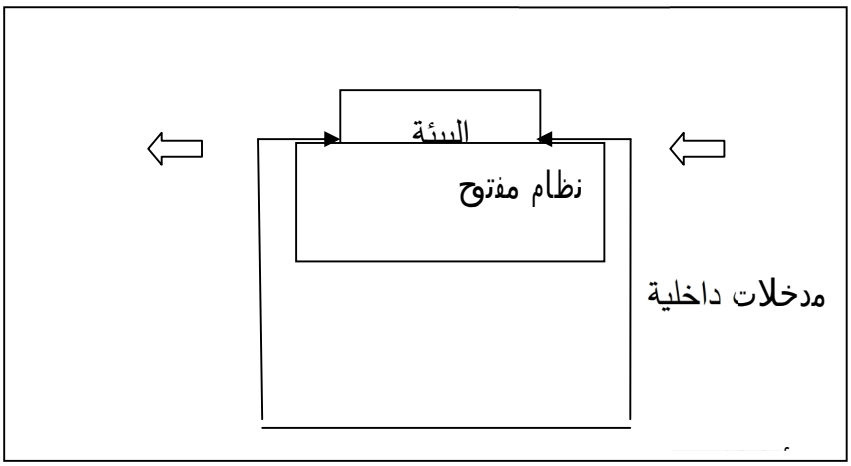
2. **خصائص النظام المفتوح**

تتمثل خصائص النظام المفتوح في:

- يتفاعل مع البيئة ويعيد تنظيم مكوناته حسب ظروفها.
- يميل إلى المحافظة على الاستقرار والتوازن.
- يتميز بالتغذية العكسية.
- له علاقة فعالة ومستمرة مع البيئة.

والشكل رقم **4** الموالي يوضح هذا النظام

الشكل رقم 4: النظام المفتوح

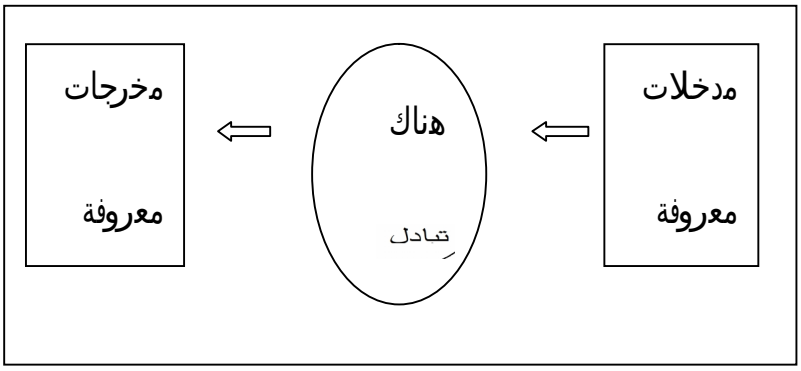


المصدر:الشكل من إعداد الطالبتين،بالاعتماد على مرجع عبد اللاه ابرلهيم الفقي،مرجع سبق ذكره ص. 198

الفرع الثالث: النظام شبه مغلق

1. **مفهوم النظام شبه مغلق:** هو النظام التي تكون مدخلاته من البيئة الخارجية محددة، ومعروفة مسبقا وذلك لوجود عملية سيطرة ورقابة على المدخلات، فتكون مخرجاته معروفة لذلك يكون هذا النظام أكثر استقرار توازن. والشكل رقم **5** يوضح ذلك[1].

الشكل رقم 5: النظام شبه مغلق



المصدر: عبد الله إبراهيم الفقي، المرجع سبق ذكره،ص. 199

2. **خصائص النظام شبه مغلق**

تتمثل خصائص شبه مغلق في:

- يتميز بمدخلات ومخرجات معروفة ومحددة.

[1]. محمد عبد العليم صابر، " **نظم المعلومات الإدارية** "، الإسكندرية، مصر، 2007، ص. 33

- يتصف بالرقابة والسيطرة التامة على المدخلات.
- يتميز بالاستقرار والتوازن.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات

يعتبر نظام المعلومات كنظام وسيط في المؤسسة بين النظام القراري والنظام التشغيلي و عليه فمن الضروري وجود نظام معلومات يعمل على توفير المعلومات اللازمة للمستفيدين، لما له من فوائد وأهداف تعود على المؤسسة .

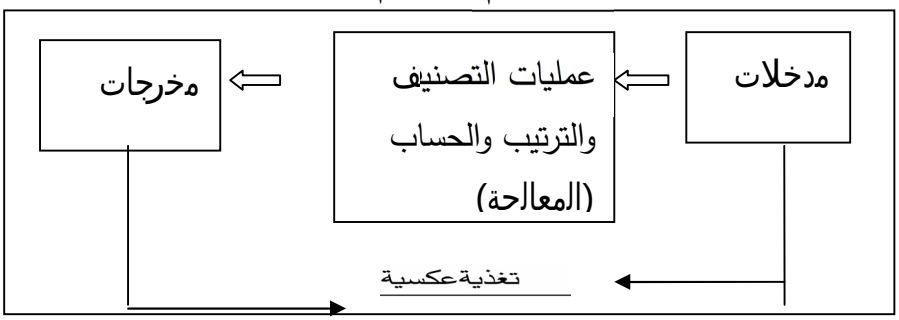
المطلب الأول: تعريف ومفهوم نظام المعلومات

الفرع الأول: تعريف نظام المعلومات

حظي نظام المعلومات بتعاريف عديدة يمكن ذكر منها مايلي[1]:

- **تعريف "لاودن"** (laoudon): "نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها معالجة وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم العملية الإدارية وتحقيق الرقابة في المؤسسة".
- **تعريف "لوكاس"** (laucase):"هو مجموعة الإجراءات المنتظمة التي يمكن من خلالها توفير المعلومات التي تستخدم لدعم عملية صنع القرار والرقابة في المؤسسة".
- **تعريف "جوان ريتز"**:ترى أن نظام المعلومات هو نظام حاسوب (عتاد وبرمجيات)، صمم لقبول واختزان ومعالجة وتحليل البيانات وتقرير النتائج على أساس منتظم وجاري في العادة[2]. والشكل رقم 6 يقدم توضيح شامل لنظام المعلومات في المؤسسة"[3].

الشكل رقم 6: نظام المعلومات



المصدر: سونيا محمد البكري، "**نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)** "،الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر،1998، ص.15

[1].محمد عبد العليم ،صابر ،مرجع سبق ذكره، ص. 8

[2]. محمد فتحي عبد الهادي،"**مقدمة في علم المعلومات**"، دار الثقافة العلمية، الطبعة الثانية،2008، ص. 132

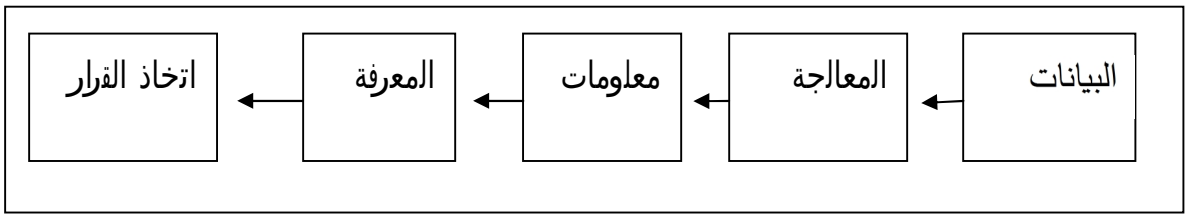
[3]. سونيا محمد البكري، " **نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1998، ص.15

الفرع الثاني : مفهوم نظام المعلومات

تمثل عملية إعداد البيانات واستخدام المعلومات عصب المؤسسة ونظرا لأهميتها في نظام المعلومات، يجب التعرف أولا على ماهية البيانات والمعلومات قبل التطرق إلى مفهوم نظام المعلومات وهي:

1. **البيانات**: هي نام التي تشتق منها المعلومات وترمز البيانات إلى الأشياء، الحقائق، الرموز، والكلمات.
2. وذلك لوصف ظاهرة معينة قد تحدث أو لا تحدث[1].
3. **تعريف "لاروس" للمعلومات:** هي الإخبار والتحقيقات أو كل ما يؤدي إلى كشف الحقائق وإيضاح الأمور[2].
4. **المعرفة:**هي معلومات موجودة في العقل البشري و نشمل عملية تقييم المعلومات وتحويلها الى مهارات والخبرات و هذا ما يسمى بالمعرفة . والشكل رقم 7 يوضح كيفية تحويل البيانات[3].

الشكل رقم 7: عملية تحويل البيانات



المصدر:الشكل من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مرجع يحي خضير،"**خدمات المعلومات المحو سبة**"،دار دجلة للنشر الطبعة 2008،ص.28.

باستعراض التعاريف السابقة لنظام المعلومات يمكن القول بأنه عبارة عن آلية وإجراءات منظمة تسمح بتجميع وفرز وتصنيف البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة لانجاز عمل أو اتخاذ قرار عن طريق المعرفة التي يحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام. والشكل الموالي يوضح مكانة نظام المعلومات في المؤسسة[4].

---

[1].خري عبد الناصر،" **نظم المعلومات التسويقية** "، دار الخلدونية للنشر،2011،ص . ص.16. 18

[2]. محمد فتحي عبد الهادي،مرجع سبق ذكره، ص.13

[3]. مؤيد يحي خضير،" **خدمات المعلومات المحو سبة**"،دار دجلة للنشر،الطبعة الأولى،2008،ص.28

[4]. قشنيطي منيرة،" **فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات،قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3، 2012، ص.32، المنشورة بالموقع:

Bibio.univ-alger.dz

المطلب الثاني: مميزات نظام المعلومات، فوائده وأهدافه

الفرع الأول: مميزات نظام المعلومات

من خلال مفهوم نظام المعلومات، يتضح بأنه[1]:

- نظام لإنتاج المعلومات.
- نظام مفاهيمي، تجريبي وعملي.
- نظام من صنع الإنسان ويقوم على البيانات والمعلومات.
- نظام مفتوح لأن معظم نظمة المعلومات تستخدم لاتخاذ القرارات التي تستلزم بالضرورة التفاعل مع المحيط الخارجي.
- نظام مرن لأنه يراجع ويحدث باستمرار وتجري عليه تغييرات.
- نظام مستقر لأنه متى تم تصحيحه يفترض به التعامل مع أصناف معينة من المشاكل.
- يعتمد على المعلومات الدقيقة للمؤسسة.
- يعتبر المركز العصبي للتنظيم داخل المؤسسة.

الفرع الثاني: فوائد نظام المعلومات

من أهم فوائد نظام المعلومات، يمكن ذكر الآتي[2]:

- تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات داخل المؤسسة.
- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال داخل أفقيا وعموديا.
- تقديم حلول وبدائل متطورة للمشاكل المختلفة.
- يساهم في تحقيق نجاح المؤسسات الحديثة في ظل المنافسة العالية والتنبؤ بمستقبلها.
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعتبر أساس عملها.
- الرد على الاستفسارات عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام.
- تقييم نشاطات وأعمال المؤسسة ومراقبة النتائج بغية تصحيح الانحرافات.

الفرع الثالث: أهداف نظام المعلومات

يتمثل الهدف الرئيسي لنظام المعلومات في مده كافة المستخدمين بالمعلومات الضرورية في حياتهم أما الأهداف الأخرى نذكر منها[3]:

- الوصول إلى الفعالية لاتخاذ قرار ذات جودة.

---

[1] .Gero kontre management oriented ,**"management information Systems**", second édition, 1977, p.2

[2]. علاء السالمي،عثمان الكيلاني وهلال ألبياتي،**"نظم المعلومات الإدارية"**،دار المناهج للنشر،عمان الأردن،ص. ص.64 - 65

[3]. قشنيطي منيرة، مرجع سبق ذكره، ص. ص. 38 -39

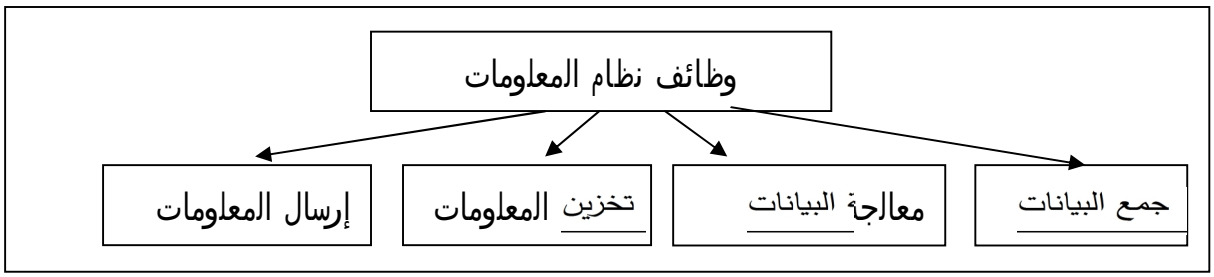
- تحسين أداء المؤسسة من خلال مساعدتها في تقديم خدمات أفضل باستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- تحقيق الكفاءة من خلال القيام بأداء المهام بأسرع وقت وتكلفة أقل باستعمال أجهزة الحاسوب.
- التنسيق بين مختلف وظائف المؤسسة من خلال العمل الجماعي للأفراد والمعدات بشكل منتظم لتحقيق الأهداف المحددة.
- تبسيط سبل وأساليب إعداد التقارير بكل أنواعها وتداول أوعية البيانات في المؤسسة مثل النماذج والسجلات.

المطلب الثالث: وظائف نظام المعلومات

تتمثل وظائف نظام المعلومات في أربعة نشاطات أساسية تتمثل في[1]:

1. **جمع أو الحصول على البيانات:** تتمثل هذه الوظيفة في تحديد كل البيانات سواء داخل المؤسسة أو خارجها في ضوء احتياجاتها.
2. **معالجة وتحليل البيانات:** تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها للغرض، أي تحديد درجة أهميتها بالنسبة للمؤسسة ويتم تشغيل البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها المؤسسة.
3. **تخزين وتصنيف البيانات:** تحفظ جميع المعلومات سواء ا استخدمت أو لم تستخدم في غرض معين ويتم تخزينها بطريقة تسهل الرجوع إليها عند الحاجة. وتتوقف طريقة الحفظ على نوع التكنولوجيا المتاحة.
4. **بث ونشر المعلومات وإيصالها إلى المستخدمين:** إن هدف الأساسي لأي نظام في المؤسسة هو استخدامه بالشكل المطلوب، إذ لا فائدة لمعلومات لم تستخدم، وعليه وجب إرسال محرجات نظام المعلومات بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب إلى مستخدميها والشكل رقم 8الموالي يوضح هذه الوظائف[2].

الشكل رقم 8: وظائف نظام المعلومات



المصدر: خري عبد الناصر، "**نظم المعلومات التسويقية**"، دار الخلدونية للنشر، 2011، ص. 23

[1]. إسماعيل مناصرية ،" **دور نظم المعلومات في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية** "، كلية علوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004، ص . ص.53. 56، المنشورة بالموقع:

eco.univ-setfi.dz

[2].خري عبد الناصر، مرجع سبق ذكره ص. 23

المبحث الثالث: الأسس النظرية لنظام المعلومات المحوسب

يعرف العصر الراهن بعصر الثورة المعلوماتية والتكنولوجية أو عصر التلاحم بين العقل البشري والحاسبات، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل الركيزة الأساسية تعتمد عليها المؤسسات في شق طريقها نحو مفاهيم وأسس جديدة في عالم الأعمال.

المطلب الأول : تعريف ومفهوم نظام المعلومات المحوسب

الفرع الأول : تعريف نظام المعلومات المحوسب

لنظام معلومات المؤسسة الجديد أو المحوسب عدة تعاريف، تتمثل أهمها فيما يلي:

- **تعريفRobert Reix:** "هو مجموعة من الموارد،الإجراءات التي تسمح بجمع،معالجة وإيصال المعلومات على شكل نصوص،صور،رموز وغيرها في المؤسسة"[1].
- **تعريفlangefors:**"هو تطبيق تكنولوجي لتسجيل، تخزين ونشر التعبيرات اللغوية ولاستخلاص النتائج منها"[2].
- إن استخدام مصطلح نظام المعلومات المحوسب "system comuteriseinformation" والذي كثيرا ما يطلق عليه بنظام المعومات المعتمد على الحاسوب ويرمز له اختصارا (CBIS)، فهو نظام يعتمد على المكونات المادية والأجهزة (hardware) والمكونات البرمجية (software) للحاسوب[3].

الفرع الثاني: مفهوم نظام المعلومات المحوسب

من خلال التعاريف السابقة، يتضح بأن مفهوم نظام المعلومات المحوسب هو نظام يهدف إلى استقبال البيانات وتحويلها إلي منتجات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية لتشغيل الجهاز الإداري للرفع من كفاءته وفعاليته ويتكون نظام المعلومات المحوسب من عدة أدوات مترابطة ومتكاملة تعمل على معالجة البيانات الخدمة العملية الإدارية وتتنوع هذه الأدوات من قواعد بيانات، برمجيات، شبكات وأجهزة وأفراد...الخ.وهو أيضا مجموعة البرامج التشغيلية التي تعمل بشكل متكامل من بداية تشغيل الجهاز حتى إغلاقه[4].

---

[1].موضوع حول،**دورة حياة نظم المعلومات**"، المنشور بالموقع:

http: www.files.cours.sil-webnode.fr

[2]. موضوع بعنوان،"**مفهوم النظام وأنواعه**"، المنشور بالموقع:

lolodo7.ahlamontada.com

[3].أنفال فؤاد إسماعيل،"**تحليل وتصميم نظم المعلومات الرقمية**"، جامعة الإسكندرية،مصر،2012، ص.142

[4]. أحمد نافع المدادحة "**الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات**"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، ص.79

المطلب الثاني: دوافع ظهور نظام المعلومات المحوسب ومقوماته

الفرع الأول: دوافع الاهتمام بنظام المعلومات المحوسب

تتمثل أهم الأسباب المؤدية إلى ظهور هذا النظام في[1]:

- **المشاكل الإدارية**: التي تحتاج إلى عملية اتخاذ القرارات السليمة القائمة على وفرة المعلومات الدقيقة من خلال نظام معلومات فعال.
- **تقسيم العمل** الذي أدى إلى ظهور تبادل المعلومات بين إدارات المؤسسة وأقسامها وبالتالي الحاجة إلى نظام معلومات جديد.
- **التقدم التكنولوجي:** أصبحت المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أمورها الإدارية ، الأمر الذي ساعدها على إنشاء نظام معلومات معاصر.
- **المنافسة المحلية والدولية**: تعرف المؤسسات منافسة شديدة محليا أو دوليا،الأمر الذي جعلها تعتمد نظام معلومات من طراز متطور.

الفرع الثاني: مقومات نظام المعلومات المحوسب

تتمثل مقومات نظام المعلومات المحوسب الأساسية في[2]:

- **الأفراد:** هم مجموعة من العاملين في نظام المعلومات ويمكن تقسيمهم حسب الوظائف، فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات الإجراءات في كل نظام.
- **الأجهزة:** والتي تشمل مختلف أنواع المكونات والوسائط المادية والمستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات وتعتبر الأجهزة هي الدليل الذي يوضح الخطوات والأوامر في سير العمل وتوضيح الأجزاء كيف تتكامل لتكوين النظام.
- **البرامج:** هي سلسلة أو مجموعة الايعازات والإشعارات تعليمات) التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهمة معينة ومن هذه الإ ازات تكون مكونات الحاسوب دون فائدة.
- وتصنف البرامج عادة إلى " برامج المنظومة " و" البرامج التطبيقية " وهي البرامج المطلوبة في تطبيق الحاسوب مهمة معينة مثل إعداد الرواتب.
- **الشبكات:** أصبحت شبكات الاتصال مثل الانترانت "الشبكات الداخلية " والاكسترانت " الشبكات الخارجية" ضرورية لقيام المؤسسة بالأعمال الالكترونية في جميع أنواع المؤسسات ونظم المعلومات المحوسبة. وتشمل وسائط الاتصالات، مشغل الاتصالات، برامج الاتصال[3].

---

[1]. موضوع بعنوان" **نظام المعلومات** "، المنشور بتاريخ الموقع:
vb1.alwazer.com

[2]. عماد عبد الوهاب الصباخ، "**الحاسوب في إدارة الأعمال**، "دار الثقافة للنشر، عمان، 1996، ص.75

[3].محمد محمد الهادي، "**نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة**،"دار الشروق، القاهرة، 1989،ص.75

- **قواعد البيانات:** هي تخزين كم هائل من البيانات في وعاء واحد والتعامل معه بصورة سهلة وفورية، فالبيانات تعتبر مورد ذات قيمة عالية في المنظمة يجب أن يستثمر بشكل فعال في نظام إدارة قاعدة البيانات[1].

المطلب الثالث: التأثيرات الايجابية والسلبية لنظام المعلومات المحوسب

الفرع الأول: التأثيرات الايجابية لنظام المعلومات المحوسب

يحظى نظام المعلومات المحوسب بالعديد من الايجابيات تتمثل في[2]:

- التمكن من انجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة بشكل أسرع بكثير من الأفراد.
- في الوقت الذي يستطيع فيه نظام المعلومات المحوسب التعاون مع المؤسسات في التعرف الأوسع على النماذج المختلفة،فإنها سيسمح لها بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد في المؤسسة.
- توزع نظم المعلومات وفي مقدمتها الانترنت المعلومات بشكل فوري وأسرع إلى الملايين من الأفراد في مختلف مناطق العالم وبدون تحرك.
- متاح للجميع ولا يكلف المؤسسة آي مبالغ.
- يدعم برامج التعاون بين المؤسسات من خلال بناء شبكات المعلومات.

الفرع الثاني: التأثيرات السلبية لنظام المعلومات المحوسب

تتمثل التأثيرات السلبية لنظام المعلومات المحوسب في النقاط التالية[3]:

- تجاوزه لحريات بعض الأشخاص وخصوصياتهم الفردية من خلال المعلومات الشخصية.
- السماح بإنهاء بعض الوظائف.
- باستخدام الانترنت، يمكن أن يكون هناك توزيع لنسخ غير قانونية وبطريقة غير شرعية.
- التجسس على المؤسسات الأخرى.

ولتوضيح التأثيرات الايجابية والسلبية لنظام المعلومات المحوسب، يمكن الرجوع إلى الجدول رقم **1** الموالي[4]:

---

[1].نفس المرجع والصفحة سابقا

[2]. عبد اللاه إبراهيم الفقي، مرجع سبق ذكره، ص.170

[3].عبد اللاه ابراهيم الفقي،مرجع سبق ذكره، ص. 170

[4]. نفس المرجع والصفحة سابقا

الجدول رقم 1: التأثيرات الايجابية والسلبية لنظام المعلومات المحوسب

التأثيرات الايجابية	التأثيرات السلبية
– تمكن من انجاز المسائل وعمليات المعالجة بشكل أسرع بكثير من الأفراد. – متاح للجميع ولا يكلف المؤسسة آي مبالغ.	– نظام المعلومات المحوسب سيوقف وينهي بعض الوظائف التي يؤديها الأفراد. – متاح للجميع وهذا مايشكل خطر على المجتمع وخاصة الأطفال.
– توزع نظم المعلومات وأسرع إلى الملايين من الأفراد في مختلف مناطق العالم وبدون تحرك.	– ينتشر نظام المعلومات المحوسب في مختلف ناطق العالم، ما يؤدي إلى استخدامه وخاصة الانترنت إلى توزيع نسخ غير قانونية وبطريقة غير شرعية.
– يسمح بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد في المؤسسة.	– تجاوز نظام المعلومات المحوسب حريات بعض الأشخاص وخصوصياتهم الفردية.
– يدعم برامج التعاون بين المؤسسات من خلال بناء شبكات المعلومات.	– يؤدي إلى التجسس على المؤسسات الأخرى من خلال برامج التعاون.

المصدر: الجدول من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على مرجع عبد الله إبراهيم الفقي،مرجع سبق ذكره، ص. 170

خلاصة الفصل الأول

باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم تم بناء نظام معلومات متطور وفعال يستجيب لمتطلبات الأعمال الإدارية الحديثة. وبهذا الأسلوب الإداري المعاصر، يتم إعادة تشكيل قواعد العمل التي تقوم عليها المؤسسات الاقتصادية.أصبح الاهتمام بدراسة نظام المعلومات المحوسب والعمل به في المؤسسات أمرا ضروريا،كونه حدث تحولات ذات دلالة جوهرية في تميز وتفوق المؤسسات الحديثة. وهو ما سوف يتم التطرق إليه في الفصل الثاني من هذه الدراسة.

الفصل الثاني
الإطار النظري للتميز المؤسسي

تمهيد

اعتمدت إدارة معظم المؤسسات على مفهو م إدارة الجودة الشاملة لتحقيق ما يعرف بالتحسين المستمر، بعد سنوات طويلة من التركيز فقط على مجرد الفحص أو المراقبة أو التأكيد على الجودة. إلا أنه خلال العقود القليلة الماضية ، حدثت الكثير من المعطيات على الساحة العالمية أدت جوهريا إلى زيادة المنافسة، الأمر الذي قاد المؤسسات إلى البحث عن طرق ومناهج أكثر فعالية لتحقيق ما يعرف بالتميز باعتباره أداة لقياس الأداء. ولمواجهة التحديات الراهنة، توجهت جهود الإدارة مباشرة لاكتشاف كيفية صنع مؤسسة متميزة في أدائها من خلال نظامها المعلوماتي.

المبحث الأول: عموميات حول الأداء في المؤسسة

يعتبر الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية، فهو يتجسد في القيام بالأعمال وتحقيق الأهداف المسطرة من قبل إدارة المؤسسة. ومن خلال التوصل إلى اعلي مستويات الأداء، تكون المؤسسات متميزة بالمقارنة مع مثيلاتها.

المطلب الأول: تعريف ومفهوم الأداء

الفرع الأول: تعريف الأداء

هناك عدة تعار يف للأداء من بينها يمكن ذكر الأتي:

- **تعريف:A.Kherakhem:**"الأداء هو القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة "،ي أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة"[1].
- **تعريف: Bromiley/Miller:**"الأداء هو محصلة قدرة المؤسسة في استغلا ل مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة.لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"[2].
- **تعريف :Hunger/Wheelen:"** الأداء هو تركيز أهدافا لبقاء والتكيف والنمو وهي أهداف طويلة المدى بالنسبةالمؤسسة"[3].

---

[1]. الشيخ الداوي، "**تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**"،مجلة الباحث، جامعة الجزائر، عدد07، 2010،ص.218، المنشورة بالموقع:

rcweb.luedid.net

[2]. وائل محمد صبحي إدريس طاهر محسن منصور ألغالبي، "**أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن**"، دار وائل للنشر،2009 ، ص.38 .

[3].علاء فرحان طالب وآخرون، **"فلسفة التسويق الأخضر"**،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان، 2010 ،ص.102

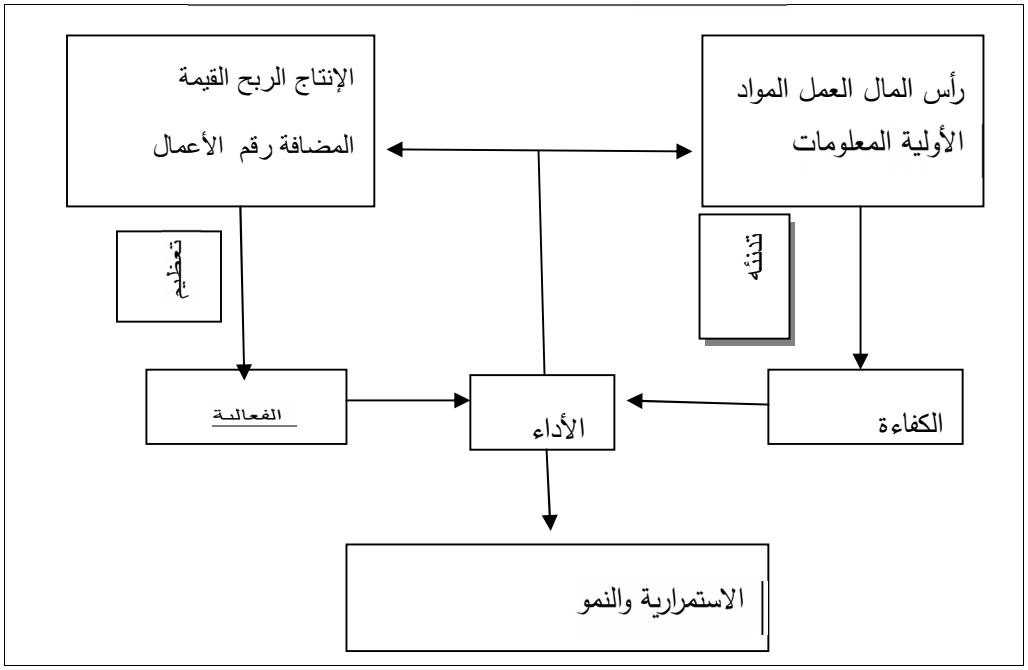
الفرع الثاني: مفهوم الأداء

للدلالة على مفهوم الأداء يتم استخدام الفعالية والكفاءة كمصطلح حيث أن:

1. **الفعالية:** هي درجة تحقيق الأهداف وهي تقاس من خلال العلاقة بين المخرجات الفعلية والمخرجات المقدرة، فكلما زادت مساهمة المخرجات في تحقيق الأهداف كانت المؤسسة أكثر فعالية[1].
2. **الكفاءة:**هي القدرة على خفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة، فكلما كانت المخرجات أكبر من المخلات تم الحكم علي المؤسسة بأنها ذات كفاءة [2].

من خلال التعاريف السابقة إضافة إلي الكفاءة والفعلية، فان الأداء هو درجة النجاح التي تحققها المؤسسة في إنجاز الأهداف المحققة مسبقا، وكما يعرف على أنه درجة بلوغ الأفراد أو الفرق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية[3]. والشكل رقم **9**الموالي يوضح ذلك [4].

الشكل رقم 9: الأداء من منظور الكفاءة والفعالية



المصدر:عمر تيمجغدين،"**دور إستراتجية التنويع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية**"،كلية العلوم اقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012 ،ص.49، المنشور بالموقع: thesis.univ-biskra.dz

---

[1]. أحمد شاكر العسكري، "**التسويق الصناعي**"، دار وائل للنش،عمان، الطبعة الثانية، 2005، ص.19

[2]. احمد سيد مصطفى،"**المدير وتحديات العولمة**"، دار النهضة العربية، مصر، الطبعة الأولى، 2001، ص.68

[3].عبد السلام أبوقجف،"**أساسيات التسويق**"،الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 1995 ،ص. 175

[4].عمر تيمجغدين،"**دور إستراتجية التنويع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية**"،كلية العلوم اقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2012 ،ص.49، المنشور بالموقع:

thesis.univ-biskra.dz

يمكن القول بأن الأداء هو تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة على المدى البعيد من خلال رشدها في استغلال وتوظيف مختلف مواردها في إطار الأخذ بعين الاعتبار تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية لأنشطتها مهما كان حجم المؤسسة وطبيعة نشاطه.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء

هناك عوامل عديدة ومتنوعة يمكن أن تؤثر على أداء المؤسسات وهي تتمثل في[1]:

أولا. العوامل الداخلية: تتمثل هذه العوامل في مختلف المتغيرات الناتجة على تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها وزيادة أثارها الايجابية أو التقليل من أثارها السلبية[2].

ومن أبرز هذه العوامل التي تخضع لسيطرة المؤسسة هي:

1. **العوامل التقنية:** هي تمثل القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني للمؤسسة وهي تتمثل فيما يلي[3]:
   - نوع التكنولوجيا المستعملة في الوظائف الفعلية.
   - نسبة الاعتماد علي الآلات.
   - تصميم المؤسسة من حيث الو رشات والمخازن.
   - نوع المنتج، شكله ومناسبة التغليف له وسعره.
   - نوعية المواد المستخدمة.
2. **الهيكل التنظيمي:**هو الإطار الذي يحدد درجة التخصص وتقسيم العمل بين الوحدات والأفراد، عدد المستويات الإدارية،المسؤوليات والمهام وكيفية التنسيق بين الوحدات والأقسام.
3. **الموارد البشرية:** وهي مختلف القوي البشرية العاملة في المؤسسة والتي تضم مايلي:
   - هيكل القوي العاملة.
   - نظام الاختيار والتعيين.
   - التدريب، التأهيل والتنمية.

---

[1]. ريغة أحمد،"**تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن**"،كلية علوم اقتصادية،جامعة قسنطينة 2، 2014،ص.ص. 3-6، المنشورة بالموقع:

ww.univ-constantine2.dz

[2] بريش السعيد يحياوي نعيمة،" **أهمية التكاملبين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها**"، مداخلة مقدمة ضمن الملتقي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة وقلة، الجزائر، 2011،ص.298، المنشور بالموقع:

dspace.univ-ouargla.dz

[3] - عبد المليك مزهودة، " **الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، ، ص. 94طبعة1، 2001، ص. 94

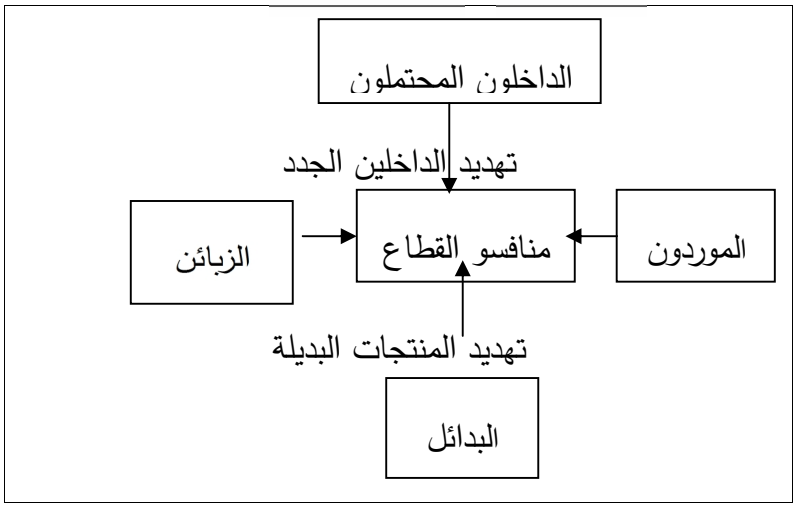
- نظام الأجور والمكافآت.
- نظام تقييم الأداء.

ثانيا. العوامل الخارجية: تمثل مجموعة التغيرات والقيود التي تراقب المؤسسة والتي تؤثر بشكل غير مباشر عليها تشكل ما يعرف بـpestal. وتتمثل هذه العوامل في[1]:

- **العوامل السياسية:**تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب،التأمينات، لخطر على نشاط بعض المؤسسات،الانقلابات.
- **العوامل الاقتصادية:** تشمل كل من معدلات الفائدة، معدل التضخم،البطالة...الخ.
- **العوامل الاجتماعية:** تتمثل في التركيبة السكانية, التوزيع الجغرافي, مستوي التعليم ....الخ
- **العوامل التكنولوجية:** تشمل معدلات الإنفاق على البحوث والتطوير, والاختراعات وغيرها من القوى التي في حل مشاكل العمل من خلال التقنيات الحديثة.
- **العوامل البيئية والتشريعية:** القوانين الخاصة بتنظيم علاقة المؤسسة بالعاملين والقوانين المرتبطة بالبيئة التي تعمل على حمايتها والخاصة بالدفاع عن حقوق المستهلكين.

أما العوامل الخارجية الأخرى فهي تأثر مباشرة على أداء وقرارات المؤسسة منها العملاء، الموردين، النقابات، المؤسسات المنافسة وأصحاب المصالح الأخرى في المجتمع المحيط بالمؤسسة. تتمثل هذه العوامل حسب بورتر في 5 قوى كما يوضحها الشكل رقم **10**الموالي[2].

الشكل رقم 10: القوى الخمس لبور تر



المصدر:www.syr-res.com

[1]. محمد أكرم العد لوني،"**العمل المؤسسي**"، دار ابن حزم، لبنان، الطبعة الأولي، 2000، ص. 203

[1]. موضوع حول القوي الخمس لبورتر، المنشور بالموقع:

www.syr-res.com

المطلب الثالث: قياس الأداء في المؤسسة ومستوياته

الفرع الأول: قياس الأداء في المؤسسة

لا يمكن أن يكون تحسين من دون قياس فإذا ما كانت المؤسسة لا تعلم أينا هيا الآن من حيث واقع عملياتها، فهي لن تتمكن من معرفة مستقبلها، وبالتأكيد فإنها لن تتمكن من الوصول إلى حيث تريد. فالعمل بدون قياس كالسفر في صحراء واسعة من دون بوصلة أو خريطة.

أولا :تعريف قياس الأداء

يعرف قياس الأداء على أنه المراقبة المستمرة لانجازات برامج المؤسسة وتوثيقها، ولاسيما مراقبة وتوثيق جوانب سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقا. وعادة ما تكون الجهة التي تقوم بإجراء عملية قياس الأداء هي الإدارة المسؤولية عن مفردات عناصر برامج المؤسسة [1].

ثانيا:تصنيف مقاييس الأداء

يمكن تصنيف معظم مقاييس الأداء ضمن واحد من التصنيفات الستة العامة التالية.غير أن بعض المؤسسات يمكن أن تطور تصنيفاتها الخاصة بها حسب ما يلاءم عملياتها اعتمادا على أهدافها[2]:

- **الفاعلية:** تشير إلى درجة مطابقة المخرجات لمتطلبات المؤسسة.
- **الكفاءة:**هي تشير إلى درجة خروج عمليات المؤسسة بالنتائج المطلوب بأدنى كلفة من الموارد.
- **الجودة:**هي مستوى تلبية المنتج أو الخدمة لمتطلبات وتوقعات العملاء.
- **التوقيت:**هذه الخاصية تقيس مدى إنجاز العمل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد له.
- **الإنتاجية:** وهي القيمة المضافة من قبل العملية مقسومة على قيمة العمل ورأس المال.
- **السلامة:**هذه الخاصية تقيس جانب اللياقة العامة الكلية للمؤسسة وبيئة العمل للعاملين.

الفرع الثاني: مستويات الأداء

للأداء عدة مستويات من خلالها يمكن للمؤسسة الاقتصادية عموما التعرف على مستوى أدائها ويمكن التمييز بين مستويات الأداء كما يلي[3]:

- **الأداء الاستثنائي:** يبين التفوق في الأداء ضمن الصناعة على المدى البعيد والعقود المربحة ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للمؤسسة والالتزام من قبل الأفراد.
- **الأداء البارز:** يتمثل في الحصول على عدة عقود عمل كبيرة وامتلاك مركز ووضع مالي متميز.

---

[1]. وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور ألغالبي،"**أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن**"، دار وائل للنشر،2009 ، ص.69

[2]. وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، نفس المرجع، ص.77

[3].خالد محمد بن حمدان ووائل محمد صبحي إدريس،"**الإستراتجية والتخطيط الاستراتيجي** ، دار اليازوري، الأردن،2007، ص.ص. 386-385

- **الأداء الجيد جدا**: يبين صلابة الأداء واتضاح الرؤية المستقبلية وتمتع بوضع مالي جيد.
- **الأداء الجيد:** يكون فيه تميز الأداء وفق المعدلات السائدة وتوازن نقاط القوة والضعف في الخدمات.
- **الأداء المعتدل:** يتمثل في سيرورة الأداء دون المعدل وتغلب نقاط القوة والضعف وقاعدة العمل مع صعوبة الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.
- **الأداء الضعيف:** الأداء دون المعدل بكثير ووضوح نقاط الضعف مشاكل خطيرة في الجانب المالي.

المبحث الثاني:أساسيات حول التميز

يعدالسعي للتميز في المؤسسة والحفاظ على أدائها من أكثر المواضيع ذات أهمية وحداته في مجال الإدارة. حدث في السنوات الأخيرة العديد من التغيرات على ساحة الاقتصاد العالمي، من أبرزها تزايد التنافسية الدولية، الأمر الذي أصبحت معه مناهج وطرق إدارة الجودة الشاملة والتي أدت إلى نجاح وتفوق معظم المؤسسات التي تبنتها قادرة على قيادة ودفع عملية التحسين والنجاح في موقع السوق.

المطلب الأول: تعريف ومفهوم التميز

الفرع الأول: تعريف التميز

للتميز عدة تعار يف يمكن ذكر البعض منها على النحو الآتي:

- **تعريف ajaif:**"التميز هو عبارة عن أسلوب للحياة يمكن أن يحدث في مؤسسة كبيرة أو صغيرة تقدم خدمة أو تصنع سلعة "[1].
- **تعريف الرشيد:** "التميز هو نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية انجاز نتائج ملموسة للمؤسسة لتحقيق التوازن في إشباع حاجات كافة الأطراف في إطار ثقافة من التعليم والإبداع والتحسين المستمر"[2].
- **حسب إرشادات الهيئة الأوروبية لعام1999:**"يعرف التميز بأنه هو تلك الممارسة المتأصلة في إدارة المنظمة و تحقيق النتائج التي ترتكز جميعها على مجموعة تتكون من تسعة مفاهيم جوهرية، تتمثل تلك المفاهيم الجوهرية للتميز في التوجه بالنتائج والتوجه بالعميل والقيادة وثبات الهدف والإدارة من خلال العمليات والحقائق وتطوير الأفراد والتعلم المستمر والابتكار والتحسين وتطوير الماركة والمسؤولية اتجاه المجتمع في مراجعة السلاسل الايزو (ISO 9000)[3].

---

[1]. الفصل الأول الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة، المنشور بالموقع:

http://mpa.edu.ps

[2]. أحمد جميل ومحمد سفير، "**التميز في الأداء ماهيته وكيفية تحقيقه في المنظمات**"، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء والحكومات، جامعة ورقلة ،الجزائر ،2011، ص.157المنشورة بالموقع:

manifest.univ-ouargia.dz

[3]. عواطف إبراهيم الحداد، "**إدارة الجودة الشاملة**"، دار الفكر للنشر، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص.78.

الفرع الثاني: مفهوم التميز

من خلال التعاريف السابقة، يمكن القول بأن التميز هو الانفراد والتفوق في أداء المؤسسة على غيرها من خلال تقديم أفضل الممارسات في أداء مهامها وعملياتها لتخطي توقعات المستقبلية لعملائها من خلال سياسة التركيز على الأفراد وكل أصحاب المصلحة والمجتمع في شكل متوازن.

لذلك فالهدف الأول والأساسي من التميز هو الفوز باكتشاف فرص التحسين وتطبيق معايير دولية لتنظيم العمل الإداري واستدامة تحسينه وتطويره[1].

المطلب الثاني: نماذج التميز في المؤسسة

ظل الانفجار المعرفي والعولمة يحتم علي المؤسسة أن تنتهج أساليب علمية رائدة في مواجهة التحديات ذات التركيبة الاقتصادية المعقدة، ومنذ تم الاعتماد علي مفهوم نماذج التميز كإطار عام لنشاطات تطويرية للتحسين المستمر للأداء المؤسسي، ابتداء من نموذج ديمنج للتميز الذي ظهر في عقد الخمسينات في اليابان ثم النموذج الأمريكي الذي ظهر في عقد الثمانينات، وحتى ظهور نموذج التميز الأوربي في بداية التسعينات.

الفرع الأول : النموذج الياباني

وضعت أسس جائزة ديمنج من خلال اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام 1951 وذلك اعترافا بجهود ديمنع ومساهمته في الصناعة اليابانية وخاصة في الأساليب الإحصائية لضبط الجودة حيث اعتبرها اليابانيون أسباب تفوق اليابان في الجودة والهدف من هذه الجائزة يتضمن تقييم مدى نجاح جهود تطبيق إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات اليابانية لاختيار المؤسسة الأكثر نجاح لهذا المجال وتضمن هذه الجائزة عشرة أصناف من معايير التقييم هي السياسات والأهداف، المؤسسة وعمليتها، التعليم والتوسع ونشر المعلومات، التحليل،التقييس، الضبط،الضمان، التأثيرات والخطط المستقبلية[2].

الفرع الثاني: النموذج الأمريكي

أسس هذا النموذج ي الولايات المتحدة الأمريكية عام 1987 بهدف تعزيز التنافسية في المؤسسات الأمريكية، وسميت الجائزة باسم "مالكو بالدريج " تقديرا لجهوده في المساهمة في تحسين كفاءة وفعالية وزارة التجارة، والهدف من هذه الجائزة هو تشجيع الاهتمام بالجودة، واستيعاب المؤسسة لمفهوم التميز في العمل إضافة إلى تبادل المعلومات والخبرات. وتعتمد الجائزة الأمريكية في تقويمها لنواحي القوة ومجالات التحسين على سبعة مجموعات رئيسية هي القيادة، التخطيط الاستراتجي،التركيز على العميل، المعلومات والتحليل، تطوير الموارد البشرية، إدارة العمليات،نتائج الأعمال[3].

---

[1]. خالد محمد بن حمدان ووائل محمد صبحي إدريس، مرجع سبق ذكره، ص.387

[2]. محفوظ أحمد جودة، **" إدارة الجودة"**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2006، ص.ص.293- 294

[3]. نفس المرجع والصفحة سابقا

لذلك ظهر التميز كرؤية شامة للمنشأة تساعدها علي اكتشاف فرس التحسين التي تحتاجها يستخدم في ذلك التقييم الذات بمعني إعادة نظر شاملة ومحكمة ومنتظمة لممكنات المنشآت ونتائجها باستخدام هذا النموذج.

الفرع الثالث:النموذج الأوروبي

قامت المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة في عام 1991 بتأسيس الجائزة الأوربية للجودة لتشجيع المؤسسات الملتزمة بالتميز في أدارة الأعمال في دول أوربا. ولقد تم تقديم نموذج المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة للتميز في بداية عام 1992.

وقد سبح نموذج التميز المعتمد في المؤسسة الأوروبية أحد أهم الوسائل المعتمدة عالميا للارتقاء بمستوي أداء المؤسسات ومواكبة التطورات في شتى المجالات و بالتالي تعزيز تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة وتشجيع روح الإبداع فلم تنجح الأساليب السابقة عندما طبقها الغرب لذلك ظهر مصطلح التميز، وهو رؤية شاملة للمؤسسة تساعدها على اكتشاف فرس التحسين التي تحتاجها باستخدام نموذج التميز الأوربي حيث استقر الأمر المعتمد على نموذج التميز الأوربي فهو يقدم أسلوب للقياس والتقييم مبنى على المبادئ الإدارية للتميز.

إن نماذج التميز بحد ذاتها تمر بمراحل تطوير وتحسين دورية، ونتيجة للبعد الزمني لتطور هذه النماذج المختلفة فقد تم تسجيل مساهمات تطويرية واضحة بنموذج التميز الأوربي مقارنة بالنموذجين الياباني والأمريكي وهذا ما يقدمه نموذج التميز عن طريق تلخيص ما تحتاجه المؤسسة في "الخطة الكلية للتحسين " التي تتكون من الأساليب والأدوات الإدارية التي تحتاجها المؤسسة.ويشتمل هذا النموذج على تسعة معايير رئيسية صنفت في مجموعتين رئيسيتين هما[1]:

1. المجموعة الأولي: العناصر المساعدة تشتمل:

– القيادة– السياسة والإستراتجية – الشراكة والموارد– العمليات.

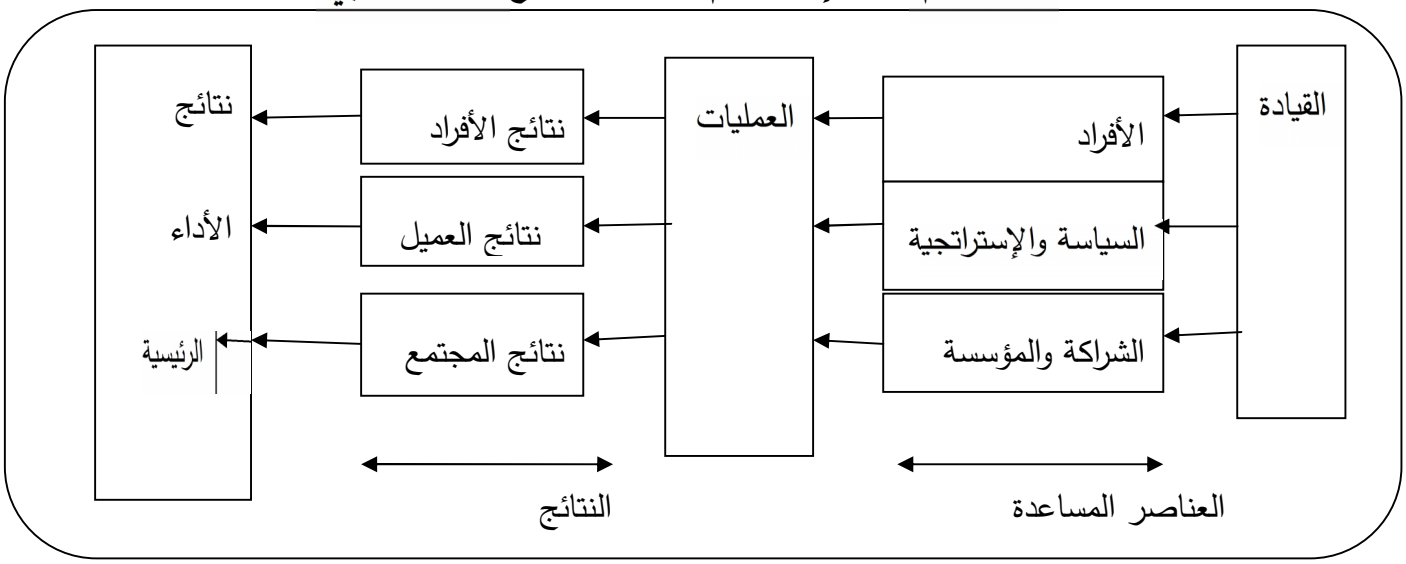
2. المجموعة الثانية: النتائج وتشمل:

– النتائج المتعلقة بالأفراد- النتائج المتعلقة بالعملاء - النتائج المتعلقة بالمجتمع – نتائج الأداء الرئيسية.

ويبين الشكل رقم**11** التالي الإطار العام لهذه العناصر.

[1]- محفوظ أحمد جودة، " مرجع سبق ذكره"، ص.ص.295-298

الشكل رقم 11: الإطار العام لعناصر النموذج للتميز الأوربي.



المصدر: محفوظ أحمد جودة، "**إدارة الجودة**"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2006، ص.98

المطلب الثالث: سمات التميز

تشكل المفاهيم الرئيسة للتميز والتي يطلق عليها دعامة لنماذج التميز، فهي تتغير من المؤسسة إلى أخرى ومن نموذج للتميز إلى آخر، أدائها ومن أهم تلك المفاهيم الرئيسة للتميز ما يلي[1]:

- **القيادة وثباتا لغاية:** وهو يعبر عن سلوكا لقادة فهو الداعم لجميع من هجيات التميز.
- **التميز المستمد من المتعاملين:** تؤكد كل مداخلا لتميز أنا لعميل هو مصدر الحكم الأخير على تميز الخدمات ونوعية المنتجات، وفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء الحاليين والمحتملين يعد أفضل وسيلة لتحقيق وولاء العميل والاحتفاظ به.
- **التوجه الاستراتيجي:** جميع من هجيات التميز تؤكد على أهمية التوجه الاستراتيجي وتبني خطط لتطويره في المؤسسة وتحقيق التنسيق والتكامل الاستراتيجي في كالأجزاء التنظيم.
- **التعلم والتحسين المستمر:** في منهجيات التميز، تحفيز التعلم والتحسين تساهم في توفير بيئة مناسبة للإبداع والابتكار من خلال تحقيق المشاركة الفعالة للمعرفة.
- **التركيز على الأفراد:** فنجاح المؤسسة يعتمد اعتمادا كبيرا على تنمية مستوى المعرفة،والمهارات لدى الموظفين من خلال القيم المشتركة التي تدعيم ثقافة الثقة و التمكين في المؤسسة.
- **تطوير الشركات:** منهجيات التميز تؤكد أنا لمؤسسة بحاجة إلى وضع إستراتيجية متبادلة طويلة الأجل مع مجموعة من الشركاء الخارجيين، فتقدي مقيمة مستديمة للشركاء يحقق نجاحا لشراكة على المدى الطويل.

---

[1].عبد المحسن أحمد حاجي حسن ،"**ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي**"،قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال،قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010،ص.ص.41-43،المنشورة بالموقع:

www.meu.edu.jo

- **الإدارة بالحقائق:** تركز جميع مداخل التميز على أن تكون **إدارة** العمليات على أساسا لحقائق الفعلية لتصميم العمليات ملبية لمتطلبات العملاء، ويكون تحسين العمليات على أساسا لتغذية الراجعة من العميل والتغذية الراجعة من العمليات ذاتها.
- **توجيه النتائج:** التميز يهتم بخلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك العملاء، والموظفين والموردين، والشركاء، والجمهور، والمجتمع ككل.
- **المسؤولية الاجتماعية:** تحرص كل مناهج التميز علي المسؤولية اتجاه العامة، فالسلوك الأخلاقي والمواطنة تجاه لعامة لهما أهمية على المدى الطويل لمصالح المؤسسة.

المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي

إن التميز المؤسسي هو ضرورة من ضرورات التطوير الإداري لرفع مستويات الأداء للمؤسسة من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين بها.

المطلب الأول: تعريف ومفهوم التميز المؤسسي

الفرع الأول: تعريف التميز المؤسسي

هناك عدة تعاريف للتميز المؤسسي، نذكر منها[1]:

- **تعريف: girardpinar et:**" التميز المؤسسي هو سعي المؤسسات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بادراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء".
- **تعريف: nohrai:**"التميز المؤسسي هو كل فعل أو نشاط لكل شخص يعزز ويقوي الانجاز داخل المؤسسة ويتضمن العديد من قوي العمل التي تشكل هيكل المؤسسة".
- **تعريف زايد:**" التميز المؤسسي هو تفوق المؤسسات باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهامها مع عملائها والمتعاملين معها بعلاقات التأييد والتفاعل والتعرف على قدرات منافسها ونقاط قوتهم وضعفهم"

الفرع الثاني: مفهوم التميز المؤسسي

من خلال استعراض تعاريف لتميز المؤسسي المذكور أعلاه يمكن القول بأنه عبارة عن قدرة المؤسسات على المساهمة بشكل استراتيجي في التفوق في الأداء وحل مشكلاتها وتحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المؤسسات. وهي تهتم باتجاهات التطور لرفع مستويات الأداء من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين

---

[1]. أسماء سالم النسور،"**أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي**"، كلية الأعمال، قسم إدارة أعمال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الشرق الأوسط كلية العلوم،2010،ص.32، المنشورة بالموقع:

www.drwaelaad.net

بالمؤسسة في جوي يسوده روح الفريق والابتكار[1]. وهو يمر بنظام المعلومات المتميزة للمؤسسة ومصطلح حديث لقياس أداء المؤسسة.

المطلب الثاني: خصائص التميز المؤسسي وأهميته

الفرع الأول: خصائص التميز المؤسسي

من خلال مفهوم التميز تظهر مجموعة من الخصائص نذكر منها مايلي:

- تحقيق معدلات متصاعدة من النمو في مؤشرات الأداء المختلفة.
- الاستثمار الجيد والتنمية المستمرة للموارد المتاحة.
- التوظيف الفعال لتقنيات والمعلومات وإطلاق الفرص للابتكار والتجديد.
- الاستثمار الفعال للطاقات البشرية وإطلاق قدراتهم الذهنية والفكرية.

الفرع الثاني: أهمية التميز المؤسسي

تنبع أهمية التميز المؤسسي من خلال إمكانية المؤسسات من بلورة القوى الداعمة للتميز من خلال تحقيق معدلات التغيير السريعة وتحقيق المنافسة وحفظ المكانة التنظيمية للقوى البشرية، والقدرة على توظيف تكنولوجيا المعلومات والإبداعات. وعلى هذا الأساس تتمثل أهمية التميز المؤسسي في النقاط التالية[2]:

- تطوير أعضاء المؤسسة باستمرار من أجل المساعدة في جعلها أكثر تميز في الأداء.
- توفر المهارات اللازمة لصانع القرار سواء فرد أو جماعة الدور الذي يقوم به في تحقيق الإبداع والتميز.
- تعرف على قدرات المنافسين ونقاط قوتهم وضعفهم.

المطلب الثالث: عوامل التميز المؤسسي

تتمثل عوامل التميز المؤسسي في أربعة نقاط رئيسة تتمثل في[3]:

- **السياسة:** التميز لا يمكن تحقيقه بدون تأثير رؤية المؤسسة التي تقود وضع السياسات لدعم الاستراتجيات وتحقيق الأهداف والغايات وبالتالي تمكن المديرين في المؤسسة لتحقيق النجاحات.
- **الأفراد:** هم المفتاح الحقيقي لتحقيق التميز في العصر الحالي انه يتم التعامل معهم بالطرق الصحيحة.
- **العمليات:**وهي التي تدعم تحقيق التميز من خلال التكامل في التبسيط والتحسين والوضوح للمتعاملين.

---

[1].أسماء سالم النسور،"مرجع سبق ذكره،ص.33

[2].نفس المرجع،ص.ص.32-33

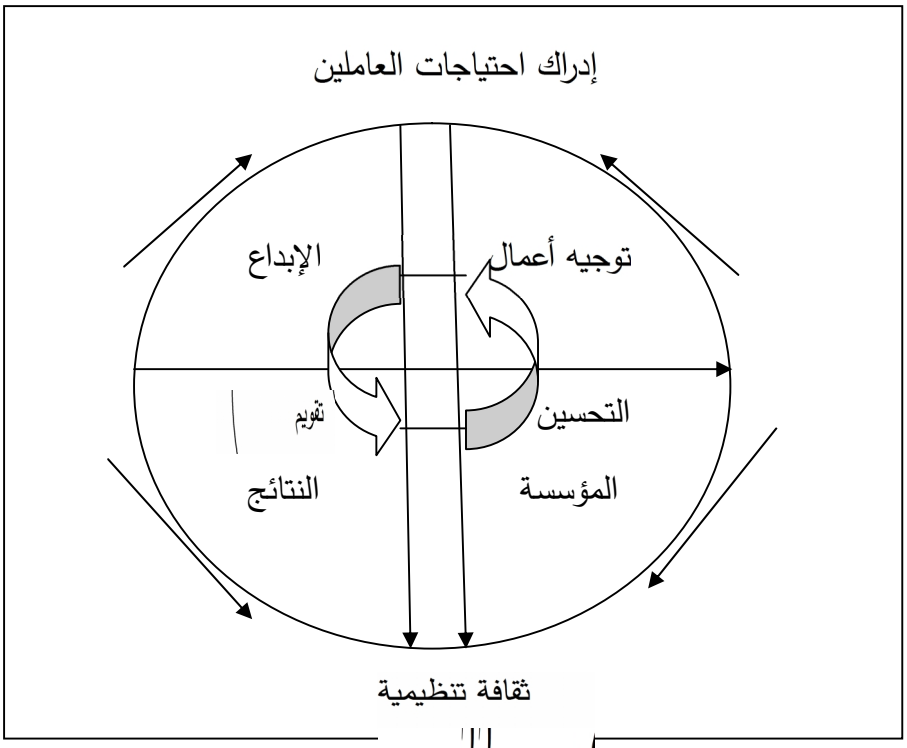
[3]. بدر سليمان بن عبد الله آل مزروع،"**بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية**"، الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف، الرياض،2010،ص.31، المنشورة بالموقع:

www.nauss.edu.sa

- **الأداء :** لا يمكن أن يكون هناك تميز بدون قياس الأداء لمقارنة التطور والتي من خلاله يتم سد فجوات الأداء .وان أهم العوامل الرئيسية للتميز المؤسسي تكمن في ما يلي:
- **ممارسات القيادة:** وهي تتضمن توجيه أعمال المؤسسة ومتابعة تقويم النتائج,
- **إدراك احتياجات المتعاملين:** يركز علي تعرف القيادة والعاملين لاحتياجات المتعاملين .
- **ممارسات العاملين:** وتتضمن ممارساتهم للتحسين والإبداع في ضوء احتياجات المتعاملين .
- **الثقافة التنظيمية:** وهي محصلة العلاقات بين تلك التي تدعم القيادة علي مواصلة التميز .

ويتضح من تلك العوامل أن لها علاقات ارتباط مستمرة فيما بينهما كما هو موضح في الشكل رقم **12**[1]

الشكل رقم (12): عوامل التميز المؤسسي



المصدر:بدر سليمان بن عبد الله **ذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية**"، جامعة نايف ،الرياض ،2010،ص.33.

ص، 33

[1] بدر سليمان بن عبد الله آل مزروع، **مرجع سبق ذكره**، ص. 33

خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما تطرقنا إليه يمكن القول بأن التميز ضرورة أساسية للمؤسسات المعاصرة من خلال تحسين الأداء والحفاظ علي وذلك لمقارنة نفسها بمثيلاتها للوصول إلى التميز المؤسسي أي حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسة، بما ينتج عنه نتائج و إنجازا تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضى عنه العملاء، وأصحاب المصلحة كافة في المؤسسة.

الفصل الثالث
دور نظام المعلومات المحوسب في تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسة الجزائرية

تمهيد

تعيش المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، على غرار باقي المؤسسات في العالم في الألفية الحالية، عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يترتب عليه حدوث تغيرات جذرية في مختلف المجالات بما في ذلك القطاع الاقتصادي. وفي ظل الاقتصاد الافتراضي، تحولت المعلومات إلى أهم سلعة في المؤسسات الاقتصادية بما فيها الجزائرية وأصبح نظام المعلومات المحوسب القائم عليها ضروريا ليس فقط من أجل تحقيق مستوى عالي من الأداء وإنما من أجل التميز أمام المؤسسات الأخرى.

المبحث الأول: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المؤسسات الجزائرية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحرك الأساسي لنظم المعلومات. يتم استثمار إمكانيات هذه التكنولوجيا لدعم الإدارة بمختلف مستوياتها في احتياجاتها من المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات وإنجاز المهام الإدارية والفنية الأخرى.

المطلب الأول: القواعد الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومفهومها

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المفاهيم الحديثة، فقد تعددت التعاريف الخاصة بهذا المصطلح. ومن أبرزها مايلي:

- **حسب الموسوعة الدولية لعلم المكتبات والمعلومات:** "إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التكنولوجيا الإلكترونية لجمع، تخزين، تجهيز وتوصيل المعلومات والمتمثلة في فئة تتعلق بتجهيز أو معالجة البيانات كالنظم الحاسوبية وفئة تتعلق ببث المعلومات كنظام الاتصالات عن بعد[1].
- **وحسب منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم" اليونسكو:**" إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يتضمن كل عملية تحدث في نظام المعلومات من تصميم النظام إلى الاسترجاع والنقل والبث والتقنيات المستخدمة في ذلك تتمثل في استخدام الكمبيوتر"[2].

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يشمل مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كل التكنولوجيات، وخاصة المرتبطة بإنتاج ومعالجة وتبادل المعلومات المختلفة الأشكال من الهاتف الثابت أو النقال إلى الإنترنيت، مرورا بالبطاقات الذكية[3].

وقد تم تسجيل الإحصائيات التالية:

---

[1] محمد فتحي عبدالهادي، "**المعلوماتوتكنولوجياالمعلوماتعلىأعتابقرنجديد**"، الدارالعربيةللكتاب، القاهرة، 2000، ص.120

[2] محمد محمد الهادي، " **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها**"، دار الشروق، القاهرة، 1989، ص.ص.12-72

[3] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، " **استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني**"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص. 88

- **رقم أعمال سوق الهاتف في الجزائر خلال سنة 2015:** شهد تحسنا ملحوظا في كل القطاعات بحيث ارتفع رقم الأعمال من 405 مليار دج سنة 2014 إلى 433 مليار دج (4.33 مليار دولار)سنة 2015 أي زيادة بنسبة 7 %، بمساهمة في الناتج الداخلي الخام بلغت 2.29%.
- **بخصوص سوق الهاتف النقال (الجيل الثالث)**: عموما يمتلك متعامل الهاتف النقال جازي، أكبر حصة من السوق بـ 38.43 %مشيرا أن عدد المشتركين الإجمالي (الجيل الثالث) بلغ السنة الماضية 43.22 مليون.
- **الهاتف الثابت:** وبخصوص الهاتف الثابت، أوضح بسعي أن المعلومات التي أوردتها الجزائر والتي دققتها سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية و اللاسلكية أبرزت وجود 3.268 مليون مشترك في نهاية ديسمبر 2015 من بينهم 87% مشترك خاص.كما أن سوق الهاتف شهدت خلال سنة 2015 "تحسنا ملحوظا" في كل القطاعات بحيث ارتفع رقم الأعمال من 405 مليار دج سنة 2014 إلى 433 مليار دج سنة 2015أي زيادة بنسبة 7%.
- **شبكة الانترنت:** حيث سجلت سوق الانترنت الثابت لنقال (التدفق العالي السرعة والجيل الرابع بالنسبة للثابت والثالث للنقال)، حيث بلغت نسبة استهلاك الانترنت مقارنة بالسكان 46% عام 2015 مقارنة مع 25.60% عام2014، ما يوضح أن الجيل الثالث غير رأسا عن عقب الوضع. وانتقلت حظيرة زبائن الانترنت من 10.11 مليون عام 2014إلى18.58 مليون عام 2015 منها 16.31مليون في النقال. وتحظى بسعي، أن المؤسسات الدولية لا تأخذ هذا الجهد المبذول من الجزائر في تصنيفاتها الدولية الخاصة بالقطاع.حيث بلغ عدد المشتركين في خدمة الانترنت النقال عبر تقنية الجيل الثالث بالجزائر 16 مليون مشترك نهاية العام 2015 بزيادة قدرها 92%مقارنة مع العام 2014.
- **الحاسبات والبرمجيات:**سجلت الجزائر أكثر من 86%من برامج الحواسيب. كن يبقى المواطن العامل الأساسي لتحريك والاستعداد في هذا المجال، حيث بينت الإحصائيات لضعف الملحوظ و إقباله على الانترنيت بعكس ما سجله عالم الهاتف النقال بأزيد من 7 ليين مشترك أو على لفضائيات (القنوات التلفزيونية المختلفة..) من خلال اقتنائه للمستقبل الرقمي حيث بلغ تعدد الأفراد إلي يتابعون مختلف الفضائيات عن طريق المشفر الرقمي أزيد من 25 مليون مواطن. تشير أنّ رقم أعمال التجارة الالكترونية في ارتفاع أُسي وكذلك عدد مستخدمي الشبكة العالمية، مما يعكس دور الانترنيت في رسم معالم الاقتصاد الجديد[1].

[1] موضوع بعنوان،" **البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلمات والاتصالات في الجزائر**"، الموقع:

http//:www-youm7.com

المطلب الثاني: مرحلة الوعي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

شهدت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، في الآونةالأخيرة، تزايدا مستمرا وسريعا في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو ما يعكس مرحلة الوعي بهذه التكنولوجيا.

تأتي هذه المبادرات بين المؤسسات الجزائرية لتحجب النقص الذي تركته المؤسسات الأجنبية التي اختفت من السوق، لأنها لم تدرك كيف تكيّف وسائلها ولم تتحالف مع المؤسسات الأخرى للاستفادة من خبرتها، كما أن تجسيد الأهداف المرسومة يستلزم مقاربة جديدة مغايرة لتلك المتبعة حتى الآن، ومنها الوصول لتحقيق 80% للكثافة الهاتفية و40% في وصل الانترنت و20% في نشر الحاسوب وهو ما يعد رهانا يفرض إيجاد حلول جديدة وإقامة شراكات جديدة.

ضف أن ما ينتظر المتعاملين الاقتصاديين هو العمل لتمكين الجزائر من مواصلة قطع الأشواط المتبقية في مجال التكنولوجيا حتى تقترب من نظيراتها في العالم أجمع. ولعل انخراط 70 مؤسسة صغيرة ومتوسطة جزائرية في القاعدة الإعلامية، التي اعتمدها الاتحاد الأوروبي لفائدة الشركات الصغيرة والمتوسطة للبحر المتوسط في إطار خلق مؤسسة معلوماتية متوسطية من بينها المؤسسات الجزائرية، سيدعم هذا التوجه[1].

المطلب الثالث: حاجة المؤسسة إلي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تقوم المؤسسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء لمعالجة بياناتها الداخلية أو الخارجية، وتقوم باستعمالها من أجل إدارة جيدة للعلاقة الموجودة بين المؤسسة و محيطها.تحتاج المؤسسات الاقتصادية الجزائرية باستمرار دائم للمعلومات، خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة منها، باعتبارها مجال للاتصالات واتخاذ القرارات بغية استمرارية بقائها وتحقيق أهدافها المسطرة. ويظهر ذلك جليا في الاستثمارات والمشاريع التي تقوم الجزائر وخاصة المسيرين الجزائريين و هذا للوصول إلى النسب التالية،% 80 ،كثافة هاتفية، % 40 وصول الانترنت، % 20نشر الحاسوب. تهدف المؤسسات من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين جودة خدمات من اجل كسب الزبون وتحقيق أعلى المستويات من الرضا لديه. كما تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة على المؤسسات من عدة جوانب أهمها[2]:

- زيادة السرعة في إنجاز مختلف الوظائف على مختلف مستويات المؤسسة.
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل.

---

[1]. حسين العلمي، "**الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر**"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد دولي والتنمية الاقتصادية، العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المنشورة بالموقع:
http//www.univ-setif.dz

[2].محمد زرقون وزينب شطيبة،" **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية**"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013، ص.81، المنشور بالموقع:
www.mcit.gov.e

- تحسين وزيادة الجودة والنوعية في تصميم وتنفيذ وتقديم الخدمة؛ زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال.
- المطلوبة بالطريقة الصحيحة، بحيث كل مقدم خدمة يعرف ماله وما عليه من التزامات.
- إعادة توزيع الأعمال تنظيميًا ومكانيًا حيث يمكن إنجاز الكثير من الخدمات دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل وهذا ما يعرف بإدارة العمل الكترونيا.
- كما تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة خاصة وأن الجزائر تنفتح على اقتصاد السوق والاقتصاد العصري وتمتلك موارد هامة تشجع على تطوير هذه التكنولوجيات في السوق الجزائرية.

ويبدو أن انفتاح الجزائر وإقبالها نحو العالم التكنولوجي المتطور، سيتحقق من خلال إنجاز مشروع المدينة الجديدة الذي سوف يتجسد في انجاز الحضيرة المعلوماتية التي تضم 10 مشاريع، منها انجاز فندق ذي خمسة نجوم يحوي على 156 غرفة وقاعة عرض بـ 600 مقعد ومقر وكالة التسيير ومركز البحث لتكنولوجيات الإعلام والاتصال[1].

المبحث الثاني: بطاقة تعريفية عن مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى

من خلال هذا المبحث سيتم القيام بدراسة نظرية للمؤسسة وذلك بتقديم جوانبها بصفة عامة وإعطاء لمحة تاريخية عنها و إبراز إمكانياتها البشرية والمادية، مهامها وصلاحيتها ,وكذا دراسة هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: التعريف بمديرية الصناعة و المناجم

مديرية التنمية الصناعية وترقية الاستثمار لولاية عين الدفلى هي هيئة إدارية نشأت بمرسوم إداري تنفيذي 03-441 الذي يتضمن إنشاء مصالح الخارجية لوزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية ويحدد مهامها وتنظيمها وقد سميت مؤخرا بمديرية الصناعة والمناجم[2].

تعيين المديرية: مديرية الصناعة والمناجم.

الوزارة الوصية: وزارة الصناعة والمناجم.

---

[1].موضوع بعنوان، "**الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**"، المنشور بالموقع: www.panst.cerist.dz

[2]. **العنوان الإداري:** الحي الإداري نهج 19 مارس، عين الدفلى

البريد الالكتروني:dpmea44@Hotmail.com

الموقع الالكتروني:www.Ddipi-defla.dz

رقم الهاتف :99 43 60 027

رقم الفاكس:93 41 60 027

تاريخ ومرجع الإنشاء: المرسوم التنفيذي رقم 15-15المؤرخ في الأول ربيع الثاني عام 1436 الموافق لـ22 يناير سنة 2015، يعدل الرسوم التنفيذي رقم 14-21 المؤرخ في ربع الأول عام1435 الموافق لـ 23 يناير 2014، يتضمن إنشاء مديرية الولاية للصناعة والمناجم مهامها و تنظيمها. و تنص المادة 2 تستبدل "مديرية التنمية الصناعية وترقية الاستثمار لولاية عين الدفلى "الواردة في عنوان المرسوم التنفيذي رقم 14-21 مؤرخ في ربيع الأول عام 1435 الموافق لـ 23 يناير 2014 والمذكورة أعلاه، بـ"**مديرية الولاية للصناعة والمناجم**".

تسعى مديرية الصناعة المناجم إلى تحقيق الأهداف التالية:

أولا: تنمية الموارد البشرية

- إعداد قائمة الاحتياجات في مجال الموارد البشرية (مناصب مالية + برامج التكوين).
- متابعة المسار المهني للموظفين من خلال تنفيذ مخطط تسيير الموارد البشرية وبرامج التكوين.
- إعداد الحصيلة السنوية للموارد البشرية .

ثانيا: التنمية الصناعية

- السهر على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية والسياسة القانونية في ميدان الأمن الصناعي .
- المساهمة في التخفيض من التلوث الصناعي.
- المساهمة في تدعيم خدمات الدعم للصناعة .

ثالثا: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- العمل على تشجيع إنشاء مؤسسات صغيرة ومتوسطة جديدة وتوسيع ميدان نشاطها وتوفير الشروط اللازمة لترقيتها.
- تشجيع تطوير تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من اجل ترقية المتوج الوطني وجعله مطابقا للمقاييس الدولية.
- إعداد سياسات تكوين وتسيير الموارد البشرية للقطاع وتشجيع الإبداع والابتكار لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

رابعا: ترقية الاستثمار

- تطبيق إجراءات ترقية الاستثمار.
- جمع المعلومة الخاصة بالمشاريع الاستثمارية الكبرى ومعالجتها وتوزيعها .
- اقتراح كل عملية تهدف إلى ترقية الاستثمار .

خامسا: تكنولوجيات المعلومات والاتصالات

- إعداد مطويات ودليل المستثمر.
- إعداد موقع الكتروني.

- إعداد برامج المعالجة الآلية (logiciel) لمعالجة ملفات الاستثمار ،المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المؤسسات المصنفة وتسيير برامج التجهيز العمومي.

المطلب الثاني: نشأة مديرية الصناعة والمناجم

إن مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى مرت بعدة مراحل أهمها:

1. الفترة من سنة 1962 إلى سنة1984: إن هذه الفترة تميزت بصدور عدة قوانين و أوامر المتعلقة بتطوير الاستثمار الخاص الأجنبي بصدور قانون 63-277 المؤرخ في 26 جويلية 1963، كذالك قانون 66-284 المؤرخ في 15 سبتمبر 1966 وفي سنة 1982 تم صدور قانون الاستثمار الوطني، قانون 82-11 المؤرخ في 1982/08/21.كما أن الهيئة على مستوى المحلي التي تسيير قطاع المؤسسات الصناعية بشكل عام هي مديرية الصناعة والطاقة حسب المرسوم 38-345 المؤرخ في 1983/04/12 حيث كانت تشرف على كل النشاطات المتعلقة بالصناعة الصغيرة و المتوسطة، الصناعة التقليدية وكذالك المناجم وقطاع الطاقة، ان هذه لهيئة كانت تابعة إلى ثلاث وزارات هي وزارة الصناعات الخفيفة، وزارة الصناعات الثقيلة، وزارة الصناعات الكيماوية والبتر وكيماوية والطاقة.

2. الفترة من سنة 1985 إلى سنة 1991: تم في سنة 1986 إعادة هيكلة الإدارة المحلية حيث أصبحت الهيئة المكلفة بالقطاع الصناعة والمؤسسات الصغيرة و المتوسطة تسمى: قسم تنمية الأعمال الإنتاجية و الخدمات و يشمل كل من القطاعات التالية وهيالصناعة المتوسطة و الصغيرة، الصناعات التقليدية، السياحة، المناجم، البريد والمواصلات والطاقة.

3. في سنة 1990: تم إنشاء مديرية المناجم و الصناعة التي تتكلف بالقطاع المؤسسات المحلية وكذا الجانب الطاقة والمناجم والصناعة، بمرسوم تنفيذي 90-397، حيث تكون المديرية مكلفة بترقية ودعم القطاعات التالية المناجم والمقال، الطاقة والمحروقات، الصناعة الكبيرة والصغيرة والصناعات المحلية والسياحة والصناعات التقليدية.

4. في سنة 2003: تم إنشاء المصالح الخارجية لوزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الصناعة التقليدية بالولاية و تدعى مدرية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة والصناعة التقليدية بالولاية، تقوم هذه المديريات بدعم و ترقية قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، من حيث إعلامها ببرامج الدعم الجديدة وكذالك قطاع الصناعة التقليدية والحرف على المستوى المحلي، حيث تقوم المديرية بعدة مهامها في مجال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية ومن بين المهام المسندة لها نذكر مايلي:

- في مجال المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
- تنفيذ الإستراتيجيات وبرامج النشاطات القطاعية التي تعدها الوزارة وتقييم آثارها وتقديم حصيلة نشاطاتها،
- دراسة كل التدابير لدعم وتشجيع إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واقتراحه.

5. في سنة 2011: تم إنشاء مديرية الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11- 19 مؤرخ في 25 جانفي 2011، المتضمن إنشاء المديرية ومهامها وتنظيمها.

6. وفي سنة 2014: صدر المرسوم التنفيذي رقم 14-21 المؤرخ في 01/25 /2014 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 11-19، الذي يغير بموجبه تسمية المديرية من "مديرية الصناعة والمتوسطة وترقية الاستثمار" إلى "مديرية الصناعة والمناجم " مع الحفاظ على نفس المهام والتنظيم الخاص بها وأخير في سنة 2015 تم إنشاء مديرية الصناعة والمناجم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 15-15 المؤرخ في ربيع الثاني 1436 الموافق لـ22 يناير 2015 ويتضمن أيضا مهامها ومصالحها.

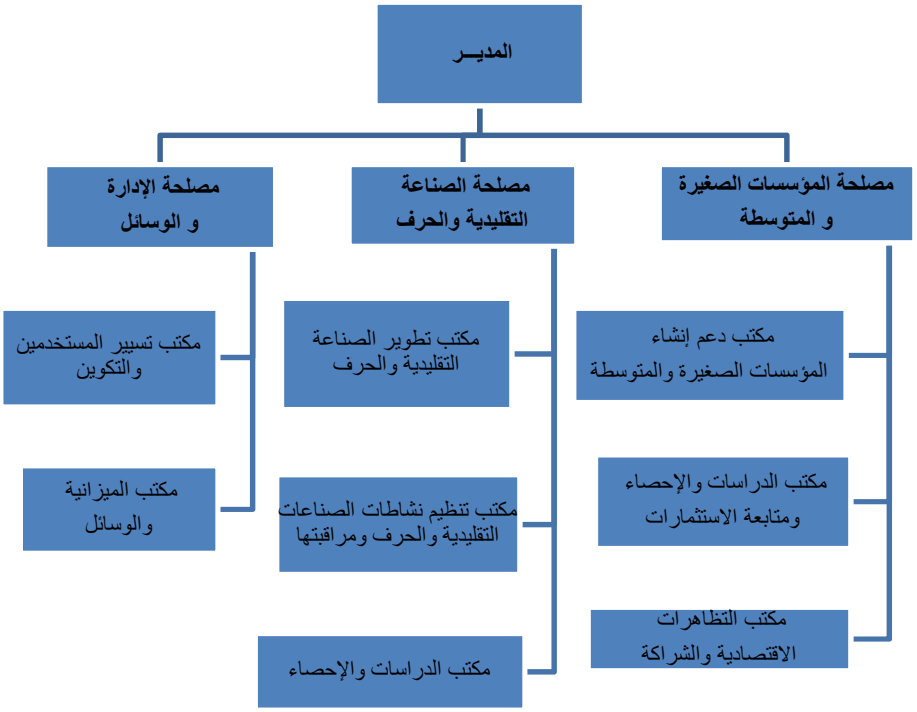
المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي لمديرية الصناعة والمناجم ومهامها

الفرع الأول : الهيكل التنظيمي لمديرية الصناعة والمناجم

لقد تغير الهيكل التنظيمي للمديرية حسب تغير المصالح وسندرج في مايلي مختلف الهياكل التنظيمية التي مرت بها المديرية.

أولا: يبين المخطط التالي الهيكل التنظيمي مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية طبقا للمرسوم التنفيذي 03-442. والشكل رقم **13**يبين مخطط مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية طبقا للمرسوم03-442.

الشكل رقم 13: مخطط مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية طبقا للمرسوم03-442

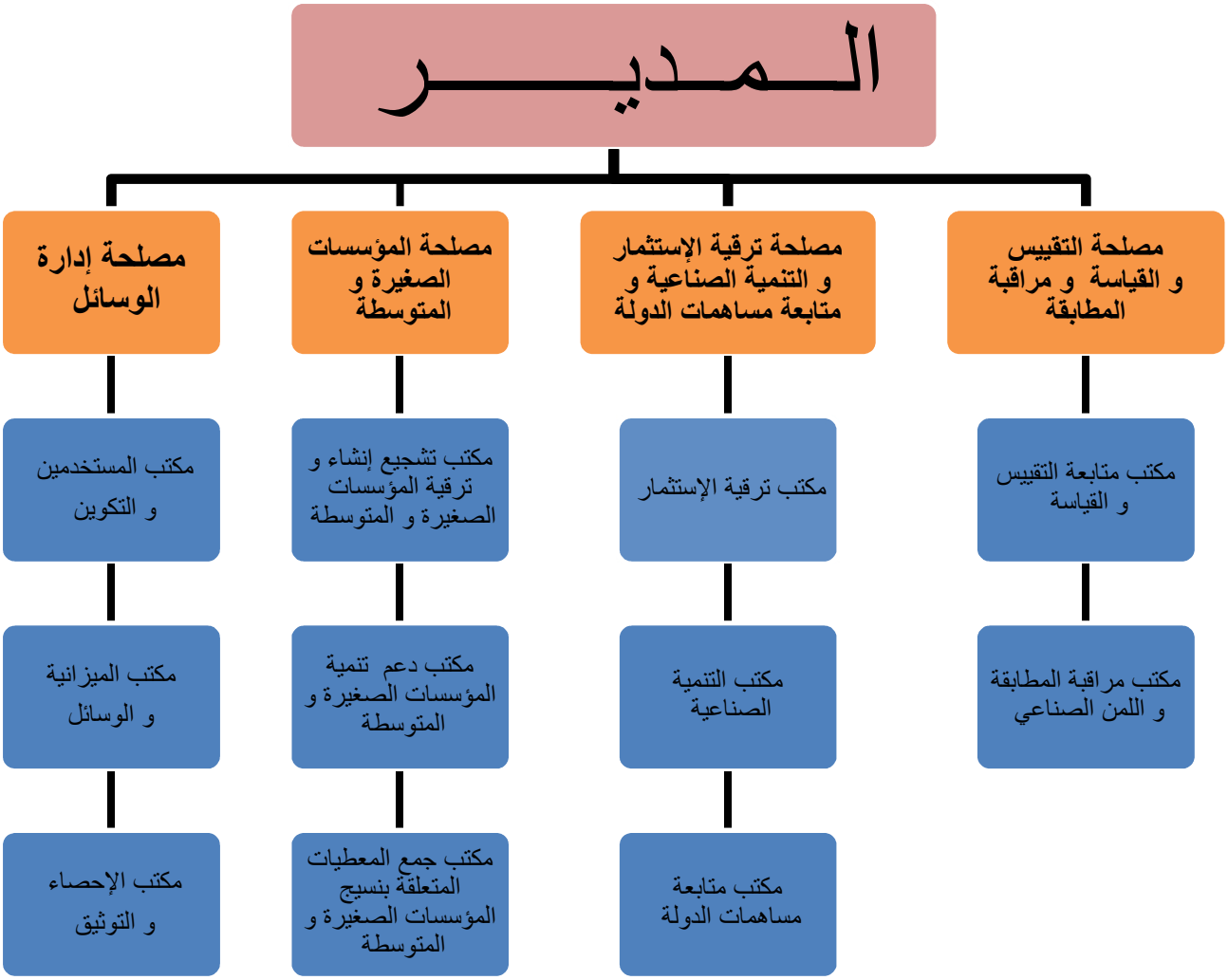


المصدر: مخطط مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية طبقا للمرسوم03-442

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمديرية الولاية للصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطةوترقية الاستثمار بمقتضي المرسوم التنفيذي رقم 11-19 المؤرخ في 20صفر 1432 الموافق ل25 يناير 2001 .

والشكل الموالي يوضح ذلك.والشكل رقم**14** يبين مخطط مديرية الولاية للصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار.

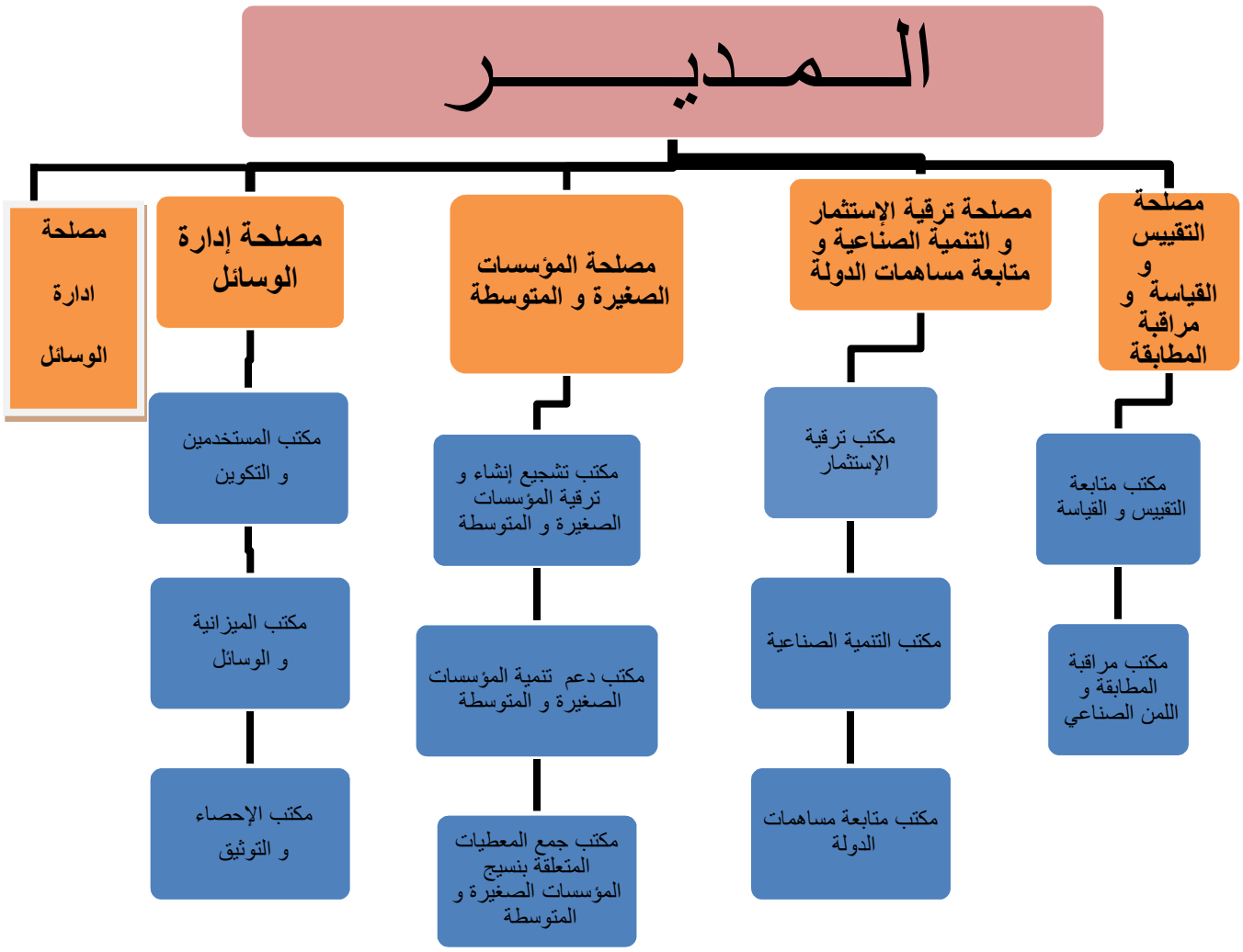
الشكل رقم 14: مخطط مديرية الولاية للصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار



المصدر: مخطط مديرية الولاية للصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار

وفي الأخير حسب المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 15-15، المؤرخ في 22 يناير 2015، تضم مديرية الصناعة والمناجم 05 مصالح وهيمصلحة التقييس ومراقبة المطابقة، مصلحة ترقية الاستثمار والتطور، مصلحة المؤسسات الصغيرة والتوسطة، مصلحة المناجم والمراقبة التنظيمية ومصلحة ادارة الوسائل.والشكل رقم **15** يبين مخطط مديرية الصناعة والمناجم

الشكل رقم 15:مخطط مديرية الصناعة والمناجم



المصدر: مخطط مديرية الولاية للصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار

الفرع الثاني: مهام مديرية الصناعة والمناجم

تقوم مديرية الصناعة والمناجم بالمهام التالية:

- ضمان متابعة التدابير القانونية والتنظيمية والأمن الصناعي.
- مساعدة مؤسسات القطاع الصناعة لتحقيق عملياتها في ميدان التنافسية الصناعية والابتكار.
- اقتراح كل عملية تهدف إلى المحافظة وتطوير النسيج الصناعي وترقية الاستثمار.
- متابعة تسيير مساهمة الدولة.
- السهر على جمع ونشر المعلومة الخاصة بالنشاطات الصناعية.
- تنفيذ الإستراتيجيات وبرامج العمليات المتعلقة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

✓ **في ميدان التقييس والقياسية القانونية والأمن الصناعي:** تقوم مديرية التنمية الصناعية وترقية الاستثمار في هذا المجال بما يلي:

- تسهر على تطبيق السياسة الوطنية للتقييس والقياسية القانونية والأمن.
- تساهم مع الهيئات العمومية المعنية على تطبيق الأحكام التشريعية و التنظيمية في ميدان التقييس والقياس القانونية و الأمن الصناعي.
- تسهر على مراقبة للمواد الصناعية.
- تسهر على مطابقة المنشآت الصناعية قبل تشغيلها.
- تساهم في كل عملية تهدف إلى التخفيض من مخاطر التلوث الصناعي.

✓ **في ميدان التنافسية الصناعية و الابتكار:** تقوم مديرية في هذا المجال بما يلي:

- تعمم وتساعد وتتابع تطبيق برامج تأهيل المؤسسات وتقييم انجازها.
- تساهم في تدعيم خدمات الدعم للصناعة.
- تساهم في تطوير الحرف الصناعية.

✓ **في ميدان تطوير النسيج الصناعي و ترقية الاستثمار:** تقوم بما يلي:

- تساهم في ترقية وتطوير الجاذبية الاقتصادية.
- تشارك في ضبط العقار الصناعي على مستوى الولاية.
- تقييم دوريا ,تطبيق إجراءات ترقية الاستثمار.
- تساهم في تطوير الفضاءات الجهورية للتنمية الصناعية ومناطق النشاط وتأهيل المناطق الصناعية.

✓ **في ميدان تسيير مساهمات الدولة و الخوصصة:** تقوم المديرية في هذا المجال بما يلي:

- تساهم في إحصاء الأملاك الصناعية للولاية.
- تساهم في متابعة تعهدات المشتري في إطار الخوصصة.

✓ **في ميدان الأمن الصناعي:** تعمل المديرية بما يلي:

- تسهر على وضع نظام الإعلام وتقوم بالجمع والنشر الدوري بكل وسيلة اتصال أو معلومات تقنية أو إحصائية مناسبة .
- تساهم في وضع نظام لليقظة الإعلامية تدعيما للهياكل المركزية المكلفة باليقظة التكنولوجية.

✓ **في ميدان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** تعمل المديرية في هذا المجال على تحقيق وتنفيذ المهام التالية:

- تدرس وتقترح كل تدابير للدعم والتشجيع لإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تدعم أنشطة الحركة الجمعية المهنية الوسيطة بالاتصال مع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تساهم في انجاز وتعيين خارطة توقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تساهم في ترقية الشراكة الوطنية ,ولا سيام في ميدان المناولة.

المبحث الثالث: علاقة نظام المعلومات المحوسب بالتميز المؤسسي

المطلب الأول: منهج الدراسة

تم الاعتماد على النهج الوصفي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها تعبيرا كميا وكيفيا. كما اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

1) **البيانات الأولية:** وذلك من خلال الدراسة وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج spss الإحصائي المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
2) **البيانات الثانوية:** وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات التي تتعلق بالثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لإثراء الدراسة بشكل علمي.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من: العاملين بمؤسسة مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى وعددهم 35عامل.

عينة الدراسة: قامت الطالبتان توزيع استبيان على عينة حجمها 35 موظف من مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى وتم استرداد 05استمارات من الاستبيان أي أن نسبة المجيبين على الاستبيان كان 30 من المستقصيين.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

الفرع الأول: أداة الدراسة

بعد مراجعة للأدبيات ذات العلاقة وجد الباحث أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان وقد تم تصميم الاستبيان يتوافق مع الأهداف كالتالي:

1. إعداد استبيان أولى من أجل استخدامه في جميع البيانات والمعلومات؛
2. عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدي ملائمته لجميع البيانات؛
3. عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم؛
4. توزيع الاستبيان علي جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة؛

وتتكون أداة الدراسة من قسمين كالتالي:

- **القسم الأول:** عبارة عن مجموع بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث وشمل الجنس، المستوي التعليمي، مدة الخدمة، الوظيفة.
- **القسم الثاني:** تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكونت الاستبانة من18 فقرة حول أبعاد كل من المتغير المستقل والمتغير التابع وهي كالتالي:

أبعاد المتغير المستقل:

- النظام: وتتضمن ثلاث عبارات.

- نظام المعلومات: وتتضمن ثلاث عبارات.
- تكنولوجيا المعلومات: وتتضمن ثلاث عبارات.

أبعاد المتغير التابع

- الأداء: وتتضمن ثلاث عبارات.
- التميز: وتتضمن ثلاث عبارات.
- المؤسسات المتميزة: وتتضمن ثلاث عبارات.

ينطوي نموذج الدراسة علي نوعين من المتغيرات المتغير المستقل وهو نظام المعلومات المحوسب والمتغير التابع وهو التميز المؤسسي

وقدتم الاعتماد على مقياس " ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المستقصيين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول رقم(02)

الجدول رقم(02) درجات قياس ليكرت الخماسي

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

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين هما:

1. **صدق الظاهر(صدق المحكمين):** وتم ذلك بعرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة بهدف التأكد من صحة وسلامة لغة الاستبيان.
2. **طريقة ألفا كرونباخ:** ألفا كرونباخ مقياس أو مؤشر لثبات الاستبيان كطريقة ثانية لقياس الثبات. ولذلك قام الطالبتين بحساب معامل الثبات لكل العبارات المرتبطة بالاستبيان.

يتم دراسة ثبات أداة الدراسة من خلال قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا (CronbachAlpha) لكل بعد، يقيس هذا المعامل الاتساق الداخلي في فقرات الاستبانة. وحسب دراسة للباحثين " Stong" و"Hensley" فانه حتى يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل كرونباخألفاأكبرأويساوي0,60.

من خلال الجدول رقم (03) التالي يلاحظ أن قيمة معامل الثبات تقدر ب 0.827 لكل أبعاد النموذج، وهذه القيمة جيدة من الناحية الإحصائية وتدل على ثبات أداة الدراسة.

الجدول رقم(03): معامل الثبات الكلي

موضوع الدراسة	كرونباخ ألفا
نظام المعلومات المحوسب كأداة للتميز المؤسسي	0.827
مجموع العينة	30

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

الجدول رقم(04): معامل الثبات

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
النظام	03	0.833
نظام المعلومات	03	0.837
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	03	0.779
الأداء	03	0.803
التميز	03	0.781
المؤسسات المتميزة	03	0.776

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي

من خلال الجدول رقم (04) يلاحظ أن قيم معامل الثبات تتراوح بين 0.776 و 0.883 لكل أبعاد النموذج وهذه القيم مقبولة وتدل على ثبات أداة الدراسة.

الفرع الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

لقد قامت الطالبتان بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج spss الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات؛
- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات؛
- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛

المطلب الثالث: تحليل فقرات الاستبيان وعرض النتائج

سوف يتم التطرق إلى نتائج الدراسة ومحاولة مناقشة وإعطاء تفسيرات لهذه النتائج

نتائج الدراسة

الجزء الأول: البيانات الشخصية

أولا: خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (05): .توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة(%)
ذكر	11	36.7
أنثى	19	63.3
المجموع	30	100

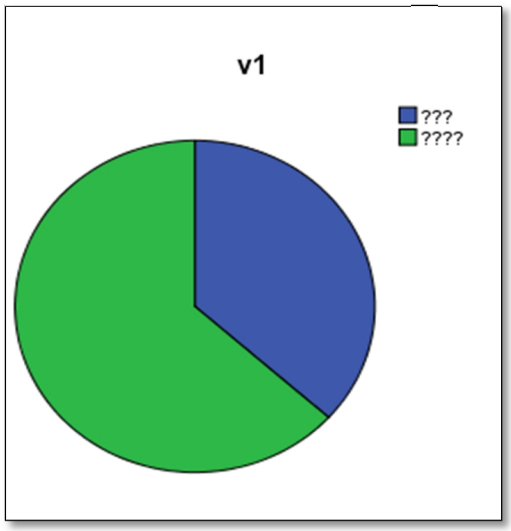
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضمن الجدول رقم(05) خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس

من الجدول رقم(05) والشكل رقم (16) يظهر أن نسبة من المستقصيين كانت 11 ذكور بنسبة 36.7%، أما نسبة الإناث فقد كانت تساوي 19 بنسبة 63.3% من المستقصيين. هذا يشير أن المجتمع محل الدراسة مجتمع إناث .

وفيما يلي رسم لتوزيع النسب المئوية في دائرة نسبية.

الشكل رقم(16):توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

ثانيا: خصائص الدراسة المؤهل العلمي

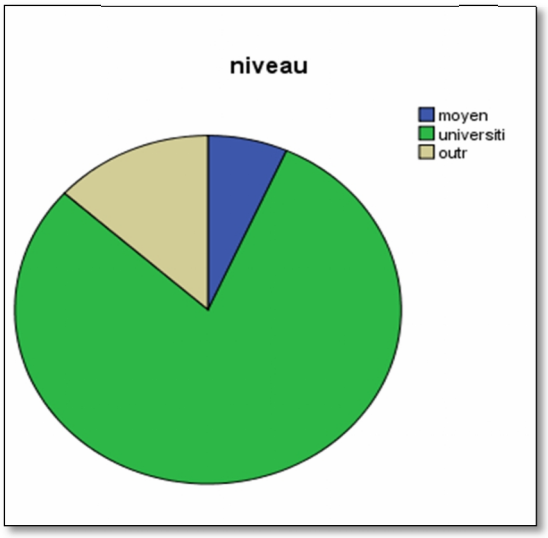
الجدول رقم (06): .توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة (%)
ابتدائي	0	0
متوسط	2	6.7
ثانوي	0	0
جامعي	24	80
آخر	4	13.3
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

من الجدول رقم(06) والشكل رقم (17) يلاحظ أن غالبية أفراد العينة من يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هم حملة الشهادات الجامعية بنسبة 80% من المستقصيين وهذا يعني أن المؤسسة تعتمد على الشهادة الجامعية بالدرجة الأولى.

الشكل رقم(17):توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

ثالثا: خصائص الدراسة حسب مدة الخدمة

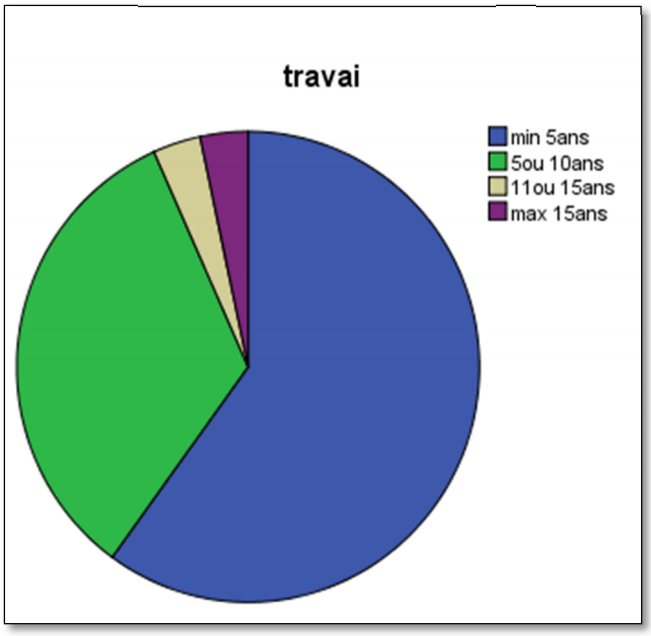
الجدول رقم (07): .توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة

مدة الخدمة	التكرار	النسبة (%)
أقل من5 سنوات	18	60
من5 الى 10	10	33.3
من 11 الى 15	1	3.3
أكثر من 15	1	3.3
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

من الجدول رقم(07) والشكل رقم (18) يلاحظ أن توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة الى ارتفاع نسبة الذين يستخدمون نظام المعلومات المحوسب كأداة للتميز منذ أقل من 5 سنوات ب60% من المستقصيين وهذا يدل على زيادة انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات الأخيرة وبصورة كبيرة.

الشكل رقم(18):توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

الجدول رقم (08) : التكرارات

المحاور	النظام	نظام المعلومات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الأداء	التميز	المؤسسة المتميزة	نظام المعلومات المحوسب	التميز المؤسسي
النظام	1	,260	,183	,349	,185	,082	,738**	,261
نظام المعلومات		,165	,332	,059	,328	,666	,000	,164
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	,260	1	,054	,511**	-,019	,158	,669**	,273
الأداء	,165		,775	,004	,922	,406	,000	,144
التميز	,183	,054	1	,430*	,311	,556**	,590**	,555**
المؤسسة المتميزة	,332	,775		,018	,095	,001	,001	,001
نظام المعلومات المحوسب	,349	,511**	,430*	1	,430*	,456*	,642**	,800**
التميز المؤسسي	,059	,004	,018		,018	,011	,000	,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

الجزء الثاني : استطلاع وآراء العينة

مناقشة وتفسير النتائج

أولا: دراسة واختبار صحة فرضيات الدراسة

1- **طبيعة توزيع متغيرات النموذج:** حيث تم اختبار فرضيات الدراسة يجب أن يخضع أبعاد نموذج الدراسة

إلى التوزيع الطبيعي. ويتحقق هذا الشرط إذا ما كان معامل الالتواء(بيرسون) محصورا بين {3 و3-} وهذا حسب دراسة للباحث" won" في سنة 2004. الجدول رقم(08) يبين قيمة معامل الالتواء لمختلف متغيرات الدراسة.

من خلال الجدول رقم (09) التالي يلاحظ أن معامل الالتواء محصور بين2و2.91 وهذا ضمن المجال [–3، 3] بمعني أن توزيع هذه العينة يخضع للتوزيع الطبيعي، أي يمكن إجراء اختبار صحة الفرضيات.

الجدول رقم(09): معامل الالتواء

المتغير	معامل الالتواء
النظام	2
نظام المعلومات	2.25
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	2.66
الأداء	2
التميز	2
المؤسسة المتميزة	2.91

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

2. اختبار صحة الفرضية:

1.2اختبار صحة الفرضية الأولى والثانية: لاختبار صحة الفرضيتين يعتمد علي المتوسط الحسابي لإجابة المستقصيين. كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير المستقل وهو نظام المعلومات المحوسب وهذا بتوافق أغلبية مستقصيين على توفر تكنولوجيا المعلومات في النظام الحالي المطبق والإمكانات اللازمة من أفراد العينة يؤكد ذلك أن المتوسط الحسابي يساوي بالتقريب 3.75 بنسبة 60 % من أفراد العينة وبالعودة إلى المقياس "ليكرت الخماسي " نجده يقارب منتصف هذا المقياس" موافق" أي أنا المتغير دلالته الإحصائية قوية . لذا يتم تأكيد الفرضية الأولى والتي مفادها أنه يوجد نظام معلومات محوسب في المؤسسة.

أما الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير التابع وهو التميز المؤسسي فقد كان بالتقريب مساوي ل3.75 وهذا يقابل في مقياس " ليكرت الخماسي" توافق 60% من إجابة المستقصيين بمعني أنه يوجد تميز مرتفع لدى موظفي المؤسسة، لذا فانه الفرضية الثانية مقبولة.

اختبار فرضيات تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع

ملائمة النموذج: كما هو موضح في الجدول، معامل الارتباط يساوي0.766، ومعامل التحديد يساوي 0.58 أي توجد علاقة قوية ذات دلالة معنوية هذا يعني أنه توجد علاقة طردية قوية في المتغير التابع. مفسر لتغير في المتغيرات المستقلة. أي راجع الى (النظام، المعلومات، تكنولوجيا المعلومات). مستوي الدلالة f يساوي0.00 وهي أقل(<)من 0,05، وهذا دليل بأن النموذج ذو أهمية إحصائية عالية أي أن x يفسر بقوة y.

الجدول رقم(10): نتائج تحليل التباين للانحدار(analiz of variances)

النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوي دلالةf	معامل التحدي R^2	معامل الارتباط (R)
1	الانحدار	6.670	1	9.670	0	0.000	0.586	0.766
	الخطأ المتبقي	6.824	28	0.244				
	المجموع	16.494	29					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

ثانيا: تفسير النتائج

سيتم إعطاء تفسيرات لنتائج اختبار الفرضيات استنادا إلى المعلومات المكتسبة من دراسة هذا الموضوع.

1. المجموعة الفرعية الخاصة بالمتغير المستقل مرتفعة، يمكن تفسير هذا بأنه يوجد نظام معلومات محوسب في المؤسسة.
2. المجموعة الفرعية الخاصة بالمتغير التابع التميز المؤسسي مرتفعة، يمكن تفسير هذا أي توجد علاقة طردية بين المتغيرين كلما زاد الإقبال والاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة كلما زادها تميز والعكس.

الجدول رقم (11): مجموع المربعات المفسرة

اختبار فيشر Sig	اختبار فيشر F	Bita l	حد الخطأ	a	النموذج
0.01	3.782		0.306	1.158	الثابت
0.000	6.299	0.766	0.102	0.639	x

المصدر: الجدول من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

لدينا القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 وهذا يعني أن النموذج قوي ومقبول للدراسة وذات دلالة إحصائية تكتب دالة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

$$Y=a + BX$$

نظام المعلومات المحوسب 0.639+1.158 = التميز المؤسسي

حيث أن:

Yهو المتغير التابع وهو" التميز المؤسسي"

Xهو المتغير المستقل وهو "نظام المعلومات المحوسب"

a هو الثابت

Bهو الميل

لدينا X يفسر Y ب 0.63 أي كلما زاد X بوحدة واحدة زاد Y ب 0.63 وهذا يعني أنه كلما توفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة يؤدي ذلك بوصول المؤسسة إلى التميز.

خلاصة الفصل الثالث

يؤكد معظم عمال مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى، أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى مديريتهم أدى إلى تطوير نظام المعلومات مقارنة مع النظام التقليدي المعتمد عليه سابقا الذي كان يقوم على المعالجة اليدوية للمعلومات، بينما اليوم أصبح نظام معلوماتها مبنيا على التكنولوجيا الحديثة التي يتم من خلالها معالجة وحفظ جميع المعلومات. كما أشادت معظم إجابات العمال بالدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تخفيف ضغوط العمل وهو ما يعتبر عاملا إيجابيا في توفير الظروف الملائمة للعمل.

الخاتمة العامة

لقد اكتسي نظام المعلومات المحوسب أهمية بالغة في العصر الحديث خاصة بعد أن أصبحت مؤسسات اليوم تعمل بموارد كثيرة وبمعدات ضخمة وتستثمر أموال طائلة. يعد نظام المعلومات المحوسب في مجال إدارة الأعمال المحرك الحقيقي لنشاط المؤسسات ونقطة الانطلاق نحو تحقيق جميع الأهداف المرجوة وهو ما يؤدي إلي تحقيق التميز.

تعتمد المؤسسة في حقيق أهدافها على مدى قيامها بإدارة مواردها والتنسيق بينها، مع تحقيق الرقابة الفعالة على مختلف الأعمال التي تنجزها، مما يؤدي بالضرورة إلى توفير المعلومات اللازمة، وفي وقتها المناسب وبالتكلفة المناسبة، التي على أساسها تبني القرارات الرشيدة يتحقق الأداء المتميز، من خلال البحث عن نظام يكفل السيطرة غلى ذلك الكم الهائل من البيانات، تخزينها، معالجتها، نشرها، واسترجاعها، مما يكفل توافر المعلومات المطلوبة لتي من شأنها تمييز المؤسسة على الأخريات في مجال الأعمال.

لقد تطور نظام المعلومات المحوسب تطورا كبيرا في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من النظام اليدوي البسيط القائم على القلم والورق إلى نظام معلومات متطور القائم على الحواسيب والبرمجيات وذلك من أجل مواكبة التغيرات والتطورات السريعة التي احتاجها العالم المعاصر.

وبهذه الطريقة نكون قد أثبتنا صحة الفرضية الأولى والمتمثلة في إن نظام المعلومات المحوسب هو نظام معتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبروز والتفوق في فضاء الأعمال.

وكلما استطاعت نظم المعلومات المحو سبة تحقيق مستوي عال من التفاعل بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كلما استطاعت المؤسسات الاقتصادية من تحقيق الميزة التنافسية المؤكدة التي لا تتحقق إلا من خلال اكتساب وإنتاج معلومات ذات قيمة مضافة إلى القيمة الكلية لمخرجاتها.

وفي واقع الأعمال اليوم، يمكن القول وبدون تردد بأن غياب نظام المعلومات المحوسب في المؤسسات الاقتصادية الحديثة يعني غياب واستحالة استمرار أنشطتها الرئيسية المتميزة والناجحة. فلقد أصبح يشكل هذا النظام محور تكامل وتنسيق بين العناصر الأساسية للمؤسسة الاقتصادية الناجحة والمتميزة وله تأثير حيويا في أدائها.

وبهذه الطريقة نكون قد أثبتنا صحة الفرضية الثانية والمتمثلة في أن التميز المؤسسي هو مصطلح حديث لقياس أداء المؤسسة.

وبما أن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ومن بينها مؤسسة الصناعة والمناجم تواكب هذه التطورات حترمة، فقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هذه المؤسسة لديها نظام معلومات محوسب يساهم بقدر كبير في زيادة دقة المعلومات الضرورية على مستواها مما يساعدها على تحقيق التميز في وقت سريع. كما أثبتت الدراسة أيضا أن نظام المعلومات المحوسب بالمؤسسة يؤثر بشكل ايجابي على تنظيم العمل بها وأنه يسمح بتقديم المعلومات المفيدة التي تساهم بشكل كبير في بلورة رؤية مستقبلية للمؤسسة، إنتاج قرارات أكثر دقة ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل وتحقيق التميز في الأخير.

وبهذه الطريقة نكون قد أثبتنا صحة الفرضية الثالثة والمتمثلة في إمكانية المؤسسات الجزائرية التميز أمام منافسيها من خلال نظامها المعلوماتي المحوسب لمعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إلى جانب ذلك كشفت الدراسة بعض نقاط الضعف في نظام المعلومات المحوسب، مما يفتح آفاقا جديدة لدراسات ىرى تعنى بتحليل ودراسة هذا المجال أمام إمكانيات تطويره وكذا إيجاد الحلول والاقتراحات الممكنة للمشاكل التي يتلقاها هذا النظام في المؤسسة.

ومما سبق تم التوصل إلى الاقتراحات التالية:

- على المديرين العمل أكثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- استعمال الحواسيب والبرمجيات اللازمة لتطوير المؤسسة.
- توظيف خبراء وتقنيون لثراء نظام المعلومات المحوسب بالمؤسسة.
- التقليل من الاعتماد على الأساليب اليدوية.
- تطوير نظام معلومات المؤسسة للوصول إلى التميز.

يبقى البحث في هذا المجال مفتوحا أمام مواضيع مختلفة ومثيرة مثل:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الألفية الثالثة.
- مؤسسات الأعمال المعاصرة.

الملاحق

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة،

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان حول "**نظام المعلومات المحوسب كأداة للتميز المؤسسي**"، **دراسة حالة مديرية الصناعة والمناجم لولاية عين الدفلى– أو مديرية التنمية الصناعية وترقية الاستثمار سابقا**– الذي نقوم بإعداده في بحثنا العلمي لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال.

باعتباركم جزءا مهما من عينة البحث، نرجو من حضرتكم التفضل والتكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بما هو معمول به في مديريتكم حتى يتسنى لنا الخروج بحلول واقتراحات موضوعية تتناسب مع الإشكالية المطروحة في البحث، مؤكدين لكم أن كل ما يرد في الاستمارة سيحاط بالسرية التامة ولا يستخدم إلا في إطار البحث العلمي.

تقبلوا منا صادق عبارات الشكر، الاحترام والتقدير لحسن تعاونكم.

من إعداد الطالبتين
- لدمي فاطمة
- لعزالي فطيمة

تحت إشراف الأستاذة:
حواسني يمينة

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

يرجى منكم قراءة الأسئلة التالية **ووضع** غلامة (x) أمام الاختيار الذي يتناسب مع وضعيتكم الحالية.

1. الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

2. المؤهل العلمي

ابتدائي ☐ ثانوي ☐

متوسط ☐ جامعي ☐ آخر ☐

3. مدة الخدمة

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى10 سنوات ☐

من 11 الى15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

الجزء الثاني: استطلاع وآراء العينة

أولا- نظام المعلومات المحوسب

فيما يلي عدد من العبارات عن مختلف المحاور المتعلقة بنظام المعلومات المحوسب، ضعوا من فضلكم العلامة (X) في الخانة الموافقة لآرائكم.

الرقم	العـــــبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
.1	**النظام**					
1.1	النظام هو مجموعة العناصر المترابطة تعمل على تحقيق الأهداف المشتركة.					
2.1	النظام هو مجموعة الأنظمة الفرعية المتفاعلة فيما بينها ومع بيئتها.					
3.1	النظام هو أسلوب يتم استخدامه لدراسة مختلف الظواهر، من بينها الظواهر الاقتصادية.					
.2	**نظام المعلومات**					
1.2	يقوم نظام المعلومات في المؤسسة على إنتاج المعلومات ونشرها.					
2.2	نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي توفر المعلومات المفيدة وذات الدلالة لاتخاذ القرارات ورفع مستوى الأداء التنظيمي.					
3.2	نظام المعلومات هو قيام الأفراد والأجهزة بجمع ومعالجة البيانات للحصول على المعلومات.					
.3	**تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**					
1.3	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي الأدوات التي تستخدم لبناء نظام المعلومات المؤسسة المتطور.					
2.3	تتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الربط.					
3.3	لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير كبير على أداء المؤسسة.					

ثانيا- التميز المؤسسي

فيما يلي عدد من العبارات عن مختلف المحاور المتعلقة بالتميز المؤسسي، ضعوا من فضلكم العلامة (X) في الخانة الموافقة لآرائكم.

الرقم	العـــــبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	**الأداء**					
1.1	1.1 الأداء هو تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.					
2.1	الأداء هو قدرة المؤسسة على خلق القيمة للأطراف المشاركة فيها وقدرتها على الاستمرارية والبقاء.					
3.1	الأداء هو قدرة المؤسسة على تجسيد استراتيجياتها ومواجهة القوى التنافسية.					
2	**التميز**					
1.2	هو الانفراد في الأداء.					
2.2	هو التطبيق المنتظم للإستراتيجية والسياسات الداعمة لتحقيق النتائج المنشودة.					
3.2	هو استخدام الآليات المناسبة للتعرف على المتغيرات في البيئة الخارجية وترجمتها إلى سيناريوهات مستقبلية ممكنة.					
3	**المؤسسات المتميزة**					
1.3	تقوم بتحليل اتجاهات الأداء لمحاولة فهم القدرات والإمكانيات الحالية والكامنة لديها ومن ثم تحديد فرص التطوير والتحسين اللازمة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية.					
2.3	تقوم بتنمية ثقافتها وتسعى باستمرار لتعميق فعالية التعاون المشترك وبناء روح الفريق.					
3.3	تقوم بضمان توفر كافة الموارد، البشرية، المالية، المادية والتكنولوجية لدعم التطوير المؤسسي.					

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=A B C D E F X Y
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A	26,3704	8,219	,387	,833
B	26,3481	8,391	,354	,837
C	26,0593	8,023	,518	,811
D	26,1815	7,488	,752	,779
E	26,2815	8,366	,427	,823
F	26,3370	8,012	,538	,808
X	26,2593	7,965	,827	,781
Y	26,2667	7,813	,843	,776

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
A	30	3,6444	,69444
B	30	3,6667	,67806
C	30	3,9556	,62351
X	30	3,7556	,44483
Valid N (listwise)	30		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=D E F Y
  /STATISTICS=MEAN STDDEV
```

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
D	30	3,8333	,58559
E	30	3,7333	,60900
F	30	3,6778	,60952
Y	30	3,7481	,46863
Valid N (listwise)	30		

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=A B C D E F X Y
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=LISTWISE.
```

Correlations[a]

		X	Y
A	Pearson Correlation	,738**	,261
	Sig. (2-tailed)	,000	,164
B	Pearson Correlation	,669**	,273
	Sig. (2-tailed)	,000	,144
C	Pearson Correlation	,590**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001
D	Pearson Correlation	,642**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
E	Pearson Correlation	,232	,763**
	Sig. (2-tailed)	,217	,000
F	Pearson Correlation	,382*	,775**
	Sig. (2-tailed)	,037	,000
X	Pearson Correlation	1	,534**
	Sig. (2-tailed)		,002
Y	Pearson Correlation	,534**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,670	1	9,670	39,678	,000[a]
	Residual	6,824	28	,244		
	Total	16,494	29			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,766[a]	,586	,571	,49367

a. Predictors: (Constant), X

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,158	,306		3,782	,001
	X	,639	,102	,766	6,299	,000

a. Dependent Variable: Y

قائمة المراجع

- ✓ **قائمة الكتب بالغة العربية**

1. أحمد نافع المدادحة، " **الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات**"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011.
2. أحمد سيد مصطفى،"**المدير وتحديات العولمة**"، دار النهضة العربية، مصر،طبعة الأولى، 2001.
3. أحمد شاكر العسكري، "**التسويق الصناعي**"، دار وائل للنش، عمان، طبعة الثانية، 2005.
4. خالد محمد بن حمدان ووائل محمد صبحي إدريس،" **الإستراتجية والتخطيط الاستراتيجي** "، دار البازوري، الأردن،2007.
5. خري عبد الناصر،" نظم المعلومات التسويقية "، دار الخلدونية للنشر،2011.
6. عبد الباسط محمد عبد الوهاب،" استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني"، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية، 2005.
7. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن، 2006.
8. عبد السلام أبو قحف،" **أساسيات التسويق**"، الدار الجامعية، بيروت لبنان، 1995 .
9. عبد أللاه إبراهيم الفقي،" نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار " دار للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012.
10. عبد المحسن أحمد حاجي حسن ،"**ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي**"، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010.
11. عصام الندف، عامر شقر، أيمن الشنطي، " تحليل وتصميم نظم المعلومات " دار البداية للنشر و التوزيع، عمان،2008.
12. علاء السالمي، عثمان الكيلاني، هلال ألبياتي،" **نظم المعلومات الإدارية**"، دار المناهج للنشر، عمان الأردن
13. علاء السالمي وآخرون، " **أساسيات نظم المعلومات الإدارية**"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
14. علاء فرحان طالب وآخرون،" **فلسفة التسويق الأخضر**"، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010.

15. عواطف إبراهيم الحداد، "**إدارة الجودة الشاملة**"، دار الفكر للنشر، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
16. طه جمال يوسف " إدارة المكتبات ومراكز مصادر المعلومات " دار حامد للنشر، الطبعة الأولى، 2000.
17. مؤيد يحي خضير،" خدمات المعلومات المحوسبة"، دار دجلة للنشر، الطبعة الأولى،2008.
18. محفوظ أحمد جودة، " **إدارة الجودة**"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2006.
19. محمد أكرم العد لوني ،" **العمل المؤسسي** "، دار ابن حزم ، لبنان ، الطبعة الأولي ، 2000.
20. محمد عبد العليم صابر،" **نظم المعلومات الإدارية** " الإسكندرية ، مصر ، 2007.
21. محمد فتحي عبد الهادي ،" مقدمة في علم المعلومات "، دار الثقافة العلمية، الطبعة الثانية، 2008
22. محمد فتحي عبد الهادي،" **المعلومات و تكنولوجيا المعلومات** "، على أعتاب قرن جديد، الدار العربية للكتاب، القاهرة، 2000.
23. محمد محمد الهادي " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها"، دار الشروق، القاهرة، 1989.
24. محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو،" **نظم المعلومات المحوسبة** "، دار المناهل، عمان، 1998.
25. وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور ألغالبي، " **أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن**"، دار وائل للنشر، 2009 .
26. ياسر صادق مطيع ،" **نظم المعلومات المحاسبية** "، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.

- ✓ **قائمة المذكرات**

1. أسماء سالم النسور،"**أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي** "، كلية الأعمال، قسم إدارة أعمال ، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الشرق الأوسط كلية العلوم،2010.
2. إسماعيل مناصرية ،" **دور نظم المعلومات في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية** "، كلية علوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004.
3. بدر سليمان بن عبد الله آل مزروع،"**بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية** "، الفلسفة في العلوم الأمنية ، جامعة نايف، الرياض، 2010.

4. السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف ،" **نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**"، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004 .
5. السيد عبد المقصود محمد دبيان،" **المحاسبة وتكنولوجيا المعلومات**" ، نظم المعلومات وتطبيقاتها على الحاسب "، الإسكندرية، 2003.
6. ريغة أحمد، "**تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن** "، كلية علوم اقتصادية، جامعة قسنطينة 2، 2014.
7. عبد الباسط محمد عبد الوهاب،" استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني"، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية، 2005.
8. عمر تيمجغدين، "**دور إستراتجية التنويع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية**"، كلية العلوم اقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012.
9. قشنيطي منيرة،" فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية "، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر3، 2012.
10. كمال الدين مصطفى الدهراوي، سمير كامل محمد، " نظم المعلومات المحاسبية "، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002.
11. منال محمد الكردي و جلال إبراهيم العبد،" **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات**"، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2003.
12. سونيا محمد البكري، " **نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)** "، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1998.

- ✓ **قائمة المجلات**

1. عبد المليك مزهودة، "**الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**"، مجلة العلوم إنسانية، جامعة بسكرة، طبعة الأولى، 2001.
2. لشيخ الداوي " **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**"، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، عدد07، 2010 .

- ✓ **قائمة الملتقيات**

1. أحمد جميل ، محمد سفير، " **التميز في الأداء ماهيته وكيفية تحقيقه في المنظمات** "، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات جامعة ورقلة، الجزائر ،2011.

2. بريش السعيد يحياوي نعيمة،" **أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها**"، مداخلة مقدمة ضمن الملتقي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة وقلة، الجزائر، 2011.

✓ **قائمة الكتب باللغة الفرنسية**

1. Reix . R , système d'information et management des organisation, édition wibert , paris , 2002
2. Gilles Bressay , Konkuyt çlristion ,économie d'entreprise , édition, 2004