

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



جامعة البويرة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة
الاقتصادية

دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز - البويرة -

تحت إشراف الأستاذ:

-زواغي محمد

من إعداد الطالبين:

- شريقي ثللي

- جليد سولاف

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

-شيلالي عبد القادر

مشرفا

-زواغي محمد

مناقشا

- كرمية توفيق

السنة الجامعية: 2018/2019

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

abstract

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

شكر وتقدير .

الحمد لله رب العالمين والصلوات والسلام على نبيه الصادق الأمين وعلى صحابته الغر الميامين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

أما بعد:

نشكر الله ونحمده حمدا كثيرا ومباركا على هذه النعمة الطيبة والنافعة نعمة العلم والبصيرة.

ويشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير الخاص إلى كل من مدى لي يد العون والمساعدة وساهم في تذليل ما واجهتني من صعوبات واهتم بالذكر الأستاذ زواغي محمد المشرف على الرسالة الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته ونصائحه القيمة، طوال فترة إنجاز هذه الرسالة.

أيضا جزيل الشكر إلى جميع الأساتذة الذين مددوا لنا يد المساعدة دون أن أنسى شكر موظفي الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز على حسن استقبالهم وتعاونهم.

وصلى الله على محمد النبي الأمي وعلى آله وصحبه وسلم.

جليد سولاف

شريقي ثللي

إهداء 1.

وفيض الأمان ومصر العطاء إلى الرمز الذي يجسد الكفاح والخلود أمي الغالية "لويزة" إلى نبع الحنان إلى الذي علمني أن الحياة أمل وعمل، إلى القلب الكبير وصاحب الوجه النظير، أبي الحنون "سليمان" حفصك الله إلى من ترعرعت بينهم أخواطي العزيزات: وردية و نادية، وإلى أخواطي الأعمام سعيد وعلي وإلى أروع أصدقائي وإلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

شريقي ثللي

إهداء 2.

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى الصدر الحنون أمي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها،

إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق، إلى أبي العزيز حفظه الله وأطال في عمره.

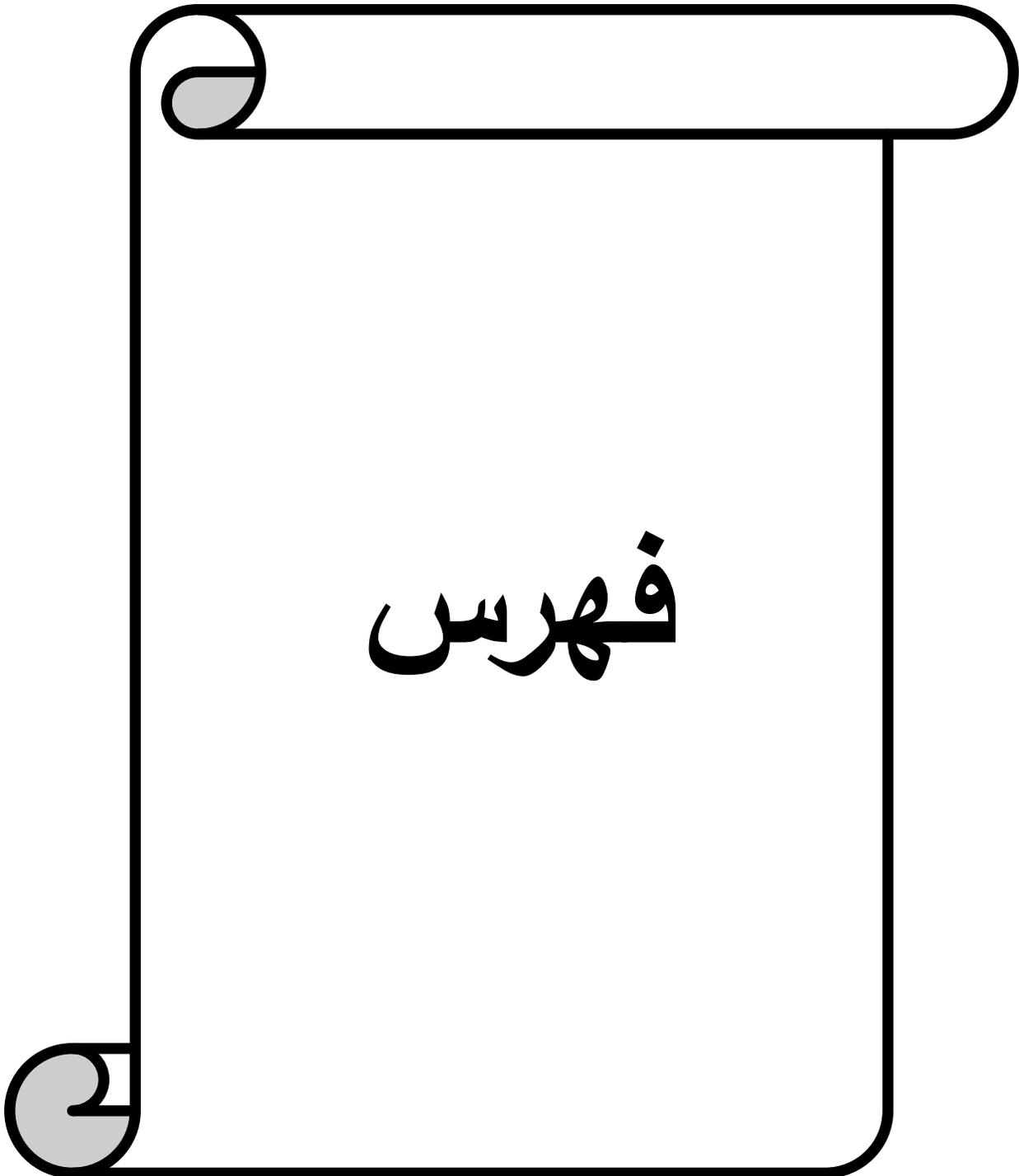
إلى زوجي العزيز، إلى من عشت وتربيت معهم جميع إخوتي.

والى كل الأهل والأقارب، إلى كل من وقف معي في لحظات الصعاب وساعدني ولو بكلمة رفعت من معنوياتي.

إلى من هم طموحاتي وفجر طاقاتي وصقل معارفي من أساتذة ومعلمين ومربين.

إلى من تقاسمت وتنافست معهم حلاوة البحث العلمي ، زملائي في الدراسة .

اهدي هذا الجهد المتواضع.



فهرس

| الصفحة | العنوان |
|---|--|
| .I | الشكر. |
| .II | الإهداء. |
| .IV | ملخص الدراسة. |
| .VI | فهرس المحتويات. |
| .VIII | قائمة الجداول. |
| .VIII | قائمة الأشكال. |
| أ-و | مقدمة. |
| الفصل الأول: مدخل إلى نظام المعلومات. | |
| 2 | تمهيد الفصل. |
| 3 | المبحث الاول: مفهوم نظام المعلومات. |
| 3 | المطلب الاول: تعريف وأساليب نشأة نظام المعلومات. |
| 5 | المطلب الثاني: خصائص وأهداف نظام المعلومات. |
| 8 | المطلب الثالث: مكونات ووظائف نظام المعلومات. |
| 10 | المبحث الثاني: تصنيف أنظمة المعلومات. |
| 10 | المطلب الأول: التصنيف حسب البنية التنظيمية. |
| 11 | المطلب الثاني: التصنيف حسب المناطق الوظيفية. |
| 16 | المطلب الثالث: التصنيف حسب الدعم المتقدم. |
| 17 | خاتمة الفصل. |
| الفصل الثاني: مدخل إلى الأداء في المؤسسة الاقتصادية. | |
| 19 | تمهيد الفصل |
| 20 | المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول الأداء في المؤسسة الاقتصادية. |
| 20 | المطلب الاول: تعريف الاداء في المؤسسة الاقتصادية. |
| 20 | المطلب الثاني: معايير تصنيف الاداء في المؤسسة الاقتصادية. |
| 22 | المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في اداء المؤسسة الاقتصادية. |
| 25 | المبحث الثاني: قياس وتقييم ومؤشرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية. |
| 25 | المطلب الاول: قياس وتقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية. |
| 27 | المطلب الثاني: مؤشرات ومقاييس الاداء في المؤسسة الاقتصادية. |

الفهرس

| | |
|--|--|
| 29 | المطلب الثالث: العلاقة بين نظام المعلومات وتحسين الأداء. |
| 31 | خاتمة الفصل |
| الفصل الثالث: دراسة ميدانية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز-البويرة- | |
| 33 | تمهيد الفصل |
| 34 | المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز. |
| 34 | المطلب الأول: التطور التاريخي للمؤسسة. |
| 37 | المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة. |
| 43 | المطلب الثالث: مهام وأهداف المؤسسة. |
| 45 | المبحث الثاني: نظام المعلومات ودوره في تحسين أداء مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز. |
| 45 | المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته |
| 47 | المطلب الثاني: تحليل البيانات الشخصية لخصائص العينة. |
| 51 | المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة |
| 57 | خاتمة الفصل |
| 59 | خاتمة |
| 62 | قائمة المراجع |
| | الملاحق |

قائمة الجداول:

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|--|-------|
| 47 | معامل الارتباط بيرسن. | (1-3) |
| 47 | توزيع عينة الدراسة حسب الجنس. | (2-3) |
| 48 | توزيع عينة الدراسة حسب السن. | (3-3) |
| 49 | توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي. | (4-3) |
| 50 | عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة. | (5-3) |
| 51 | استخدام نظم المعلومات في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز. | (6-3) |
| 53 | تحسين الأداء في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز. | (7-3) |
| 55 | دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز. | (8-3) |

قائمة الاشكال:

| الصفحة | اسم الشكل | الرقم |
|--------|---|-------|
| 7 | نظم المعلومات و وظائف المنظمة. | (1-1) |
| 12 | نظم معلومات التسويق و المبيعات. | (2-1) |
| 13 | نظم التصنيع المختلفة. | (3-1) |
| 14 | نظم المعلومات المالية والمحاسبة. | (4-1) |
| 15 | نظم معلومات الموارد البشرية. | (5-1) |
| 38 | الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية. | (1-3) |
| 46 | التقسيم الثلاثي لفئة الاستجابة. | (2-3) |
| 47 | توزيع عينة الدراسة حسب الجنس. | (3-3) |
| 48 | توزيع عينة الدراسة حسب السن. | (4-3) |
| 49 | توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي. | (5-3) |
| 50 | عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة. | (6-3) |

مقدمة

عرفت الأحداث العالمية تغيرات ديناميكية جد متسارعة ومتعددة في كافة مجالات الحياة الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، البيئية وخاصة التكنولوجية والمعرفية. وكان من أهم التغيرات التي عرفها وقتنا الحالي والتطورات المعاصرة وتأثير التغيرات التكنولوجية والمعرفية، وبروز العديد من التحديات التي تواجه المؤسسة. لهذا أصبحت المؤسسات تبذل جهودا كبيرة لأجل النمو، البقاء والاستمرارية، وتزداد شدة هذه الرهانات والتحديات على المؤسسات الاقتصادية بالدول النامية أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة، نظرا للتأخيرات المسجلة في الميدان التكنولوجي عموما وتكنولوجيا المعلومات على وجه الخصوص.

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

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

- ما هو دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية؟

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

1- ما هي طبيعة نظام المعلومات التي تساعد في تحسين الأداء في المؤسسة؟

2- كيف يساهم نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية؟

3- كيف يساهم نظام المعلومات في زيادة الإنتاجية و تحفيز العاملين في المؤسسة الاقتصادية؟

للإجابة على الأسئلة الفرعية اقترحنا الفرضيات التالية:

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

أهمية الدراسة:

يدمج البحث عدة نواحي من حيث الأهمية العلمية والتطبيقية:

- الأهمية العلمية:

وتتفرع هذه الأهمية إلى ما يلي:

- يوضح البحث ماهية نظام المعلومات وخصائصه وأهدافه و تصنيفاته كما يلقي الضوء على نشأتها وكيف أصبحت مستخدمة على نطاق واسع عالميا بسبب توفرها للوقت والجهد في جميع المؤسسات التي اعتمدت نظام المعلومات أساسا لها؛

- يطور البحث رؤية الإدارة العليا من خلال نظام المعلومات المعتمد، إذ يوجد فيه أدوات تبين للإدارة الموظفين الموظفين على عملهم و الملتمزين بالتعليمات الواردة منها، كما انه يلعب دورا هاما في مساعدة المؤسسات على اتخاذ القرارات وتحسين أداء العاملين.

- الأهمية التطبيقية: يبين البحث دور نظام المعلومات في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية من حيث

تقييم الأداء، إذ يسمح للإدارة بتقييم أداء موظفيها بأدوات بسيطة وسرعة في توصيل المعلومات.

أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف البحث في ما يلي:

- يعتبر نظام المعلومات وسيلة لتدفق المعلومات بالإضافة إلى التسهيلات التي يوفرها في معالجة البيانات؛

- نظام المعلومات يعتبر عنصرا هاما وموردا استراتيجيا تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ قراراتها وتحسين أداء

موظفيها، ومحاولة مواجهة ظروف المنافسة والتأقلم مع الظروف البيئية سريعة التغير؛

- يبين البحث دور نظام المعلومات في تحسين أداء المنظمات من حيث تقييم الأداء بحيث يسمح للإدارة بتقييم أداء موظفيها بأدوات بسيطة؛

- يبين اثر نظام المعلومات في تحسين تدفق المعلومات في المنظمة وتقليل الوقت المهدور في التعاملات الورقية، وبالتالي سرعة التواصل بين العاملين داخل المؤسسة مما يساعد على تحسين أداءهم.

مبررات اختيار الموضوع:

- محاولة التعرف على مدى أهمية نظام المعلومات وكيف يتم استخدامه في الواقع العلمي في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز؛

- أهمية الموضوع نظرا للتغيرات والمستجدات البيئية المستمرة؛

- محاولة شرح وتحليل وفهم وتوجيه العاملين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز الى استغلال نظام المعلومات الذي أصبح كمورد تحتاجه المؤسسة يوميا.

المنهج المستخدم:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من اجل الوقوف على حقائق العلاقة بين نظام المعلومات ودوره في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، وكان الهدف من اللجوء إلى هذا المنهج هو حصر الموضوع ومعالجته أكثر وضبطه بما يتلاءم وطبيعة هذه الدراسة.

صعوبات الدراسة:

إن أهم ما وجهنا في هذه الدراسة من صعوبات وعوائق ارتبطت أكثر بالجانب التطبيقي، لاسيما من حيث صعوبة الحصول على المعلومات وعدم تعاون بعض المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة، كما وجدنا صعوبات تعلقت بتوزيع استبانة البحث واستردادها.

حدود الدراسة:

يمكن إبراز حدود هذه الدراسة فيما يلي:

- **الحدود البشرية:** تتعلق بإطارات وموظفي المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالبويرة، واقتصرت الدراسة على مختلف الوحدات التنظيمية للمؤسسة محل الدراسة؛

- **الحدود المكانية:** المرتبطة بالدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بالبويرة، لذلك يصعب تعميم نتائج هذه الدراسة، خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار طبيعة النشاط، وكذا القطاع الاقتصادي الذي تنتمي إليه المؤسسة؛

- **الحدود الموضوعية:** ركزت هذه الدراسة على دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، وقد اعتمدت في ذلك أساسا على الاستبيان والعمل على تدعيم نتائج التقييم بدراسة تحليلية للوصول إلى تفسيرات وتحليل أكثر بالنسبة للنتائج المتوصل إليها.

هيكل الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع خصصنا ثلاث فصول ، فصلين منها بالجانب النظري، وفصل أخير تعلق بالدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة البويرة.

في الجانب النظري ، تطرقنا في الفصل الأول إلى إطار مفاهيمي لنظام المعلومات. شمل على مبحثين في مفاهيم أساسية لنظام المعلومات، تصنيف أنظمة المعلومات، في الفصل الثاني تناولنا فيه إطارا نظريا للأداء، حيث اشترنا في هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول ارتبط بمهية الأداء، أما المبحث الثاني ارتبط بقياس وتقييم الأداء، وكذلك ذكر العلاقة التي تربط نظام المعلومات بتحسين الأداء، أما في الفصل الثالث فقمنا بتحليل نتائج الدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لولاية البويرة، حيث اشترنا في لمبحث الأول إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة، ثم في المبحث الثاني إلى تقديم متغيرات الدراسة وتحليل نتائجها وتفسيرها.

لنصل إلى الخاتمة إلى مجموعة من النتائج ارتبطت أكثر بالجانب التطبيقي، ثم تقديم مجموعة من التوصيات.

مساهمة الدراسة:

بعد أن قمنا باستعراض مجموعة من الدراسات التي لها علاقة بالبحث والنتائج المرتبطة بكل دراسة، نجد أن هذه الدراسات تتفق مع الدراسة الحالية في تناولها للجانب النظري.

- تتفق الدراسة الحالية مع التوجه الحديث لتبني بعض الأدوات المستخدمة في قياس وتقييم الأداء والتركيز على مؤشرات الأداء؛
 - الدراسة الحالية المتعلقة بدور نظام المعلومات في تحسين الأداء بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة، حاولنا استخدام الاستبيان كأداة للبحث؛
 - تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث تبني الإبعاد المجردة للمتغيرة المستقلة؛
 - تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، سواء من ناحية الإطار المكاني والزمني، وكذا قطاع النشاط بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة.
- فقد حاولنا من خلال هذه الدراسة إعطاء مفاهيم أساسية عن نظام المعلومات وكذلك عن الأداء، ومدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، وهو ما سنتطرق إليه في فصول هذه الدراسة.

الدراسات السابقة:

دراسة 1:

عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

دراسة حالة مؤسسة صناعة الوابل، فرع جنرال كامل، بسكرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير،

2014-2015.

وقد كانت الإشكالية المطروحة على النحو التالي:

"ماهي سبل تأهيل الموارد البشرية والى أي مدى يمكن أن تؤثر غي تحسين أداء المؤسسة في مؤسسة صناعة

الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة - (E.N.I.C.A.B)

وقد هدفت الدراسة إلى ضرورة تأهيل الموارد البشرية لأنها ترتبط بالتطوير الاجتماعي في ظل الإستراتيجية التي

تتنبأ المؤسسة وكذا التطوير التنظيمي لها بهدف الوصول إلى أهدافها الإستراتيجية، وكان من أهم نتائجها.

- إن الأداء من منظور استراتيجي يرتبط بمدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها؛

- ظهور واستحداث أدوات جديدة لقياس وتقييم أداء المؤسسة والتي تحقق التفوق في الأداء بين المؤسسات؛

- تتجلى أهمية المعرفة في المؤسسة من خلال القدرة على إدارتها ورسمتها فبذلك يستطيع الأفراد أن يصرحوا بما لديهم من معارف، ويزداد وعيهم بها أكثر، ويتشارك الأفراد للمعارف فينا بينهم؛
- الاهتمام بالتدريب وتفعيله عمليا، من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة، ومن ثم ضمان التدريب المناسب.

دراسة 2:

العياشي عيدوني، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية على شركة مناجم الحديد والفوسفات الجزائرية. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، 2013-2014.

وقد كانت الإشكالية المطروحة على النحو التالي:

ما هو دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن إطار التنمية المستدامة في مؤسسة مناجم الحديد والفوسفات

الجزائرية؟

وقد حاول الطالب في هذا العمل إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات وكيف أن اغلب الأنشطة أصبحت

تؤدي على الشبكة بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة فعالية وكفاءة الأداء، وكان من أهم نتائجها:

- نظام المعلومات يلعب دور جدهام في اتخاذ قرارات ملائمة ويمكن من ربح الوقت؛
- يساهم نظام المعلومات في المؤسسة بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها، وبالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة ومرونة، وفعالية بجهد ووقت اقل. كما يساهم في تحسين الإجراءات والسياسات ويحافظ على علاقة المؤسسة بمحيطها؛

- تساهم أنظمة المعلومات في دعم عملية تقييم أداء العاملين وهي تعد ذات أهمية من خلال أثرها الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع.

الفصل الأول

مدخل إلى نظام

المعلومات

تمهيد:

تتمثل المعلومات عنصرا حيويا في المؤسسات بشكل عام والاقتصاد بشكل خاص، إذ أنها تتمثل موردا استراتيجيا هاما يعتمد عليه في مجابهة ظروف المنافسة، فمحيط المؤسسة يتسم بالتغيير السريع والمستمر، وقصد مواكبة ها التغيير كان لزاما على المؤسسة أن يتوافر لديها نظام يمكن من خلاله توفير ما تحتاجه عملياتها من معلومات، حيث تسهم نظام المعلومات على العموم في زيادة إمكانيات المؤسسة في التعامل مع البيانات ومعالجتها وتدعم عمليات صنع القرار بها من خلال التواصل بين مراكز صنع القرارات المختلفة بالمؤسسة عن طريق تبادل المعلومات فيما بينها.

ويهدف ها الفصل لتقديم إطار شامل يمكن من خلاله التعرف على ماهية نظام المعلومات.

المبحث الأول: مفهوم نظام المعلومات.

تحرص المؤسسات على ضرورة تبني نظم المعلومات من اجل مجابهة التغيرات المتعلقة ببيئة المؤسسة وهذا لبلوغ المؤسسة أهدافها وتحقيق غاياتها وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى التعاريف المختلفة لنظام المعلومات، أسباب نشأته، خصائصه وأهدافه، مكوناته ومختلف وظائفه.

المطلب الأول: تعريف وأسباب نشأة نظام المعلومات.

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف والأسباب التي أدت إلى نشأة نظام المعلومات:

1- تعريف نظام المعلومات:

قبل التطرق إلى تعريف المعلومات سنقوم بتعريف النظام والمعلومات:

- **تعريف النظام:** هو مجموعة من الموارد والعناصر المترابطة والتي تتفاعل مع بعضها البعض، داخل إطار معين وتعمل كوحدة واحدة وتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف ضمن ظروف بيئة معينة¹.

- **تعريف المعلومات:** هي معطيات تم تسجيلها وتنظيمها وتصنيفها في قالب معين لإظهارها عند الحاجة إليها، ويتم إرسالها ومعالجتها والاحتفاظ بها في الحاسوب².

و الآن سنتطرق إلى تعريف نظام المعلومات، حيث اختلف الباحثون في وضع مختلف المصطلحات على نظام المعلومات أو نظام معالجة البيانات وإدارة موارد المعلومات وباختصار " نظام المعلومات " لكن هذه المصطلحات برغم تسميتها إلا أنها تتقارب في مفاهيمها ومعانيها، بل وتكاد تتطابق عند بعض المؤلفين للوصول إلى تعريف متعددة لنظام المعلومات كما يلي:

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

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

التعريف الأول: يمكن تعريف نظام المعلومات على أنها مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة¹.

التعريف الثاني: ويمكن تعريفه على أنه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بتجميع استرجاع التشغيل، التخزين وتوزيع المعلومات بالصفاة إلى ذلك يمكن لنظام المعلومات أن تساعد المدراء والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة، وخلق المنتجات الجديدة².

التعريف الثالث: يعرف كذلك بأنه مجموعة من التقنيات والإجراءات التي تسمح للمعلومات بالسريان داخل التنظيم في حين هنالك من يرى أن نظام المعلومات هو مجموعة من الموارد، البرامج، الأشخاص، الإجراءات التي تسمح بالحصول، معالجة، تخزين، إيصال المعلومات على شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات، ... الخ داخل التنظيم³.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه مجموعة من المكونات المتناسقة بشكل منتظم وتمثل هذه المكونات في مجموعة من العناصر المادية والمعنوية تهدف إلى إنتاج معلومات مفيدة وذلك عن طريق وظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم في الوقت المنتسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول للمشاكل الإدارية وبالتالي اتخاذ قرارات صائبة وصحيحة.

2- أسباب نشأة نظام المعلومات.

تعدد الأسباب حول إنشاء واستخدام نظام المعلومات، هذه الأسباب يمكن حصرها في العوامل التالية:⁴

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، نظم المعلومات الإدارية، الشركة العربية المتحدة لتسويق و التوريدات، مصر القاهرة، 2011، ص 117.

² سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 20.

³ حمدي أبو النور السيد عويس، نظم المعلومات و دورها في صنع القرار الإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011، ص 54.

⁴ العياشي عيدوني، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2013-2014، ص ص 4، 5.

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

1-2- تقسيم العمل: إن تقسيم العمل أدى إلى ضرورة تبادل المعلومات، فالمنظمة تنقسم إلى العديد من الإدارات المختلفة، وحتى يتم أداء هذه الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات والأقسام، بحيث كلما ازداد التقسيم الوظيفي المكاني للعمل كلما ازدادت أهمية تبادل المعلومات بين المصالح الإدارية المختلفة للمنظمة، وبالتالي تنشئ الحاجة إلى نظام المعلومات يساهم في تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة في الوقت المناسب وبالشكل الملائم.

1-3- التقدم التقني والعلمي: أن التطورات التقنية والعلمية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيداً، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم وتحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة.

1-4- المنافسة الدولية والمحلية: إن أهم سمة في الاقتصاديات الحديثة هي أنها تقوم على اقتصاديات السوق حيث يوجد تنافس كبير بين المنظمات على الصعيد الدولي والمحلي بالإضافة إلى ذلك فإن اقتصاد السوق هو اقتصاد عرض مما يلعب على عاتق الإدارة المنظمة، أعباء إضافية من اجل ضمان بقائها في السوق واستمرارها في العمل في ظل هذه الظروف كما أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تغيير مستمر في أذواق المستهلكين مما يلقي على عاتق المنظمة الأعباء المتبعة، أذواق المستهلكين ورغبتهم من اجل تطوير الإنتاج والخدمات مما يتلاءم مع التغييرات.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف نظام المعلومات.

سنتطرق أولاً في هذا المطلب إلى خصائص نظام المعلومات وبعدها الأهداف.

1- خصائص نظام المعلومات:

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

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

1-2- التكامل والتفاعل: يمكن أن يحقق النظام ككل الهدف المنشود من وجوده بأكثر من مجموعة ما تحقق عناصر النظام كل على حدا، أي أن النظام ككل يمكن أن يحقق الهدف بينما لا تستطيع مكوناته كل على حدا أن تحقق هذا الهدف لو انفصلت عن بعضها¹.

1-3- شكل المكونات الرئيسية: يبدأ عمل النظام بمدخلات وهي ما تأتي من خارج النظام وتدخل فيه ليتم معالجتها لتحويلها إلى المخرجات المطلوبة.

- الرقابة والضبط والتأمين والسرية؛

- الاتصالات والشبكات التي تربط عناصر النظام.

1-4- تطبيق نظام الكمبيوتر: لعل من أهم الخصائص الحديثة لنظام المعلومات المتطورة هو استخدام نظم الكمبيوتر والتي تساهم في زيادة الفعالية والكفاءة².

2- أهداف نظام المعلومات:

من خلال التعريف السابق لنظم المعلومات فانه يمكن وضع مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات إلى تحقيقها، وتمثل تلك الأهداف فيما يلي³:

- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك

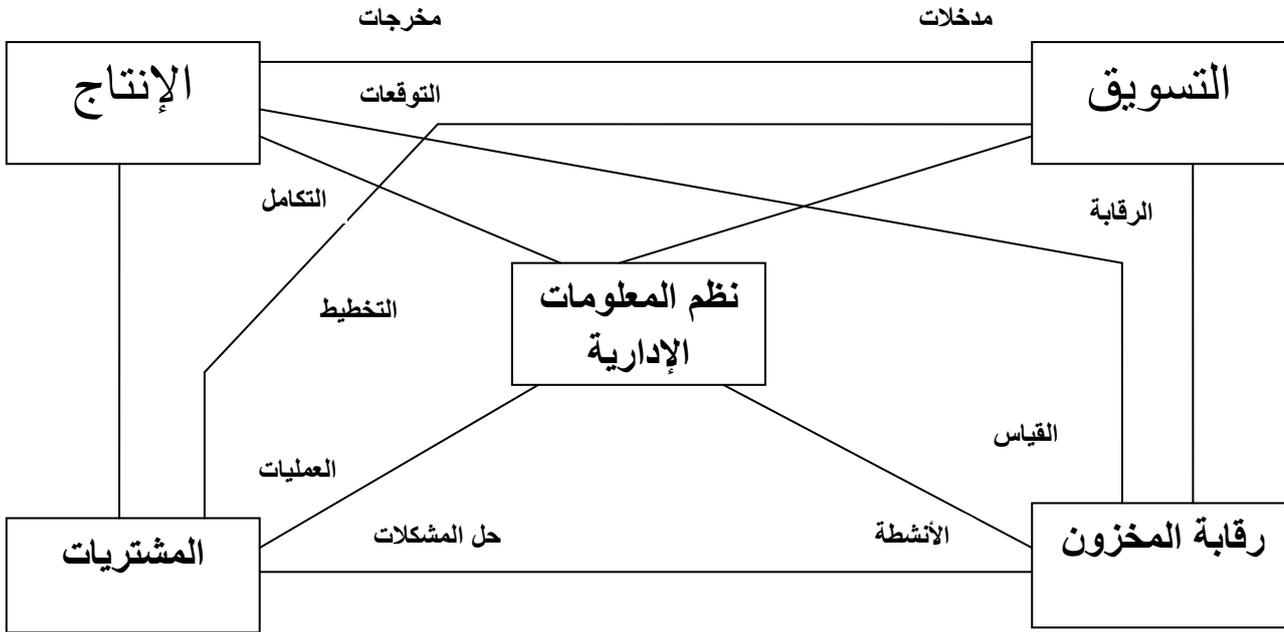
النظم وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

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

² الطيطي خضر مصباح إسماعيل، إدارة التغيير، التحديات و الاستراتيجيات للمدراء المعاصرين، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص38.

³ حمدي أبو النور السيد عويس، مرجع سبق ذكره، ص63-64.

الشكل رقم (01-01): نظم المعلومات و وظائف المنظمة.



المصدر: حمدي أبو النور السيد عويس، نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الإداري، دار الفكر الجامعي،

الإسكندرية، 2011، ص43

- المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية بالمنظمة بالهدف العام للمنظمة وبالتالي المساهمة في تحقيق هذا الهدف؛
- المساعدة والمساهمة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات وفي التوقيت المناسب؛
- توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت المناسب؛
- الرقابة علي عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها؛
- تهدف نظم المعلومات إلى تحسين إنتاجية المنظمة بعدة طرق منها إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية للمنظمة بدقة، تحديث البيانات والمعلومات، التنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة؛
- تهدف نظم المعلومات إلى تطوير أداء المنظمات من خلال ما تتيحه من معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط و المشروعات.

المطلب الثالث: وظائف ومكونات نظام المعلومات.

سنتطرق في هذا المطلب إلى وظائف ومكونات نظام المعلومات حيث تتمثل وظائف نظام المعلومات إلى:

1- وظائف نظام المعلومات:

يقوم نظام المعلومات بعدة وظائف أساسية نلخصها فيما يلي:

1-1- جمع المعلومات: تعتبر المعلومات من أهم المدخلات التي تعتمد عليها المؤسسة لضمان سيرها الحسن

ويتم الحصول على هذه المعلومات بعدة طرق يدوية وعلى شكل بيانات أو مراسلات أو عن طريق الحاسوب.

1-2- تخزين المعلومات: إن عملية التخزين مثلها مثل عملية الجمع تكون آلية ويدوية، فعملية التخزين

اليدوي تشتمل على معظم المعلومات والبيانات التي جمعت يدويا لتخزينها في شكل ملفات ومطبوعات ورقية وتوضع في أرشيف المؤسسة وذلك لانتهاء من معالجتها واستعمالها كأداة لتحقيق أهداف المؤسسة¹.

1-3- معالجة المعلومات: بعد أن يقوم نظام المعلومات بجمع وتخزين المعلومات تأتي وظيفة المعالجة، وتتمثل

هذه الوظيفة في بلورة البيانات المتحصل عليها من المحيط الذي يتواجد فيه هذا النظام وذلك حسب أهداف واحتياجات المؤسسة.

1-4- نشر المعلومات: ويتم ذلك من خلال توزيع المعلومات وإرسالها للمصالح والإدارات المعنية بالإضافة إلى

تقاسمها بين أعضاء التنظيم من خلال مجموعة من الأدوات الفعالة فضلا عن هذه الوظائف الرئيسية يقوم نظام المعلومات بالعديد من الوظائف الأخرى والتي نذكر منها:

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

الحسابات، ... الخ؛

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

- توفير المعلومات الملائمة لكفاءة المسؤولين في المؤسسة والتي تمكنهم من أداء وظائفهم والاستجابة لكافة التغيرات التي تحدث في المحيط؛
- خلق جو من الاتصال بين مختلف المستويات يضمن التنسيق الجيد للنشاطات؛
- تنظيم وترميز وترتيب المعلومات بطريقة تسمح بإيجاد المهمة منها في التسيير واتخاذ القرار¹.

2- مكونات نظام المعلومات:

يتكون نظام المعلومات من مجموعة من المكونات نذكرها في:²

- 1-2- الموارد البشرية:** لا يوجد أي نظام دون وجود الأفراد وهم إما المستعملين أو أخصائيي النظم، ويقصد بالمستعملين الموظفين والإطارات لتنفيذ مهامهم العادية، يستعملون منتجات النظام أو يساهمون في جمع، تخزين ومعالجة إيصال المعلومات أما الأخصائيين في أنظمة المعلومات فيقصد بهم محليي النظام والمبرمجين ومستعملي النظام.
- 2-2- الموارد المادية:** تتضمن جميع الأجهزة المادية المستعملة كأجهزة الإعلام وملحقاته وأماكن العمل، وشبكات الاتصال، ومختلف دعائم المعلومات من الأوراق الأقراص المغنطة.
- 3-2- البرمجيات والطرق:** عند الحالة أكثر انتشارا أن أنظمة المعلومات تقوم على استعمال أجهزة الإعلام الآلي، ولهذا من الضروري إدماج واستعمال البرامج، فهذه الأخيرة تعني "مجموعة تطبيقات البرامج والإجراءات والطرق والخدمات الأساسية من اجل سير أجهزة الإعلام الآلي، أو بمعنى آخر فهي الصورة الأوتوماتيكية لمعالجة المعلومات التي تضمن سير البرامج، أو بمعنى أدق برامج التشغيل يرتبط وجودها فقط بحضور أجهزة الإعلام الآلي.
- 4-2- البيانات:** كما سبق ذكرنا أن البيانات تأخذ أشكال مختلفة من حروف، أرقام، نصوص وصور.

¹ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص ص 201-203.

² - رشيدة بن شيخ الفنون، دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرار التسويقي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص 18.

المبحث الثاني: تصنيف أنظمة المعلومات

يمكن أن يتم تصنيف أنظمة المعلومات بعدة طرق، ونلاحظ أن بنية هذه الأنظمة تحتوي جميعها على كيان صلب، وبرمجيات ومعطيات وإجراءات، وسوف نشرح بعض الطرق الرئيسية المتبعة لتصنيف أنظمة المعلومات كما يلي:

المطلب الأول: التصنيف حسب البنية التنظيمية.

يصنف النظم وفقا لهذا المعيار على حسب المستويات التنظيمية للمؤسسة وهي كالتالي:¹

1- نظم المعلومات الإستراتيجية: تعمل هذه النظم على مساعدة المديرين في صياغة ومعالجة أفضل القضايا

الإستراتيجية للمؤسسة، حيث تسمح هذه النظم بتحديد الأهداف على المدى البعيد، واختيار الوسائل لتحقيقها وتسطر المؤسسة أهدافها على أساس التغيير في البيئة الخارجية التي يمكن توقعها، والإمكانيات الحالية والمستقبلية التي تحوزها.

2- نظم المعلومات الإدارية: تهدف هذه النظم لتوجيه ورقابة أنشطة المنظمة، وصممت هذه النظم لمساعدة

المديرين في إعادة القرارات غير الروتينية، حيث توفر مؤشرات محددة وتقارير دورية تحمل معلومات مفصلة عن الأنشطة داخل المؤسسة.

3- نظم المعلومات التشغيلية: تساعد هذه النظم الفرق والهيكل التشغيلية لضمان سير الأنشطة والمعاملات

الأساسية في المنظمة (المبيعات، الطلبات، القيود المحاسبية، ...) وتسمى هذه النظم تشغيل البيانات حيث تقوم هذه الأخيرة بالتصنيف، العمليات الحسابية، الترتيب، التلخيص والتخزين للبيانات مما يؤدي لزيادة المنافع الشكلية، الزمنية، المكانية والحيازية للبيانات.

¹ فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامد للنشر و التوزيع، الأردن عمان، الطبعة الثالثة، 2010، ص81.

المطلب الثاني: التصنيف حسب المناطق الوظيفية.

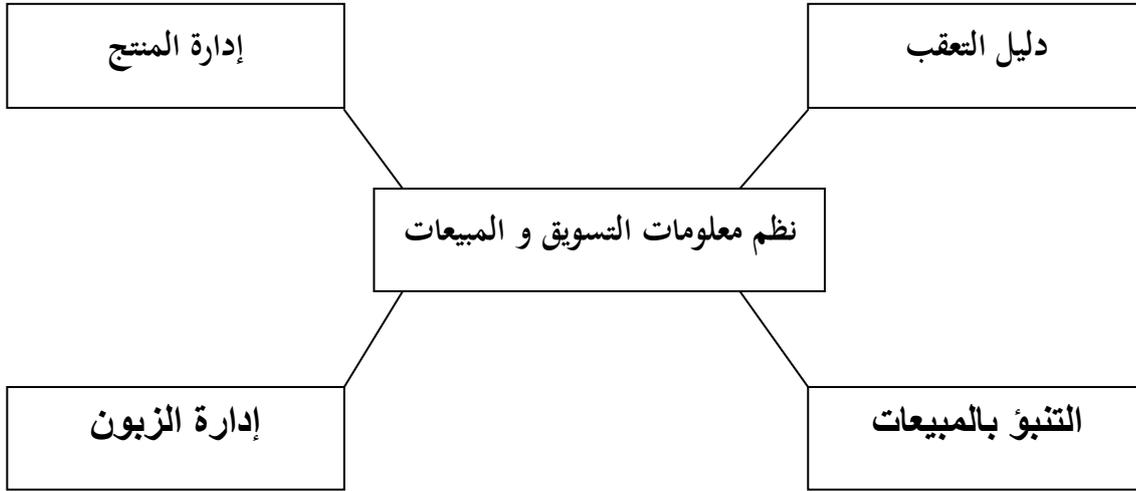
تصنف النظم وفق هذا التقسيم على أساس المجال الوظيفي الذي تعمل فيه (مجال التسويق والمبيعات، الإنتاج والتصنيع، المحاسبي والمالي، ومجال الموارد البشرية) وتمثل في:¹

1- نظم معلومات التسويق والمبيعات: نظم المعلومات ينتج المعلومات المرتبطة بالأنشطة التسويقية والبيعية بالشركة، والتي تؤمن تخطيط وتحليل وعرض المعلومات الضرورية للقرارات في مجال التسويق، وتحديد احتياجات المستهلكين كما تساعد في ترويج هذه المنتجات والخدمات وتطوير دعم المستهلك باستمرار. تدعم نظم المعلومات التسويقية الأنشطة المختلفة التي تقوم بها وظيفة التسويق، وتستخدم هذه النظم بعدة طرق لخدمة المستويات الإدارية المختلفة فمثلا:

- تؤسس نظم المعلومات التسويقية على المستوى التشغيلي: الاتصال بمنظور المستهلكين والإشراف على المبيعات والتسويق؛
 - على المستوى الإداري فنظم المعلومات التسويقية تدعم بحوث التسويق وقرارات التسعير، وتحلل أداء المبيعات وفريق المبيعات، وعلى المستوى المعرفي تدعم تحليل محطات العمل؛
 - أما على المستوى الاستراتيجي فتبين مؤشر اتجاه فرص المنتجات الجديدة و تدعم خطط المنتجات الجديدة، كما تكون مرشدا لأداء المنافسين،
- ويمكن تصور نظم معلومات التسويق والمبيعات بالشكل الآتي:

¹ فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإداري، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية، ص 183 186.

الشكل (01-02): نظم معلومات التسويق و المبيعات.



المصدر: فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية ، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية، ص 183.

2- نظم معلومات التصنيع والإنتاج: نظام المعلومات ينتج المعلومات المرتبطة بالنشطة التصنيعية بالشركة،

خاصة فيما يتعلق بالتخطيط، التطوير، إنتاج المنتجات والخدمات وكذلك تدفق المنتجات على خط الإنتاج.

- تؤسس نظم معلومات التصنيع والإنتاج غايات الإنتاج، التخزين، ومتابعة مدى توفر المواد الخام اللازمة

للإنتاج، كما تعمل على جدولة التجهيزات، التسهيلات، المواد، والعمالة المطلوبة لإتمام العملية الإنتاجية، كما تبين نظم معلومات التصنيع والإنتاج الطريقة التي تسهل على تكنولوجيا المعلومات تقديم المنتج الذي يرغب به المستهلك في المكان والزمان الصحيح.

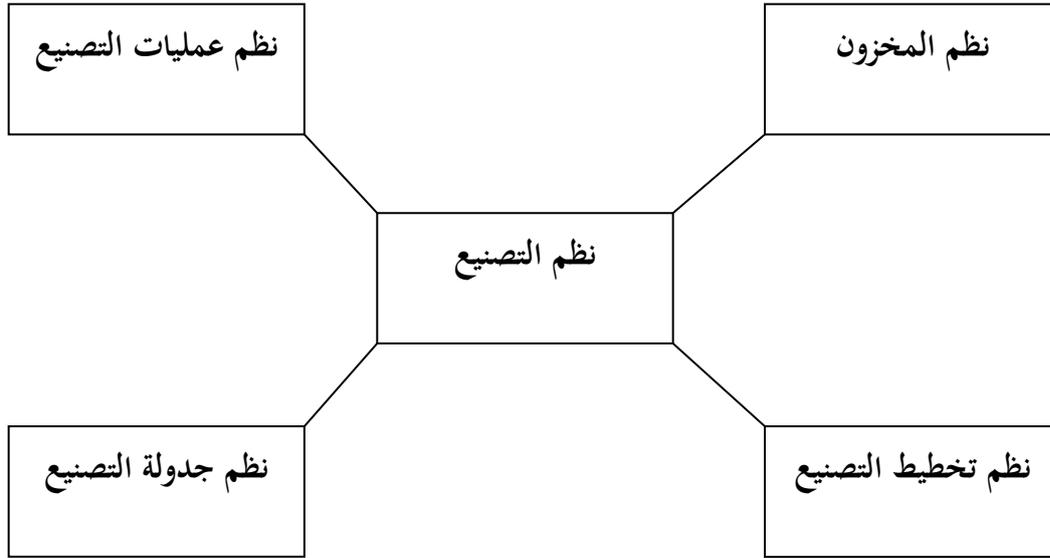
- تعمل نظم الإنتاج والتصنيع على المستوى التشغيلي لمعالجة الأوضاع المختلفة المتعلقة بمهام التصنيع والإنتاج؛

- أما على المستوى الإداري فان نظم الإنتاج والتصنيع تحلل وتراقب الموارد وتكاليف الإنتاج، كما تعمل على

المستوى المعرفي على تأمين ونشر المعرفة والخبرة لقيادة العملية الإنتاجية؛

- كما تهتم نظم التصنيع والإنتاج على المستوى الاستراتيجي بدعم النشاطات التي تهتم بالتخطيط والمراقبة لعملية إنتاج السلع والخدمات في خطة إستراتيجية طويلة الأجل من حيث الموقع، والاستثمار في تكنولوجيا جديدة. ويبين الشكل التالي نظم التصنيع المختلفة.

الشكل رقم (01-03): نظم التصنيع المختلفة.



المصدر: فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية، ص 184.

3- نظم المعلومات المالية والمحاسبة: إن وظيفة المالية هي المسئولة عن إدارة الأصول المالية مثل: النقدية،

المخزون، والأصول الأخرى لتعظيم العائد على الاستثمار، والقيمة الإجمالية للأسهم، كما أنها مسؤولة عن استدامة إدارة الأصول وتدفق النقدية، ومن هنا تظهر أهمية حصولها على المعلومات الخارجية ومن هنا فأن نظم المعلومات المالية والمحاسبة هي نظم معلومات تستخدم لتعقب سجلات الأصول المالية للشركة والتدفق النقدي فيها.

- تعمل نظم المعلومات المالية والمحاسبة على المستوى التشغيلي في الإشراف على التدفق النقدي في الشركة من خلال التبادلات المختلفة من مدفوعات ومقبوضات؛

- وعلى المستوى الإداري فإنها تساعد المديرين على الإشراف والتحكم في الموارد المالية للشركة؛

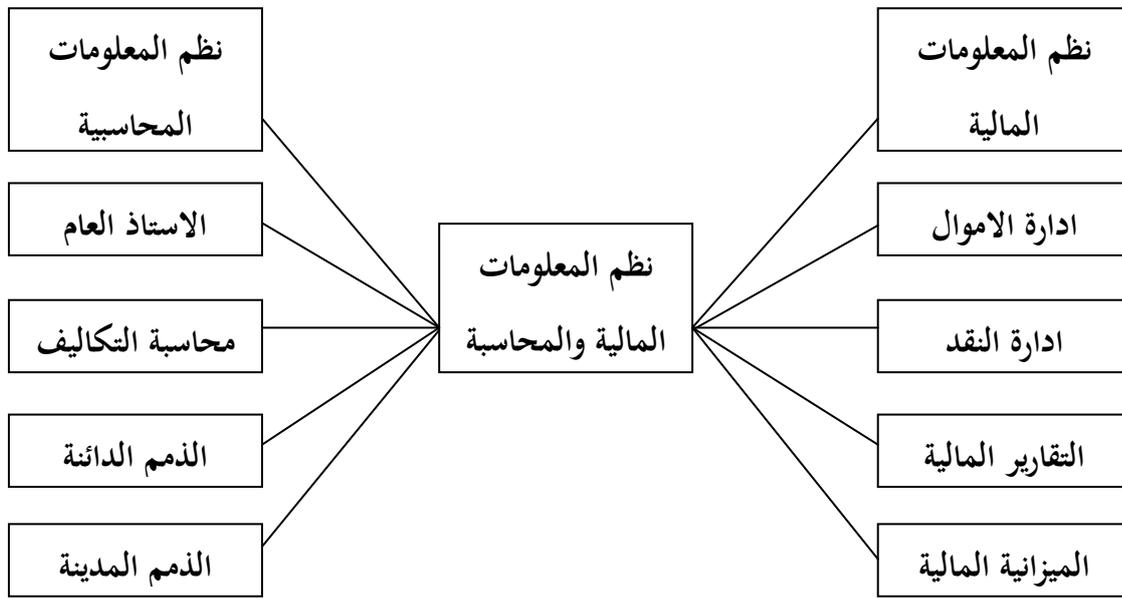
- أما على المستوى المعرفي فإنها تدعم المالية والمحاسبة بتزويدها بأدوات تحليلية للوصول إلى المزيج الصحيح

للاستثمار لتعظيم العائد؛

- كما تؤسس على المستوى الاستراتيجي غايات استثمارية طويلة الأجل، وتزود بتنبؤات طويلة الأجل للمدى

المالي. ويتبين ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-04): نظم المعلومات المالية والمحاسبة.



المصدر: فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص

.185

4- نظم معلومات الموارد البشرية: نلم معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بأنشطة الموارد البشرية، فهو مجموعة

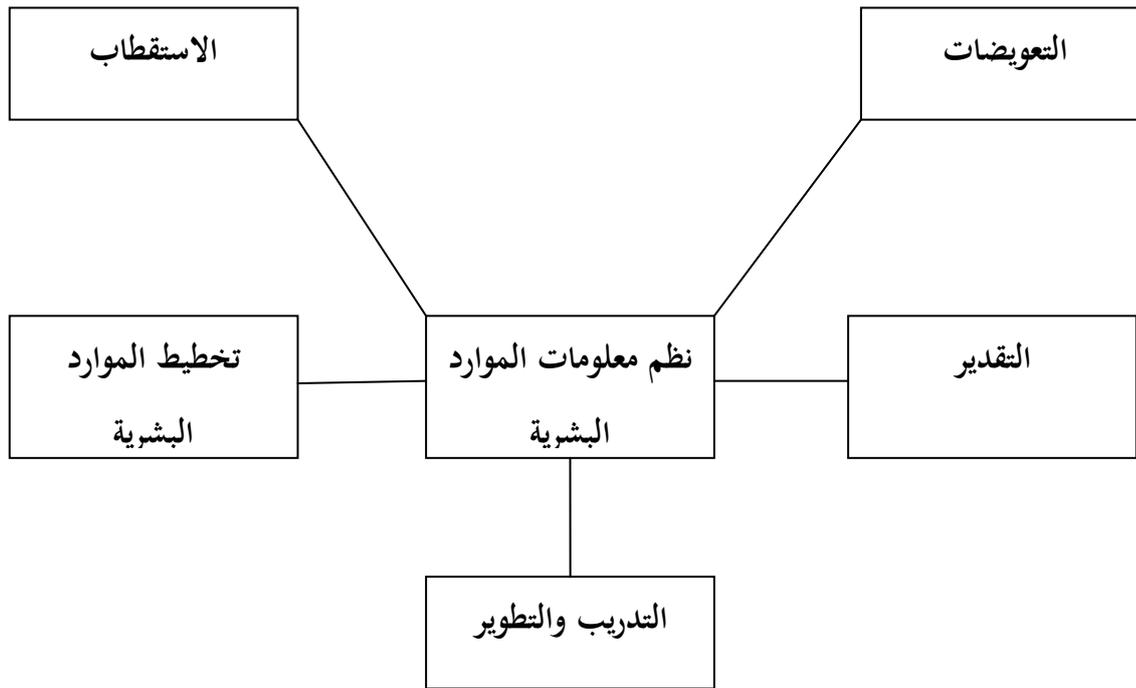
من الطرق والإجراءات تعمل على إدامة سجلات الموظفين والإشراف على مهاراتهم، الأداء الوظيفي، تدريب ودعم

تعويضات العمال، وتطوير المسار الوظيفي، إذ أن غاية إدارة الموارد البشرية هي تحقيق الفعالية والكفاءة في استغلال

الموارد البشرية.

- تساعد نظم معلومات الموارد البشرية على المستوى التشغيلي في الإشراف على الاستقطاب والإحلال في عماله الشركة، كما يمكن أن تنتج تقارير متنوعة فيما يتعلق بالعمال، وتصنيف الموظفين حسب مؤهلاتهم، ونوع العمل، وتقييم الأداء لإغراض مختلفة؛
- وعلى المستوى الإداري تساعد نظم معلومات الموارد البشرية المديرين على استقطاب وتعويضات العاملين؛
- أما على المستوى المعرفي فإنها تدعم تحليل الأنشطة المرتبطة بتصميم العمل والمسارات الوظيفية؛
- أخيراً تحدد نظم معلومات الموارد البشرية على المستوى الاستراتيجي متطلبات القوى العاملة من مهارات، تعلم، وبما يتفق وخطط المنظمة طويلة الأجل. ويبين الشكل التالي نظم معلومات الموارد البشرية:

الشكل رقم (01-05): نظم معلومات الموارد البشرية.



المصدر: فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة

الثانية، ص 186.

المطلب الثالث: التصنيف حسب الدعم المتقدم.

هذا التصنيف يتم حسب الدعم الذي تقدمه أنظمة المعلومات، بغض النظر عن المساحة الوظيفية، وبالتالي أنواع أنظمة المعلومات الرئيسية التي تقع تحت هذا التصنيف تتمثل في:¹

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

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

3- نظم تجهيز المكتب أليا: يمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب أليا ليشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية والغير الرسمية بتوصيل المعلومات المكتوبة والغير المكتوبة من شخص لأخر سواء داخل أو خارج المنظمة.

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

¹ فايز جمعة النجار، مرجع سبق ذكره، ص ص 149-150.

خاتمة الفصل:

يمكن أن نستخلص أن أنظمة المعلومات في المؤسسة تلعب دور الاستعانة به لاسيما إذا تم استغلالها بأحدث الطرق اعتمادا على أحسن المصادر، ومن خلال ما سبق نستنتج أن نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحساسا داخل المؤسسة من خلال الأدوار والوظائف التي يؤديها داخل المؤسسة، فهو يعتبر عنصرا حيوي إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الآنية والسلمية للمؤسسة، كما انه يتدخل في مختلف الوظائف والمستويات الإدارية.

الفصل الثاني

مدخل إلى الأداء في

المؤسسة الاقتصادية

تمهيد:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسة في تنفيذ أنشطتها وبرامجها وتحقيق أهدافها، ولا تزال إدارة المؤسسات تبحث كيف تجعل هذا العنصر البشري يقدم فضل ما لديه لصالح المؤسسة، بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسات نحو النمو والتطوير وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح، أو تقديم الخدمات بكفاءة حيث أن أفضل استغلال لعناصر الإنتاج أو المدخلات تعتمد بصوره أساسية على العنصر البشري أو العاملين في المؤسسة.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

يعتبر الأداء مفهوما هاما بالنسبة للمؤسسات بشكل عام فهو يعتبر المحور الرئيسي الذي تنصب حوله المؤسسات ، فتحسين أداء المؤسسات وتطويرها ليس أمرا اختياريا ولكنه أصبح شرطا ضروريا لبقاء واستمرارية المؤسسة.

المطلب الأول: تعريف الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

لقد تعددت تعاريف الأداء فيما يلي:

كيراكيم (kherakhem1990) إلى انه "تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة"¹.

ويعرفه (druker1999) على انه "قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة بين رضا المساهمين والعمال"².

كما يعرف بأنه "الأساس من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة"³.

ويعرف أيضا بأنه "قيام الفرد بالنشاطات المختلفة التي يتطلبها عمله، وتمثل في حضوره إلى مكان العمل وانتظامه فيه، وبذل التجهد المطلوب منه بالكمية والنوعية والنمط المحدد، والاتصال برئيسه، وتلقي إرشاداته والتفاعل مع زملائه واستخدام الأدوات والمعدات والمستلزمات المعاونة له للقيام بالنشاطات المطلوبة"⁴.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن مفهوم الأداء هو عبارة عن اثر جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات والمهام وإدراك الدور، وبالتالي فهو يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

المطلب الثاني: معايير تصنيف الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

يمكن تصنيف الأداء حسب ثلاثة معايير وهي: معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية، معيار الطبيعة.

1 ابراهيم محمد المحاسنة، إدارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص176.

2 الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث عدد7، جامعة الجزائر، 2009 _ 2010، ص218.

3 كامل بربر، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت، لبنان، 2013، ص127.

4 بالرش نور الدين، الحوافز وأداء العاملين في المؤسسات، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص27.

1- حسب معيار المصدر: وينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء داخلي وأداء خارجي.

1-1- الأداء الداخلي: ينقح بفضل ما تملكه المؤسسة من مواردها فهو ينتج أساسا من خلال:¹

- الأداء البشري: أي أداء أفراد المؤسسة؛

- الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بطريقة فعالية؛

- الأداء المالي: فعالية استخدام الوسائل المالية المتوفرة.

1-2- الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن تغييرات البيئة المحيطة بالمؤسسة فهو ينتج في المحيط الخارجي

للمؤسسة، وبالتالي فإنها لا يمكنها التحكم في الأداء، حيث يظهر هذا الأداء في نتائج جيدة لا تتحصل عليها المؤسسة على سبيل المثال: قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة بسبب تحسين الأوضاع الاقتصادية أو نتيجة إعانات تحفيزية من طرف الدولة، حيث أن هذه التغييرات قد تنعكس على الأداء إيجابا أو سلبا، وبالتالي يجب على المؤسسة قياس وتحليل هذا الأداء لأنه يشكل تهديدا لها لا تتحكم فيه كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي.²

2- معيار الشمولية: حسب هذا المعيار يصنف الأداء إلى أداء كلي و أداء جزئي.

1-1- الأداء الكلي: يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة

التحتية في تكوينها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى تكاليف ممكنة.³

2-2- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع

تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، ووظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.⁴

¹ بن عطية سعاد، اثر تسيير الموارد البشرية على الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة ورقلة، 2011، ص37.

² محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، جامعة مسيلة، 2006-2007، ص118.

³ بن عطية سعاد، المرجع نفسه، ص38.

⁴ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، العدد الأول، نوفمبر 2001، ص89.

3- حسب معيار الطبيعة: مارس المؤسسة عادة نشاطها في مجالات أداء مختلفة منها الأداء الاقتصادي، الاجتماعي والإداري وتمثل فيما يلي:¹

3-1- الأداء الاقتصادي: بتطبيق المبادئ الاقتصادية وسريتها بالنسبة لظروف الوحدة وبيئتها المحيطة بها، ويتم قياسه عادة باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة.

3-2- الأداء الاجتماعي: يعد الأداء الاجتماعي لأي منظمة أساس لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، ويتميز هذا النوع من الأداء بنقص المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدى مساهمة المنظمة في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تؤثر به، مما يزيد من صعوبة إجراء التقييم الاجتماعي للأداء ولذا يتطلب الأمر ضرورة بذل الجهد من أجل التوصل إلى مقاييس عادلة لتقييم الأداء الاجتماعي.

3-3- الأداء الإداري: الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاية وفعالية، ويتم تحقيق ذلك بحسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق أعلى المخرجات الممكنة، ولتقييم الأداء الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات وكذلك البرمجة الخطية.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة الاقتصادية.

إن تعدد العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة جعل الاتفاق عليها وفي تصنيفها أمراً صعباً للغاية، وعموماً يمكن تصنيفها إلى عوامل داخلية وخارجية².

1- العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء:

تتمثل العوامل الخارجية من المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم، وبالتالي فإن أثارها قد تكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء، وقد تكون خطراً يؤثر على أداء المؤسسة، مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتحقيق أثارها، خاصة إذا تميزت بعدم الثبات والتعقيد.

¹ عادل عيشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2002، ص 2.

² عبد الملوك مزهودة، المرجع السابق، ص 93-94.

2- العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء:

تتمثل في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها، ويمكن للمسير أن يتحكم فيها، ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة أثارها الإيجابية والتقليل من أثارها السلبية. حيث يوجد من قسمها إلى درجة تحكم المؤسسة فيها إلى:¹

العوامل الخاضعة إلى تحكم المؤسسة نسبيا.

إن تحكم المؤسسة في العوامل الداخلية هو تحكم نسبي نظرا لترابط العوامل الداخلية فيما بينها ودور المسير تجاه هذه العوامل هو تعظيم تأثيراتها السلبية، ويمكن ذكر أهمها في: التحفيز، المهارات، التدريب والتكوين، وهي بمثابة عناصر رئيسية في تمكين العاملين وزيادة دافعيتهم وأدائهم.

1- التحفيز: يمثل التحفيز في المؤسسة الحاجة إلى الطاقة الداخلية التي تدفع الفرد للعمل باتجاه موجه نحو الهدف

أي أن تحفيز العمال يكون من مجال معرفة حاجاتهم، ومحاولة تلبيتها وتوجيههم إلى طاقاتهم، فالمؤسسة عن طريق التحفيز الجيد لمختلف العمال قد تتمكن من بلوغ أهدافها، ومن ثم تحقيق الأداء الجيد، وتتكون إما من حوافز مادية أو معنوية.

2- المهارات: يمكن تنظيم المهارات في ثلاث مستويات:

- مهارات التقليد: وتمكن من إنجاز أو القيام بالنشاط التكرار وحسب إجراءات محددة مسبقا؛

- مهارات الإسقاط: تسمح انطلاقا من وضعية معطاة بمواجهة وضعيات أخرى شبيهة بالأولى إلى حد معين؛

- مهارة الإبداع: وتمكن هذه المهارة من مواجهة مشكل جديد فالفرد مجبر أن يعود إلى رصيده المعرفي

ويستعمله في إيجاد الحلول.

3- التدريب والتكوين: يعد التكوين نوعا من عمليات الاستثمار في العنصر البشري التي يمكن القيام بها

لتحسين الأداء الكلي للمؤسسة.

¹ عادل عيشي، مرجع سابق، ص 10-17.

العوامل غير الخاضعة لتحكم المؤسسة:

تتمثل في المتغيرات والقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم بها والمتعلقة عموماً بالمحيط الخارجي كالعوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية وعوامل سياسية و قانونية.

وبذلك يمكن القول أن الأداء هو دالة للعديد من المتغيرات الكمية والنوعية، حيث تعددت الطرق والأدوات المستخدمة في تقييم الأداء وقياسه.

1- العوامل الاقتصادية: تتمثل في مجموعة من العوامل كالنظام الاقتصادي التي تتواجد فيه المؤسسة، الظروف

الاقتصادية، كالأزمات الاقتصادية وتدهور الأسعار، ارتفاع الطلب الخارجي... الخ.

2- العوامل الاجتماعية: تتمثل في العناصر الخارجية المرتبطة بتغيرات سلوك المستهلكين، بالعلاقات بين مختلف

مجموعات المجتمع بالتأثير التي تمارسه تلك العناصر على المؤسسات، والعوامل الاجتماعية شديدة الصلة بالعامل البشري، ومن هذه العوامل نذكر: النمو الديموغرافي، فئات العمر، الأقسام الاجتماعية... الخ.

3- العوامل التكنولوجية: تتمثل في المتغيرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا كإيجاد طرق جديدة لتحويل

المورد إلى سلع وخدمات واختراع الآلات الجديدة من شأنها تخفيض تكاليف الإنتاج أو وقت الصناعة... الخ.

4- العوامل السياسية والقانونية: هي الأخرى عناصر خارجية لا يمكن التحكم فيها، وتتمثل عموماً في

الاستقرار السياسي والأمني للدولة، نظام الحكم، مع العالم الخارجي، القوانين، القرارات... الخ.

المبحث الثاني: قياس وتقييم ومؤشرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

سنحاول من خلال المبحث التطرق إلى عملية قياس وتقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية مع تحديد المؤشرات والمقاييس المعتمدة في قياس الأداء وتقييمه.

المطلب الأول: قياس وتقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

سننتظر من خلال هذا المطلب إلى عملية قياس وتقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

1- قياس الأداء في المؤسسة الاقتصادية:

تتمثل عملية قياس الأداء في مجمل القرارات التي تم اتخاذها للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب (تحويل وتنفيذ الأهداف الإستراتيجية إلى المستوى العملي في شكل مجموعة من السلوكيات والتصرفات) مقارنة مع ما تم تحديده من الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، وهذا بهدف تحديد الانحرافات والعمل على تصحيحها وتدعيمها، وفي المقابل لا يمكن أن نعتبر أن قياس الأداء لوحده يمكننا من قيادة الأداء وتوجيهه، لأنه يرتبط بصفة دائمة بمدى متابعة الأداء المحقق، وإعادة ضبطه وتوافقه مع الموارد المستخدمة.

ويعرف قياس الأداء على انه المراقبة المستمرة لانجازات برامج المؤسسة وتوثيقها نحو تحقيق أهداف موضوعة مسبقا، فعملية قياس الأداء من العمليات الهامة في عملية تنفيذ وتحويل إستراتيجية المؤسسة إلى المستوى العملي، كما أن قياس الأداء يوجه أعمال وأنشطة مختلف الوحدات التنظيمية في المؤسسة من خلال التوزيع الأمثل للموارد، والوقوف على مدى تحقيق الأهداف المطلوبة من خلال تحديد مقدار نتائج المؤسسة او ما توصل إليه¹.

أهداف قياس الأداء.

نذكرها في:²

- تطوير العمليات الإدارية؛

- رفع مستوى الإنتاجية؛

¹ فاروق عبده فلي، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005، ص 65.

² موسى اللوزي، أسس العلاقات العامة، زمزم ناشرون وموزعون، عمان الأردن، 2010، ص 167.

- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات اللازمة؛
- متابعة عملية التنفيذ للوصول إلى الأهداف؛
- إيجاد طريقة علمية للتقييم؛
- تحديد المهام والأعمال.

2- تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

سنقوم بتعريف تقييم الأداء كما يلي:

تعريف تقييم الأداء:

هو عملية قياس أداء وسلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في اغلب الأحيان ويترتب على ذلك إصدار قرارات تتعلق بتطوير الموظف من خلال حضور برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بترقية الموظف أو نقله وفي أحيان أخرى الاستغناء عن خدماته¹.

تعتبر عملية تقييم الأداء من السياسات الإدارية الهامة المعقدة فهي مهمة، لأنها الوسيلة التي تدفع الإدارات للعمل بحيوية ونشاط حيث تجبر الرؤساء على مراقبة وملاحقة أداء مرؤوسيههم بشكل مستمر ليتمكنوا من تقييم أدائهم كما أنها تدفع المرؤوسين للعمل بنشاط وكفاءة ليظهروا بمظهر أدائهم أمام رؤساءهم، كما أنها معقدة لان تقييم أداء بعض العاملين صعب قياسه لطبيعة العمل الذي يتسم بطابع الإنتاجية الغير ملموسة والتي يصعب تقييمها، وخاصة تلك الأعمال التي تعتمد على الطاقة الذهنية والعقلية مثل الأعمال الإدارية وأعمال المشرفين، وأعمال البحوث حيث الاعتماد الأساسي في عملية تقييم الأداء فيها على ملاحظات الرئيس المباشر، ورأيه الشخصي في بعض الصفات التي ينفع بها العامل².

¹ فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص147.

² كامل بربر، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت، لبنان، 2007، ص184.

أهداف تقييم الأداء.

تقوم عملية تقييم الأداء بتحقيق هدفين وهما:¹

1- هدف إداري: وذلك عن طريق اتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل والترقية والاستغناء.

2- هدف تطويري: وذلك عن طريق تحديد نقاط الضعف عند العاملين تمهيدا للتغلب عليها بالإضافة إلى زيادة

حقر العاملين عن طريق استخدام طرق موضوعية في عملية التقييم.

بالإضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:²

- تحديد الاحتياجات التدريبية؛

- المساعدة في تحسين مستوى الأداء الماضي؛

- تحديد الأهداف الخاصة بالأداء؛

- تقديم تغذية مرتدة للعاملين عن مستويات أدائهم.

وبالتالي فإن تحديد الأهداف للنظام يعتبر من الأمور الهامة ولقد أثبتت الكثير من الدراسات أن أسباب فشل كثير

من أنظمة تقييم الأداء يرجع لعدم تحديد أهدافها مسبقا أو عدم الدقة والوضوح.

المطلب الثاني: مؤشرات ومقاييس الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

سنترك من خلال هذا المطلب إلى المؤشرات والمقاييس المعتمد عليها في قياس الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

1- مؤشرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية³.

قبل التطرق إلى مؤشرات الأداء سنقوم بتعريف المؤشر:

¹ منير نوري، إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص323.

² محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005، ص267.

³ سناء جبيرات، تقييم اثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسلفوة، 2014-2015، ص ص167-169.

تعريف المؤشر: تعددت تعاريف المؤشر تبعاً لاستخدامات، وحسب المعجم الاقتصادي فإنه عبارة عن مفهوم عام يبين ويخصص أداء القياس أو مقاييس لتحديد حالة ظاهرة في وقت محدد. بينما يعرفه آخرون على أنه عبارة عن معلومة تسمح وتساعد الفرد أو الجماعة على قيادة سيرورة العملية نحو الوصول إلى الأهداف، وبما يسمح بتقييم النتائج.

إن عملية القياس لا يمكن أن تتم إلا بتوافر مجموعة من المعايير التي هي الأخرى تفسر من خلال مجموعة من المؤشرات، فمن خلاله يمكننا الحكم على سير ونشاط عملية محددة، وتقدم هذه المؤشرات مرجعيات تسمح بقياس التقدم في تحقيق الهدف الاستراتيجي، وهي بذلك مهمة جداً في عملية تحويل الخطط الإستراتيجية إلى سلوكيات وتصرفات، كما تقدم للمسؤولين دلالات ومؤشرات هامة تركز على قياس التقدم في العمليات، ومدى تنفيذها ومقارنة النتائج مع المعايير لهذا أصبحت مؤشرات ومقاييس الأداء ذات أهمية في قياس الرؤية والإستراتيجية، وتعد بطاقة الأداء الموازن من بين الأدوات الحديثة لقياس الأداء ومتابعته من خلال المعايير التي تسمح بقياس درجة تحقيق الأهداف الإستراتيجية ومدى جعل الرؤية وأهداف المنظمة قابلة للقياس إلى جانب كونها أداة للتفكير ويمكن تصنيف المؤشرات إلى:

1- مؤشرات قصيرة الأجل: وتضم:

- مؤشر الفعالية: يقيس درجة تحقيق الأهداف الاجتماعية أو الاقتصادية كتتحقيق نسبة غياب معينة.
- مؤشر الكفاءة: يقيس قدرة الفرد على تأدية عملية بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

2- مؤشرات طويلة الأجل: تتعلق بجودة الاستثمارات الاجتماعية المنجزة.

2-مقاييس الأداء في المؤسسة الاقتصادية:

اختلفت مقاييس الأداء على حسب المعايير المعتمدة في التصنيف، وتبعاً لمستوياتها فنجد من الباحثين من صنفها إلى خمسة أنواع وهي¹:

- مقاييس المدخلات: تستخدم هذه المقاييس لفهم الموارد البشرية والمالية التي تستخدم لغرض الوصول إلى المخرجات والنتائج المطلوبة؛
- مقاييس العمليات: لفهم الخطوات المباشرة في إنتاج المنتج أو الخدمة؛

¹مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص 89.

- مقاييس المخرجات: تستخدم لقياس المنتج أو الخدمة التي يوفرها النظام أو المنظمة ويتم إيصالها للعملاء؛
- مقاييس المحصلات: تستخدم لتقييم النتائج المرغوبة أو الفعلية؛
- مقاييس التأثير: تستخدم لقياس الآثار المباشرة أو الغير المباشرة التي تنشأ عن تحقيق غايات المنظمة. كما نجد من الباحثين من صنف المقاييس إلى:¹
- مقاييس الأسباب: تقيس هذه المقاييس الأداء المحقق بعد التنفيذ؛
- مقاييس النتائج: هذه المقاييس تنبأ بالأداء المستقبلي؛
- مقاييس سلوكية: هذه المقاييس تقيس الثقافة الأساسية للإفراد والمنظمة كاستبيانات رضا العاملين. بينما ذهب آخرون إلى تحديد تصنيف المقاييس والمؤشرات عموماً إلى المؤشرات الآتية.
- مؤشرات التكلفة: والتي تقيس قيمة الموارد المستهلكة؛
- مؤشرات النتائج: والتي تحدد في شكل مؤشرات كمية أو نوعية ما تم تحقيقه من نتائج؛
- مؤشرات النشاط: والتي تتضمن إنجاز الأنشطة بأقل التكاليف وفي كيفية تنفيذ ونشر الإستراتيجية؛
- مؤشرات إستراتيجية: والتي تحصر إنجاز وتنفيذ الإستراتيجية وأهدافها.

المطلب الثالث: دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

يعد نظام المعلومات من اهم آليات العملية الإدارية الذي تعمل الإدارة من خلالها على تحقيق أهدافها بأفضل الطرائق وقلل التكاليف، حيث أن نظام المعلومات بتطبيقاتها توفر معلومات دقيقة عن معايير الأداء لكل وظيفة ومستوى أداء الفرد أو فريق العمل وبما تمتلكه من قدرات تحليلية عالية تستخلص النتائج من مجموعة هائلة من المعلومات عن العاملين ومستوى أدائهم، وبالتالي من اجل أن تعمل نظم المعلومات بكفاءة ينبغي توفير عاملين لتشغيل هذه النظم وإدارتها وكذلك بالحاجة إلى أجهزة حديثة ومتطورة لكي تستطيع إدارة المنظمة أن تحقق أهدافها بأفضل الطرق وكذلك بالحاجة إلى أجهزة حديثة ومتطورة لكي تستطيع إدارة المنظمة أن تحقق أهدافها بأفضل الطرق وكذلك حاجاتها إلى برامج حاسوب وتعليمات تشغيل توزيعها تطورا، كما أن نظم المعلومات تمكن من تحقيق الانسجام بين توقعات أداء العاملين والوصف الوظيفي، وتسهل استخدامه من مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بالمعايير الموضوعية، كما أن نظام المعلومات

¹ أمين احمد محبوب المومن، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص2015.

بدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين، كما أن يقلل استخدام نظم المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين في المؤسسة، ويساهم في إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم ونتائج التقييم، لذا فيجب على المؤسسة وكافة مستوياتها تعزيز الوعي بأهمية نظم المعلومات في نجاح المنظمة عامة ونجاح نظام إدارة أداء العاملين خاصة وبالتالي رفع كفاءة أداء العاملين.

خلاصة الفصل :

ما يمكن أن نستخلصه في هذا الفصل هو أن مفهوم الأداء عبارة عن تركيب معقد وليس مفهوما مبسطا مقاسا بأبعاد ومؤشرات محددة، ويعكس مدى نجاح المنظمة وقدرتها على التكيف مع بيئتها، أن اهتمام المنظمة بمتابعة الأداء البشري بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه يندرج ضمن فلسفة التحسين المستمر الهادفة إلى جر نتائج المنظمة نحو الأفضل وذلك بشكل يسمح بانتهاج والانخراط في عملية التحسين المستمر.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية في مؤسسة

توزيع الكهرباء والغاز -

البويرة -

تمهيد:

بعدها استعرضنا المفاهيم الخاصة بنظام المعلومات ومختلف تعريفاته ومكوناته وخصائصه وبعد تعريف الأداء والعوامل المؤثرة فيه وقياسه وتقييمه، ارتأينا أن نقف على مختلف هذه المفاهيم وإسقاطاتها في واقع المؤسسة الاقتصادية وقد وقع اختيارنا على المؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية البويرة، ولتحقيق أهدافنا استخدمنا عدة أدوات كان أهمها الاستبيان الموزع على الموظفين داخل المؤسسة لجمع البيانات اللازمة، ونظرا لتعدد أدوات الدراسة كان علينا وضع منهجية مناسبة لتحليل البيانات، حيث سنتطرق إليها في المبحث الثاني من هذا الفصل التطبيقي.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

سونلغاز مؤسسة عمومية للكهرباء والغاز، تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والصناعية، وتزويد المواطنين بالطاقة الكهربائية، بحيث تقدم لهم كل الخدمات المتاحة وأيضا توعيتهم وإرشادهم عن طريق الإعلانات والاشهارات لتفادي وقوع الحوادث، وكذا تجنب الإفراط في استهلاك الغاز والكهرباء، ولقد مرت بعدة مراحل وتطورات في مجال إنتاج الغاز والكهرباء.

المطلب الأول: التطور التاريخي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

في هذا المطلب سنقوم بمعرفة التطور التاريخي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

1- لمحة تاريخية عن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز:¹

سونلغاز تعتبر عامل تاريخي في مجال تموين الطاقات الكهربائية والغازية في الجزائر، ومهامها الأساسية هو الإنتاج والنقل وتوزيع الكهرباء، وهكذا يتم نقل وتوزيع الغاز عبر قنوات، وقوانينها الجديدة أعطى لها إمكانية توسيع نشاطها نحو مجالات أخرى للنهوض بقطاع الطاقة مقدمة فائدة للمؤسسة في مجال تجارة الكهرباء والغاز إلى الخارج.

فقد بدأت الإضاءة في الجزائر منذ سنة 1929 التي جسدت الشبكة الكهربائية بين سنة 1929 و 1947 بمجموع طول قدره 6000 كلم، وهذا الخط بين متوسط التوتر العالي والمنخفض « HT , BT ».

2- مراحل تطور مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز:

- سنة 1947: تم إنشاء كهرباء الجزائر (EGA)، رقم 47.1002 المؤرخ في 1947/06/05 هذه الأخيرة مكلفة بالإنتاج لنقل وتوزيع الكهرباء والغاز.

EGA: هي عبارة عن مجمع لأقدم شركات إنتاج وتوزيع الكهرباء ذات الطابع الخاص، خاصة CIE ، Le bon ، SAE، التي سقطت تحت قانون التأمين في سنة 1946 الصادر على السلطة الفرنسية.

- سنة 1962: التطورات التي حدثت بعد سنة 1962:

¹ من وثائق المؤسسة.

EGA تبنتها السلطات الجزائرية بعد الاستقلال، في ظرف بضعة سنوات فضلا عن جهود تكوينية للموارد البشرية الجزائرية التي تضمنت تسيير هذه المؤسسة.

- سنة 1969: إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز:

بمرسوم رقم 69/59 في اليوم 26 جويلية 1969 الصادر عن الجريدة الرسمية في أول من أوت 1969، تحول اسم **EGA** إلى سونلغاز التي أصبحت شركة وطنية للكهرباء والغاز، في هذا الوقت كانت الشركة من الحجم الكبير أين تجاوز عدد عمالها 6000 موظف، وقد حدد المرسوم مهمة رئيسية لها تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلد، إن احتكار ونقل وتوزيع واسترداد وتصدير الطاقة الكهربائية المخصصة لسونلغاز قد عزز من مكانة الشركة، كما أن سونلغاز وجدت نفسها قد اسند إليها احتكار تسويق الغاز الطبيعي داخل الوطن، وهذا لجميع أصناف الزبائن (صناعيون، محطات توليد الطاقة الكهربائية زبائن المنزل).

وكان تحول الشركة بهدف المساهمة والتفعيل في التنمية الاقتصادية للبلد، وكذا التنمية الصناعية وإمداد المواطنين بالطاقة الكهربائية (المناطق الريفية)، وهذا المشروع مسجل في المخطط التنموي للسلطات العمومية.

- سنة 1975: في هذه المرحلة تم الفصل بين النشاطات الميدانية والنشاطات القاعدية وكذا إنشاء وحدات عمل كهرباء، غاز، وترتيب.

- سنة 1978: وضع حيز تطبيق برنامج وطني للإضاءة "PNE" لتزويد معظم بيوت الجزائريين بالكهرباء.

- سنة 1983: إعادة هيكلة سونلغاز والتي جاء معها ستة مؤسسات، أصبحت شركة سونلغاز في هذه السنة ذات خدمات عمومية وتسيير وتسويق المؤسسة، وبذلك تكتسب خمس فروع لأعمال متخصصة هي:

- **KAHRIF** (كهريف): الأشغال الكهربائية؛

- **KAHRAKIB** (كهركيب): تركيب البنى التحتية والإنشاءات الكهربائية؛

- **KANAGAZ** (كناغاز): إنجاز شبكات نقل وتوزيع الغاز؛

- **INEORA** (إنرقا): أشغال الهندسة المدنية؛

- **AMC**: صناعة العدادات ومختلف التجهيزات المستعملة في المراقبة.

- سنة 1986-1989: مبادئ وقوانين:

- قوانين خاصة باستقلالية المؤسسة؛

- قوانين العلاقات الاجتماعية؛

- الطرق الجديدة في تسيير المؤسسة.

- سنة 1991: نظام أساسي جديد لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز:

سونلغاز أصبحت مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) (قرار تنفيذي رقم 91-975 ليوم

14 ديسمبر 1991).

وقد فرض هذا الطابع الجديد التسيير الاقتصادي والأخذ بعين الاعتبار كيفية تسويق المنتوجات.

- سنة 1995: سونلغاز (EPIC):

في سنة 1995 أصبحت سونلغاز هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري بمرسوم رقم 95-280 ليوم

1995/09/17 على رأسه نجد مجلس التوجيه الرقابي " COS".

- سنة 2002: تحولت سونلغاز إلى مؤسسة ذات أسهم:

هذا التحول أعطى لسونلغاز توزيع (لا مركزية) في مبادئ أخرى في قطاع الطاقة، كذلك التدخل في هذا الميدان

خارج حدود الجزائر، وباعتبارها مؤسسة ذات أسهم فعليها اكتساب محفظة أسهم وقيم منقولة أخرى مع إمكانية

مشاركتها في مساهمات لدى شركات أخرى.

- سنة 2004: أصبحت سونلغاز عبارة عن مجمع " HOLDING":

خلال السنوات 2004 و 2006 أين أصبحت " سونلغاز" مجمع أو مجموعة مؤسسات تم إعادة هيكلة الفروع

المكلفة بالنشاطات الرئيسية بها.

- سونلغاز: إنتاج كهربائي (SPE)؛

- مسير شبكة النقل الكهربائي (GRTE)؛

- مسير شبكة نقل الغاز (GRTG).

- سنة 2006: تم هيكلة وظيفة التوزيع وقسمت إلى أربعة فروع هي:

- سونلغاز للتوزيع: الجزائر العاصمة (SPA)؛

- سونلغاز للتوزيع: الجهة الوسطى (SDC)؛

- سونلغاز للتوزيع: الجهة الشرقية (SDE)؛

- سونلغاز للتوزيع: الجهة الغربية: (SDO).

وبعيدا عن هذا التطور، تعتبر الوظيفة الرئيسية سونلغاز هي التي تضمن الخدمات العمومية، وتوسيع نشاطاتها،

وتحسين تسييرها الاقتصادي، وتساهم في الأداء الجيد للوظيفة التي وجدت من أجلها وتمثل بذلك ركيزة ثقافتها كمؤسسة.

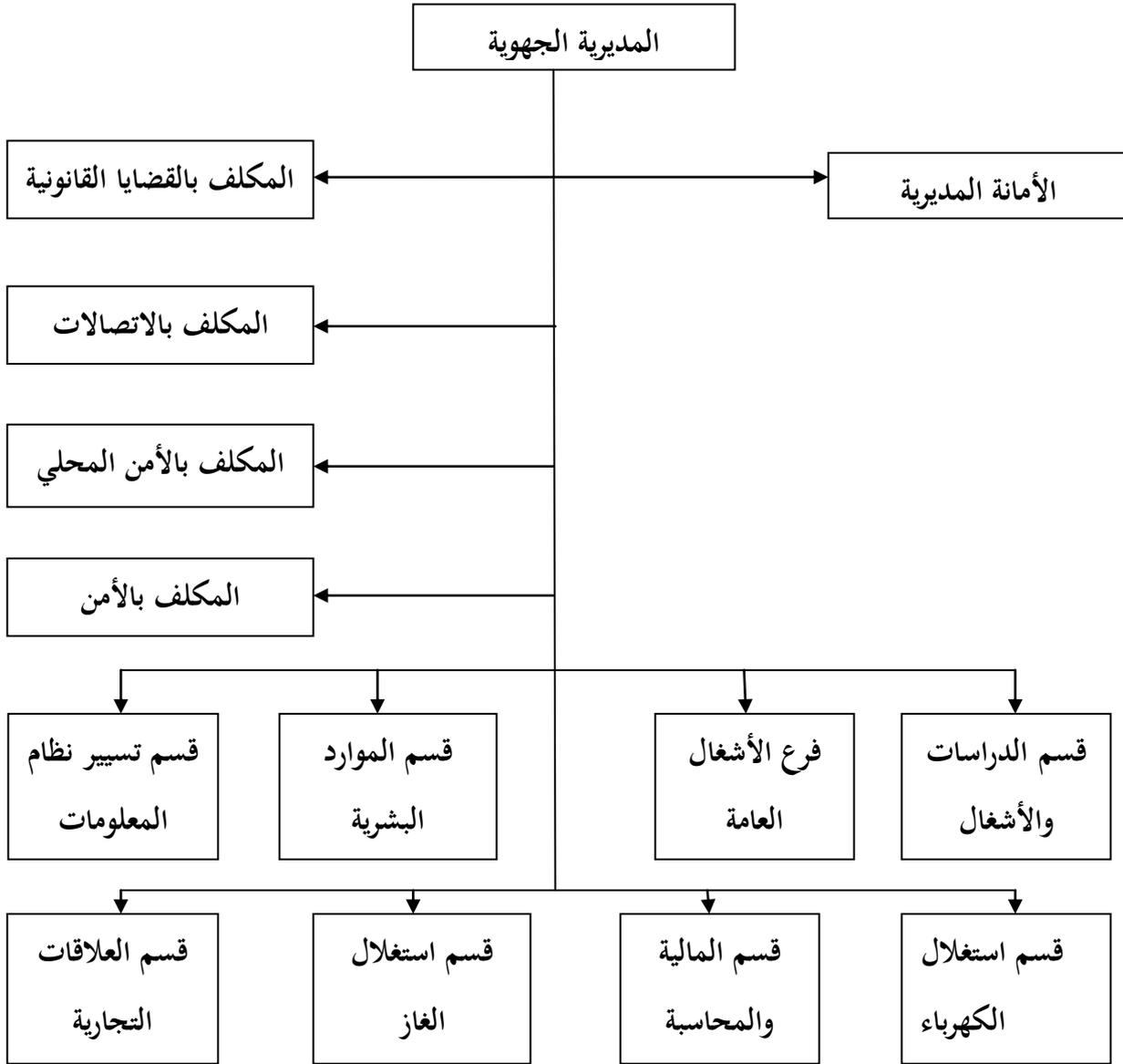
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز:

1- الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية:

إن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز هي شركة تقوم بعدة وظائف (مهام)، وتنقسم إلى عدة أقسام أو مستويات

والشكل رقم (01-03) يوضح ذلك:

الشكل رقم(03-01): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية



المصدر: من وثائق المؤسسة.

2- مصالح المديرية الجهوية:

نقدم في هذا المطلب كل مصلحة ومهامها:¹

1-2- المديرية الجهوية للبويرة: تساهم المديرية في إنشاء سياسة المديرية العامة للتوزيع وهذا فيما يتعلق

بالخدمات الموجهة للزبائن وتنمية المبيعات وتغطية النقائص.

2-2- الأمانة التنسيقية: وهي مكلفة ب:

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

2-3- المصلحة المكلفة بالشؤون القانونية:

- التكفل بالشؤون القانونية لهياكل المديرية الجهوية؛

- متابعة تطبيق قرارات المحكمة؛

- ترسيم ومراقبة الملفات؛

- تعميم ونشر المعلومات القانونية في نطاق الحاجة.

2-4- المصلحة المكلفة بالاتصال:

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

- المساهمة مع المديرية العامة للتوزيع في الأنشطة التجارية.

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

¹من وثائق المؤسسة.

2-5- المصلحة المكلفة بالأمن:

- القيام بجدول الزيارات مع برمجة عمليات التوعية.
- تحضير اجتماعات CHS لصالح المديرية الجهوية.
- تطبيق كل التوجيهات والتعليمات المتوقعة بالصحة والسلامة.

2-6- المصلحة المكلفة بالأمن الداخلي:

- المتابعة بصفة دائمة لمظاهر الأمن الداخلي للمديرية الجهوية والمصالح التقنية للكهرباء والغاز وكذا المصالح التجارية؛
- القيام بتقارير مزامنة مع الأحداث التي تمس SIS؛
- القيام بتقارير دورية للهيكل التابعة للمديرية الجهوية لمراقبة حالة الأمن الداخلي.

2-7- قسم استغلال الشبكات:

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

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

للشركة ويسهر على ضمان هاته المهام:

- توفير خدمة ذات نوعية جيدة؛
- استمرارية الخدمة؛
- احترام أجل التوصيل.

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

ويسجل كل كتابات المحاسبة انطلاقا من التقدم النقدي للتحركات المالية وهاته المعلومات تسمح بتقدير إنجازات المؤسسة.

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

- تسيير مركز المعالجة الآلية وترقية النظام على مستوى المديرية الجهوية؛

- تسيير كافة المعدات الآلية والوسائل التابعة للمديرية الجهوية؛
- السهر على صيانة النظام؛
- تطوير الأنظمة الخاصة بالمديرية.

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

- ضمان تسيير الوسائل والمعدات والبني التحتية للمديرية؛
- متابعة وتسيير صيانة وتنظيف الأملاك؛
- استلام وتسجيل ونشر بريد مقر المديرية؛
- ضمان التكفل بمبعوثي وضيوف المديرية؛
- تحديد ملفات البنية التحتية للمديرية.

2-12- قسم العلاقات التجارية: إن قسم العلاقات التجارية مكلف بمراقبة كافة المصالح التجارية وهو مكون من هيكلين المصلحة التقنو تجارية ومصلحة الزبائن.

2-13- قسم الموارد البشرية: يهتم هذا القسم بتزويد المديرية بالموارد البشرية وتسيير شؤون العمال وينقسم بدوره إلى مصلحتين وهما مصلحة المستخدمين ومصلحة التطوير، وكلف بتطوير الموارد البشرية ولكل نشاطات متعلقة بها منها: التخطيط، التوظيف، دفع الأجور، حساب مبالغ التقاعد، الترقية والمسار المهني.

2-14- تقديم قسم الموارد البشرية وهيكلها التنظيمي : يهتم قسم الموارد البشرية بتزويد المؤسسة بالموارد البشرية وتطويرها ومن مهامها ما يلي:

- تحفيز وتوجيه ومراقبة ووضع مختلف لمخططات الموظفين من توظيف وتكوين وترقية؛
- ضمان تنسيق ومراقبة النشاطات الإدارية وتسيير الموظفين من توظيف الاستقبال والتحويل والتكوين والترقية والنقل.

وتتكون من مصلحتين وهما:

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

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

- ضمان أجور الموظفين والوقت المحدد؛
- مراقبة جدول الساعات الاجتماعية؛
- إعداد بيانات العطل ومتابعة سجل العطل السنوية؛
- إعداد ملفات العمال القابلين على التقاعد؛
- تلبية حاجيات العمال من وثائق إدارية؛
- ضمان متابعة ومراقبة ظروف تطبيق قواعد تسيير الموظفين؛
- ضمان العلاقات مع مركز طب العمل؛
- إعداد الميزانية وعقد التسيير وجدول المؤشرات الخاصة بالموارد البشرية؛
- الحرص على إعداد الإحصائيات الخاصة بالموظفين وصحتها؛
- إعداد تقريرا للعمل في المصلحة.
- بالإضافة إلى المكلف بالدراسات المسؤولة عن النشاط وتطوير الموارد البشرية ومن مهامها:
- تحديد احتياجات التوظيف وإعداد مخطط التوظيف الداخلي وتحضير عناصر المناصب المتاحة إليها؛
- المشاركة في إعداد مختلف مخططات الموارد البشرية.
- التكلف بتحضير العمليات الدورية الخاصة بتقييم الموظفين.
- ب- مصلحة التكوين:** هي المصلحة التي تهتم بتكوين الموظفين ومتابعة الممتحنين ومن مهامها ما يلي:
- ضمان إعداد إحصائيات تكوين الموظفين؛
- تحليل وتقييم احتياجات التكوين؛
- إعداد التحليل والمعلومات المهمة في التحكم في تسيير الموارد البشرية؛
- مساعدة المسيرين في تحديد الاحتياجات الخاصة بالتكوين؛
- تطبيق مخطط التكوين ومتابعة تنفيذ من ناحية الكمية والنوعية. إعداد مخططات التكوين؛
- تقييم تأثير التكوين على مستوى الوحدة؛
- ضمان دراسات متعلقة بهندسة التكوين.

المطلب الثالث: مهام وأهداف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز:

قبل التطرق إلى أهداف المؤسسة سنذكر مهامها أولاً:¹

1- مهام مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

من أجل تحقيق المنفعة العامة فإن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز مكلفة بـ:

- تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة، فيما يخص الأدوات المقدمة للعملاء، تنمية المبيعات وتغطية الحقوق؛
 - تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبتها؛
 - تلبية طلب الزبائن لتغطية الكهرباء والغاز بأحسن طريقة وفي أقل مهلة، وإمدادهم بالنصائح والمساعدة اللازمتين؛
 - ضمان التسيير الجيد (استغلال وتصليح) وتنمية شبكات **BT/BP** و **MT/MP**؛
 - ضمان تطبيق التنمية فيما يخص البناء و الإصلاح واستغلال الموارد؛
 - ضمان التسيير الحسن للموارد البشرية والعتاد اللازم للعمل؛
 - ضمان أمن الأشخاص والمواد التي لها علاقة مع نشاط العمل والتوزيع؛
 - ضمان تمثيل سونلغاز على المستوى المحلي أحسن تمثيل.
- وعلى العموم فإن شركة سونلغاز تضمن تحقيق الاستثمارات للمؤسسة والتحكم في الطاقة وهو عامل ضروري للاقتصاد العام وبصفة خاصة الدراسات والرقابة وتحقيق ميزة إستراتيجية في التطور الاقتصادي والصناعي للوطن.

2- أهداف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز:

- التحكم مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لشهادتها وصورة علامتها؛
- تلبية الحاجات الوطنية المتزايدة في الجزائر؛
- توصيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية؛
- المشاركة في الانجازات الصناعية والتجارية في الخارج حتى تكون بقرب من الزبون النهائي؛
- تنويع منتجاتها؛
- استقلالية التسيير وإدخال قواعد تسيير ذات طابع تجاري؛
- الحصول على حصة في السوق العالمي.

¹ من وثائق المؤسسة.

وعلى العموم فإن هدف سونلغاز هو أن تصبح أكثر تنافسية، والتمكن من مواجهة المنافسة المحتملة في الآجال المقبلة، وتعتبر من أحسن خمس مؤسسات الكهرباء والغاز العاملة في حوض البحر الأبيض المتوسط.

المبحث الثاني: نظام المعلومات ودوره في تحسين أداء مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

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

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من الإطارات والمشرفين بالمؤسسة محل الدراسة يصل عددهم 31 فردا، وتم استثناء العمال اليدويين، وتم توزيع استبيان على مختلف المصالح المتواجدة في المؤسسة.

1- أداة الدراسة.

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

-المحور الأول: تناولت فيه طبيعة نظام المعلومات المستخدمة المستخدمة من طرف المؤسسة للقيام بنشاطاتها المختلفة؛

-المحور الثاني: تضمن الفقرات المتعلقة بمدى مساهمة الأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة في عملية تحسين الأداء، ومدى قدرة العاملين في التحكم فيها؛

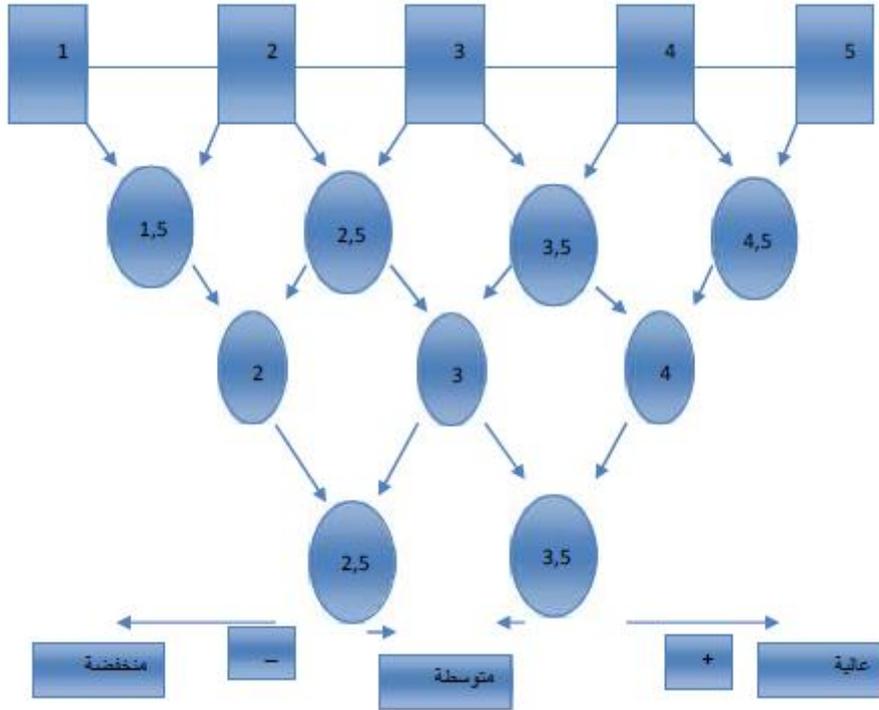
-المحور الثالث: تناولنا فيه طبيعة العلاقة بين نظام المعلومات وتحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

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

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

الشكل (02-03): التقسيم الثلاثي لفئة الاستجابة.



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

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

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

3- اختبار صدق وثبات الاستبيان:

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

الجدول(01-03): معامل الارتباط برسن.

| دور نظام المعلومات في تحسين الأداء | الأداء | نظام المعلومات | |
|------------------------------------|--------|----------------|------------------------------------|
| ,526** | ,749** | 1 | نظام المعلومات |
| ,701** | 1 | ,749** | الأداء |
| 1 | ,701** | ,526** | دور نظام المعلومات في تحسين الأداء |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال الجدول رقم يتضح أن معامل الارتباط لبرسن تراوح بين 0,526 و 0,749 للإبعاد وجميعها تطمئن إلى معاملات أداة الدراسة كونها قيم قوية و جيدة، وأشير لنا من تطبيق SPSS إلى أن معاملات الارتباط تتراوح بين الصفي والواحد وكلما اقتربت من الواحد دل ذلك على وجود معامل ارتباط عالي، و عليه توجد علاقة قوية بين نظام المعلومات والأداء في المؤسسة الاقتصادية.

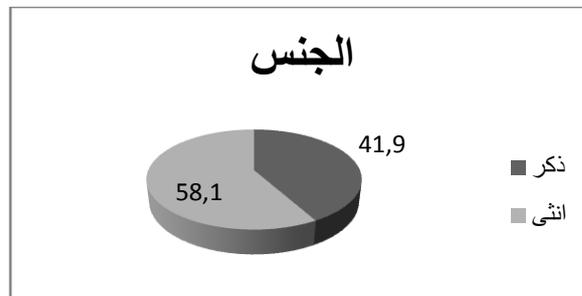
المطلب الثاني: تحليل البيانات الشخصية لخصائص العينة.

الجدول(02-03):توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

| النسبة | التكرارات | |
|--------|-----------|---------|
| 41,9 | 13 | ذكر |
| 58,1 | 18 | انثى |
| 100 | 31 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

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



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول.

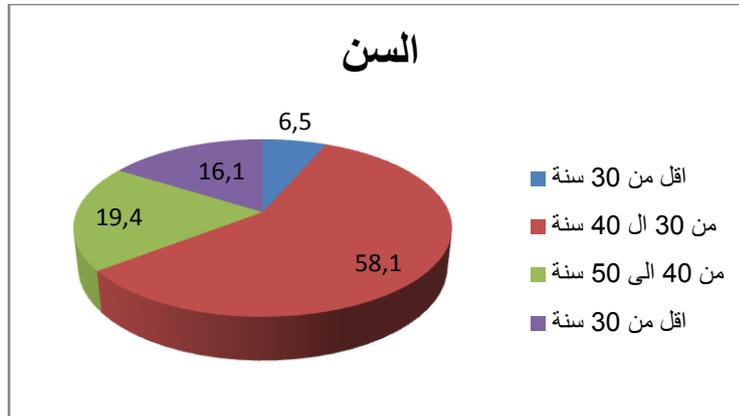
يتضح من خلال الجدول أن توزيع أفراد العينة حسب الجنس أن 18 من عينة الدراسة من الإناث أي ما نسبته 58,1% ومن الذكور 13 من عينة الدراسة أي ما يعادل نسبة 41,9% من خلال قراءتنا لنتائج الجدول يمكننا ملاحظة الحضور الضعيف للرجال في هذه المؤسسة لأن أغلب الرجال العاملين لديهم مهمات خارج المؤسسة.

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

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

المصدر: من إعداد الطالبتين وبالاعتماد على نتائج SPSS.

الشكل(04-03): توزيع عينة الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبتين ونتائج الجدول.

يتضح من خلال شكل توزيع النسب حسب السن لأفراد العينة، أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد بالدرجة الأولى على فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة، بنسبة مئوية بلغت 58,1% بمجموع تكرار 18 عامل ثم يليها العمال الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة بنسبة 19,4% وأخيرا تليها فئة العمال الذين تتراوح

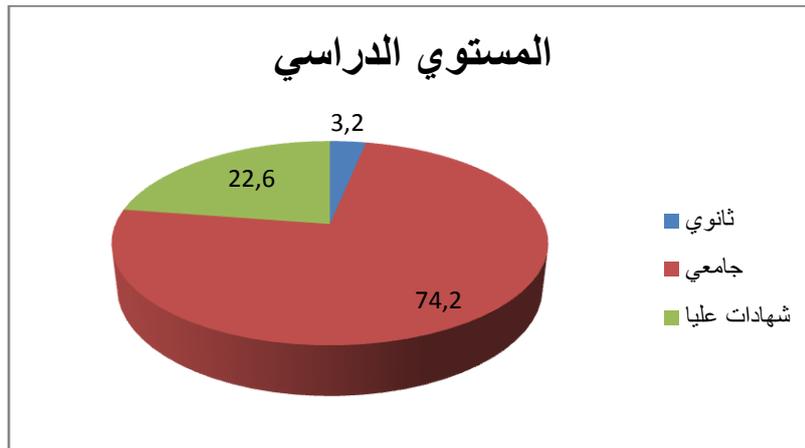
أعمارهم أكثر من 50 سنة بنسبة 16,1%، يمكن اعتبار ذلك مؤشرا إيجابيا للمؤسسة لأجل الاستفادة من كل طاقاتها البشرية ومنها المزيد من المسؤوليات لتحقيق ذاتها.

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

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الشكل(03-05): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج.

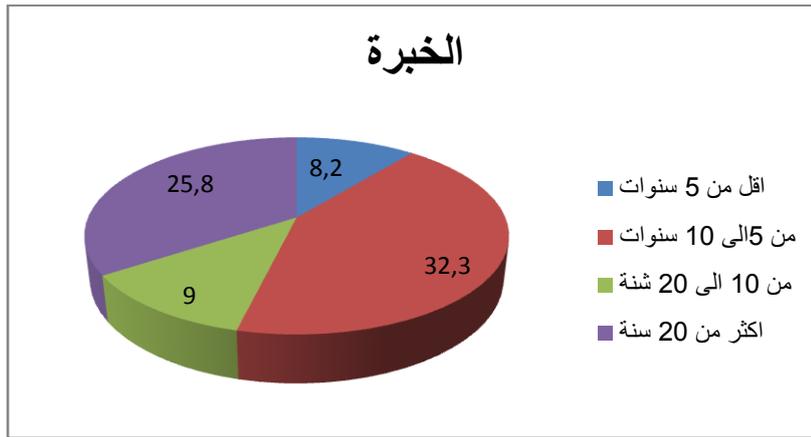
من خلال الجدول يتضح لنا بأن أغلبية الفئة العاملة بالمؤسسة لديهم مستوى جامعي بنسبة مئوية 74,2 إذ بلغ تكرارهم 23 عامل، أما الفئة الثانية لديهم مستوى شهادات عليا بنسبة مئوية 22,6، حيث بلغ تكرارهم 7 عمال أما الفئة الثالثة لديهم مستوى حيث بلغت نسبتهم المئوية 3,2 % بما يقابل متن تكرار عامل واحد، وهو أمر إيجابي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

الجدول (03-05): عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

الشكل (03-06): عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبتين ونتائج الجدول.

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

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

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

1: تحليل نتائج الخاصة بنظام المعلومات في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

سنحاول عرض ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول (03-06): استخدام نظم المعلومات في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS..

يتضح من خلال هذا الجدول أن عبارة " نظام المعلومات كعامل مساعد لنجاح وتطوير المؤسسة" تأتي في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي الأكبر بـ 3,94 وانحراف معياري قدره 0,964، حيث تميزت بدرجة الاستجابة عالية، مما يدل أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة عامل مساعد لنجاحها وتطويرها. وتليه في المرتبة الثانية عبارة " توفر المؤسسة برمجيات للحماية والأمن والتي تعد ذات أهمية لحماية سرية وامن المعلومات" ذات المتوسط الحسابي 3,77 وبدرجة تشتت قدرها 0,990، حيث تميزت بدرجة استجابة عالية، ويعود السبب إلى أن المؤسسة توفر برمجيات الحماية والأمن لحماية سرية المعلومات الخاصة بها. ثم تأتي في المرتبة الثالثة عبارة "نقتلك المؤسسة برمجيات الاستخدامات العامة" بالمتوسط الحسابي 3,52 وبدرجة تشتت 1,029، حيث تميزت بدرجة استجابة عالية، وهذا راجع لقدرة المؤسسة على امتلاك برمجيات نظام المعلومات الاستخدامات العامة. تليه في المرتبة الرابعة عبارة "تمتلك المؤسسة مبرمجين متخصصين في إدارة المعلومات" ذات المتوسط الحسابي 3,39 وبدرجة تشتت 1,230، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة وهذا يعادل على أن المؤسسة تمتلك مبرمجون متخصصون في إدارة المعلومات، ثم يليها في المرتبة الخامسة عبارة " تحرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام" بالمتوسط الحسابي 2,97 وانحراف معياري 1,278، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على حرص المؤسسة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام، يأتي في المرتبة السادسة عبارة " تحرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لاستخدامها" بالمتوسط الحسابي 2,61 وانحراف معياري 0,964، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا راجع إلى حرص المؤسسة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة، ثم يليها في المرتبة الأخيرة عبارة " تعتمد المؤسسة على المعلومات المتحصل عليها من الانترنت في توسيع نشاطاتها" بالمتوسط الحسابي 2,42 وانحراف معياري 1,025، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة منخفض، وهذا يدل أن المؤسسة لا تعتمد على المعلومات المتحصل عليها من الانترنت في توسيع نشاطاتها.

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

2- تحليل النتائج الخاصة بتحسين الأداء في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

سنحاول عرض ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول (03-07): تحسين الأداء في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الإجابة | | | | | العبارات | |
|-------------------|-----------------|--------------|-------|-------|-----------|----------------|----------|--|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | | |
| 1,110 | 2,97 | 1 | 12 | 6 | 9 | 3 | ت | توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد وولائهم |
| | | 3,2 | 38,7 | 19,4 | 29,0 | 9,7 | % | |
| 1,205 | 3.42 | 4 | 17 | - | 8 | 2 | ت | سياسة التدريب في المؤسسة تزيد في قدرات العمال والتحسين في خبرتهم |
| | | 12,9 | 54,8 | - | 25,8 | 6,5 | % | |
| 1,189 | 3,29 | 3 | 16 | 1 | 9 | 2 | ت | تعمل المؤسسة على تأهيل أفرادها معرفيا وتكنولوجيا لتطوير أدائهم |
| | | 9,7 | 51,6 | 3,2 | 29,0 | 6,5 | % | |
| 1,257 | 2,77 | 2 | 9 | 6 | 8 | 6 | ت | تبنى المؤسسة أساليب العمل الحديثة لرفع إنتاجية العاملين وزيادة كفاءتها الإنتاجية |
| | | 6,5 | 29,0 | 19,4 | 25,8 | 19,4 | % | |
| 1,124 | 2,94 | - | 14 | 5 | 8 | 4 | ت | لدى المؤسسة مرونة إنتاجية وسرعة الاستجابة لطلبات عملائها |
| | | - | 45,2 | 16,1 | 25,8 | 12,9 | % | |
| 1,118 | 2,87 | 1 | 10 | 8 | 8 | 4 | ت | تولي المؤسسة أهمية للبحث والتطوير لتحسين منتجاتها وتطوير منتجات جديدة |
| | | 3,2 | 32,3 | 25,8 | 25,8 | 12,9 | % | |
| 1,342 | 3,00 | 2 | 14 | 4 | 4 | 7 | ت | إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة |
| | | 6,5 | 45,2 | 12,9 | 12,9 | 22,6 | % | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS..

نلاحظ من خلال الجدول أن عبارة "سياسة التدريب في المؤسسة تزيد في قدرات العمال والتحسين في خبرتهم" تأتي في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي الأكبر 3,42 بانحراف معياري 1,205 ويعود السبب إلى سياسة التدريب في المؤسسة التي تزيد من قدرات في المؤسسة التي تزيد من قدرات العاملين، ثم يليها في المرتبة الثانية عبارة "تعمل المؤسسة على تأهيل أفرادها معرفيا وتكنولوجيا لتطوير أدايمهم" بالمتوسط الحسابي 3,29 بانحراف معياري 1,189 وهذا يدل على أن المؤسسة تعمل على تأهيل أفرادها معرفيا وتكنولوجيا لتطوير أدايمهم، ثم يليها في المرتبة الثالثة عبارة "إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة" بالمتوسط الحسابي 3 بانحراف معياري 1,342 على أنه إرضاء العملاء والاستماع إليهم غاية المؤسسة، ثم تأتي عبارة "توفر المؤسسة مناخ تنظيمي ملائم للعمل لزيادة رضا الأفراد وولائهم" في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي 2,97 بانحراف معياري 1,110 وهذا لتوفر المؤسسة على مناخ تنظيمي ملائم، ثم يليها في المرتبة الخامسة عبارة "لدى المؤسسة مرونة إنتاجية وسرعة الاستجابة لطلبات عملائها" بالمتوسط الحسابي 2,94 بانحراف معياري 1,124 وهذا يدل على أن للمؤسسة مرونة إنتاجية وسرعة الاستجابة لطلبات عملاءها، ثم تأتي في المرتبة السادسة عبارة "تولي المؤسسة أهمية للبحث والتطوير لتحسين منتجاتها وتطوير منتجات جديدة" بالمتوسط الحسابي 2,87 بانحراف معياري 1,118 وهذا يعود إلى أن المؤسسة تولي أهمية للبحث والتطوير لتحسين منتجاتها، وأخيرا تأتي عبارة "تتبنى المؤسسة أساليب العمل الحديثة لرفع إنتاجية العاملين وزيادة كفاءتها الإنتاجية" بالمتوسط الحسابي 2,77 بانحراف معياري 1,257 وذلك يعود إلى ضرورة تبني المؤسسة لأساليب العمل الحديثة لرفع من إنتاجية العاملين. حيث تم تقييم كل العبارات بدرجة استجابة متوسطة.

3: تحليل نتائج الخاصة بدور نظام المعلومات في تحسين الأداء في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

سنحاول عرض ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول (03-08): دور نظام المعلومات في تحسين الأداء في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الإجابة | | | | | العبارات | |
|-------------------|-----------------|--------------|-------|-------|-----------|----------------|----------|--|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | | |
| 1,179 | 3,45 | 3 | 19 | 1 | 5 | 3 | ت | عمل المؤسسة على تعزيز تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات |
| | | 9,7 | 61,3 | 3,2 | 16,1 | 9,7 | % | |
| 1,182 | 3,74 | 7 | 17 | 2 | 2 | 3 | ت | يساعد نظام المعلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل الشركة |
| | | 22,6 | 54,8 | 6,5 | 6,5 | 9,7 | % | |
| 1,230 | 3,23 | 2 | 16 | 5 | 3 | 5 | ت | يحدد نظام المعلومات المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء وتطويره مستقبلا |
| | | 6,5 | 51,6 | 16,1 | 9,7 | 16,1 | % | |
| 1,150 | 2,55 | - | 9 | 6 | 9 | 7 | ت | يضمن استخدام نظام المعلومات في الشركة العدالة في عملية تقييم أداء العاملين |
| | | - | 29,0 | 19,4 | 29,0 | 22,6 | % | |
| 1,251 | 3,03 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | ت | يساهم استخدام نظام المعلومات في إعطاء الحلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم ونتائج التقييم |
| | | 12,9 | 41,9 | 1,61 | 16,1 | 12,9 | % | |
| 1,193 | 2,90 | 2 | 10 | 6 | 9 | 4 | ت | يدعم نظام المعلومات في المؤسسة عملية بتوفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين |
| | | 6,5 | 32,3 | 19,4 | 29,0 | 12,9 | % | |
| 1,264 | 3,26 | 2 | 14 | 2 | 9 | 4 | ت | يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين |
| | | 6,5 | 45,2 | 6,5 | 29,0 | 12,9 | % | |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

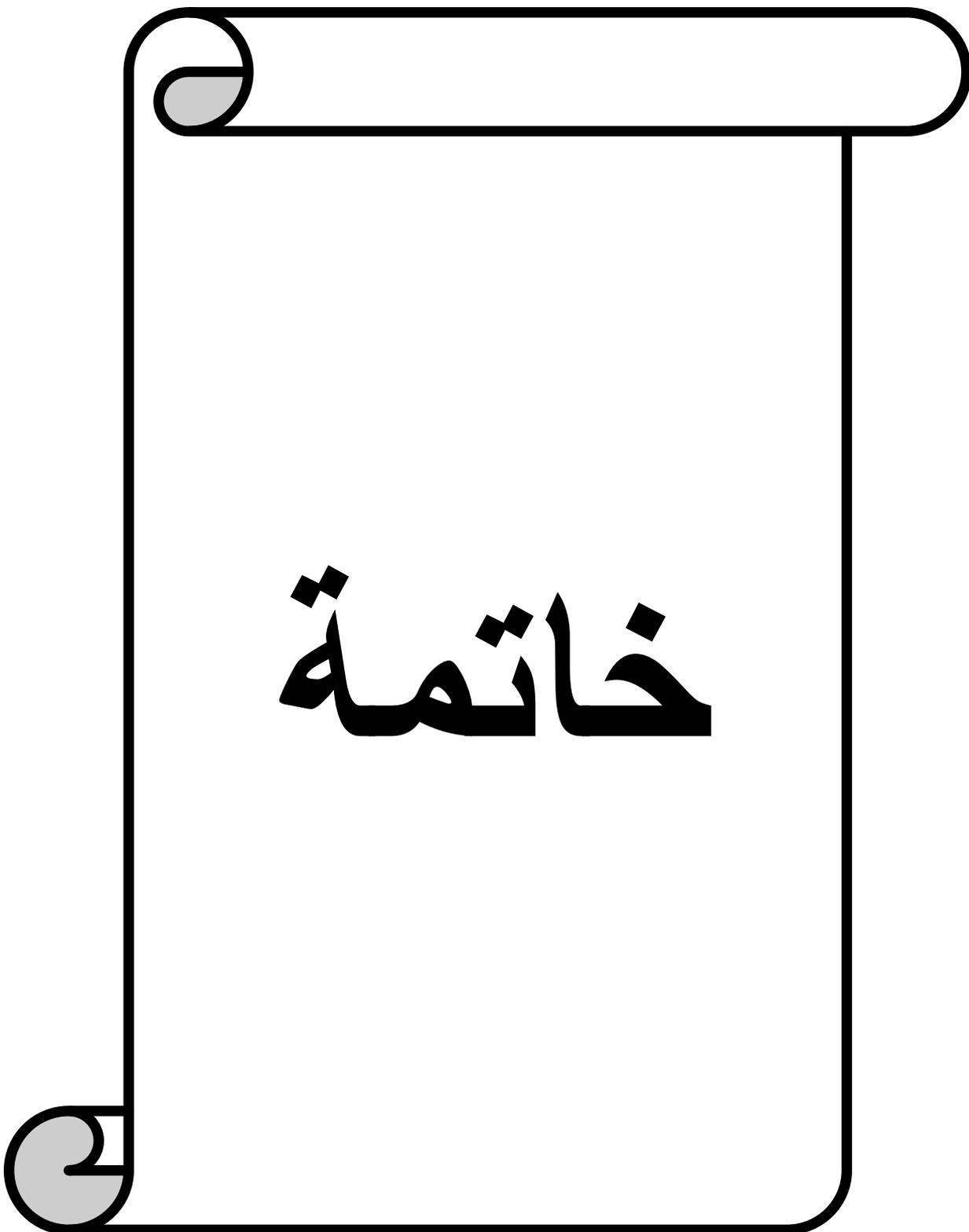
يتضح من خلال هذا الجدول أن عبارة "يساعد نظام المعلومات على سرعة وصول المعلومات بين العمال داخل المؤسسة" تأتي في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي الأكبر بـ 3,74 وبانحراف معياري قدره 1,182، حيث تميزت بدرجة الاستجابة عالية، مما يدل أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة يساعد على وصول المعلومات بين العمال. وتليه في المرتبة الثانية عبارة "تعمل المؤسسة على تعزيز تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات" ذات المتوسط الحسابي 3,45 وبدرجة تشتت قدرها 1,179، حيث تميزت بدرجة استجابة متوسطة، ويعود السبب إلى أن المؤسسة تعمل على تسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين العمال. ثم تأتي في المرتبة الثالثة عبارة "يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين" بالمتوسط الحسابي 3,26 وبدرجة تشتت 1,264، حيث تميزت بدرجة استجابة متوسطة، وهذا راجع إلى أن نظام المعلومات يقلل من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم الأداء. تليه في المرتبة الرابعة عبارة "يحدد نظام المعلومات المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء وتطويره مستقبلا" ذات المتوسط الحسابي 3,23 وبدرجة تشتت 1,230، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يعادل على أن نظام المعلومات يحدد المنافع التنظيمية التي سيحققها تحسين الأداء مستقبلا، ثم يليها في المرتبة الخامسة عبارة "يساهم استخدام نظام المعلومات في إعطاء الحلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم ونتائج التقييم" بالمتوسط الحسابي 3,03 بانحراف معياري 1,251، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على أن نظام المعلومات يساهم في إعطاء الحلول لمشاكل ونتائج تقييم الأداء، يأتي في المرتبة السادسة عبارة "يدعم نظام المعلومات في المؤسسة عملية بتوفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين" بالمتوسط الحسابي 2,90 بانحراف معياري 1,193، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا راجع إلى أن نظام المعلومات يدعم عملية توفير المعلومات الدقيقة عن الأداء في المؤسسة، ثم يليها في المرتبة الأخيرة عبارة "يضمن استخدام نظام المعلومات في المؤسسة العدالة في عملية تقييم أداء العاملين" بالمتوسط الحسابي 2,55 بانحراف معياري 1,150، حيث تم تقييمها بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل أن نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة يضمن العدالة في عملية تقييم أداء العاملين.

نستنتج من خلال تحليلنا إلى أن معظم الإجابات كانت بدرجة استجابة متوسطة، وهذا يدل على أن المؤسسة

تعتمد على نظام المعلومات في تحسين أداءها.

خلاصة الفصل:

لقد أردنا من خلال هذه الدراسة الميدانية معرفة واقع المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة البويرة، فيما يتعلق بمدى امتلاكها لنظام المعلومات، وقدرته على إيصال المعلومات بالمواصفات المطلوبة وفي الوقت المناسب، لمختلف المستويات التنظيمية مما يسمح بتحسين أداء العاملين في كل مستوى تنظيمي لهذه المؤسسة. ومن خلال تحليلنا لنظام المعلومات المعتمد من طرف المؤسسة ومدى توفره على كل الالتزامات الضرورية، زمن خلال إجابات المبحوثين استخلصنا أن المؤسسة بحاجة إلى تطوير وتوسيع أكثر لنظام المعلومات للاستفادة منها لتعم مختلف المستويات الإدارية، والعمل على تأهيل العمال الذين ينقصهم تأهيل.



يعتبر نظام المعلومات في المؤسسة بمثابة الجهاز العصبي الذي بواسطته تتصل بكافة أجزائها وأقسامها، فهو بالتالي ركيزة أساسية داخل المؤسسة بالإضافة إلى الدور البارز الذي يلعبه في تحسين أداء العاملين خاصة أن نظام المعلومات يهتم بالمعلومات التي تمثل عصب الحياة في شتى أنواع التنظيمات خاصة المتصلة منها بالقطاع الاقتصادي كما أن نظام المعلومات يساهم بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها، وبالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة مرنة وفعالة وبجهد ووقت اقل، كما يساهم في تحسين الإجراءات والسياسات ويحافظ على علاقة المؤسسة بمحيطها، كما أن نظام المعلومات يحقق تكلفة اقل وبالتالي تحسين الأداء من خلال تقليل الوقت المهدور، كما انه يقلل من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم العاملين في المؤسسة. بالإضافة إلى انه يدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين، بالإضافة إلى أن نظام المعلومات يساعد في تحديد الأفراد الذين يحتاجون إلى التحسين والتطوير في أداءهم كما انه يساعد في إعطاء الحلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم مع نتائج التقييم، وهذا كله يدل على الدور الذي يلعبه نظام المعلومات في تحسين أداء العاملين، وذلك يجب تعزيز الوعي داخل المؤسسات وعلى المستويات كافة بأهمية نظام المعلومات في نجاح المنظمة عامة ونجاح تطبيق نظام إدارة أداء العاملين خاصة وبالتالي رفع كفاءة أداء العاملين، ومن اجل أن يعمل نظام المعلومات بكفاءة ينبغي توفير عاملين لتشغيل النظام وإدارته، وكذلك بحاجة إلى أجهزة حديثة ومتطورة لكي تستطيع المؤسسة أن تحقق أهدافها بأفضل الطرق، بالإضافة إلى تحديد جوانب لتطوير أداء العاملين في مختلف المجالات.

اختبار الفرضيات:

وللتحقق من صحة الفرضيات السابقة الذكر توصلنا إلى:

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

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

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

النتائج المتوصل إليها:

- يسهل نظام المعلومات في المؤسسة من عملية وضع توقعات الأداء للعاملين؛
- يفيد نظام المعلومات بكل تقنياته بتحسين أداء المنظمات بشكل عام وموثوقية المعلومات المتدفقة داخل النظام، مما يؤمن للشركة ميزة الأمان في تعاملها والتأكد من عدم ضياع أي معلومة مهما قلت أهميتها، إذ انه سيكون لها قيمة كبيرة عند تحليلها مع بيانات أخرى إحصائيا أو تمت الاستعانة بها لاحقا؛
- يحقق نظام المعلومات تكلفة اقل وبالتالي تحسين الأداء من حيث التقليل من الوقت المهودور، مما يحسن تدفق المعلومات بشكل أفضل في الشركة؛
- يقلل استخدام نظام المعلومات من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين في المؤسسة؛
- يقوم نظام المعلومات بدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين، كما انه يساهم في إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم مع نتائج التقييم؛
- يساعد نظام المعلومات في تحديد العاملين الذين يحتاجون إلى تحسين وتطوير أداءهم.

التوصيات:

- إن المعلومات التي يعتمد عليها في تحسين الأداء يجب أن يكون بمقدورها الاستجابة الكاملة لاحتياجات العاملين، من خلال اعتماد نظام المعلومات مبني على أسس عملية بالإضافة إلى أن تكون عملية التعامل مع مخرجاته من قبل متخصصين؛
- يجب أن ترتبط عملية تقييم الأداء داخل المؤسسة بالأبعاد البيئية، الاقتصادية، والاجتماعية بالاعتماد على نظام معلومات فعال يتوافق مع هذه الاحتياجات؛

- يجب على المؤسسات الجزائرية أن تسعى لتطوير نظام المعلومات التي تستخدمها تجاوبا مع متغيرات المحيط قصد تحقيق الرهانات الجديدة التي تطرح نفسها على ارض الواقع؛
- يجب تكييف نظام معلومات في المؤسسة بطريقة تسمح بالحصول على المعلومات المناسبة في التوقيت المناسب.

افاق الدراسة:

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

قائمة

المراجع

الكتب:

1. أحمد محبوب المومن امين ، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق ، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص2015.
2. بربر كامل ، ادارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات ، دار المنهل اللبناني، بيروت، لبنان، 2007، ص184.
3. بوالرش نور الدين ، الحوافز وأداء العاملين في المؤسسات ، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
4. جمعة النجار فايز ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الجامد للنشر و التوزيع، الأردن عمان، الطبعة الثالثة، 2010.
5. جمعة صالح النجار فايز، نظم المعلومات الإداري، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية.
6. حسونة فيصل، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
7. حمدي أبو النور السيد عويس ، نظم المعلومات و دورها في صنع القرار الإداري ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011، ص54.
8. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006.
9. سيد صابر تعلق، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2011.
10. الصيرفي محمد ، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
11. الطيطي خضر مصباح إسماعيل، إدارة التغيير ، التحديات و الاستراتيجيات للمدراء المعاصرين ، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2011.
12. اللوزي موسى ، أسس العلاقات العامة، زمزم ناشرون وموزعون، عمان الأردن، 2010.
13. عبد اللطيف يوسف الصديق، راشد حامد الدوسري، معجم الإحصاء، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، دون سنة نشر.
14. عبد حسين فرج الطائي محمد، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثانية، 2009.

15. فاروق عبده فليه، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005.
16. فاضل الشامراني إيمان، نظم المعلومات الإدارية، دار صفا للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2004.
17. كامل بربر، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت، لبنان، 2013.
18. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، نظم المعلومات الإدارية، الشركة العربية المتحدة لتسويق و التوريدات، مصر القاهرة، 2011.
19. محمد المحاسنة ابراهيم، إدارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2013.
20. محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005.
21. ملوخية أحمد فوزي، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
22. نجيب شاويش مصطفى، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007.
23. نوري منير، إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

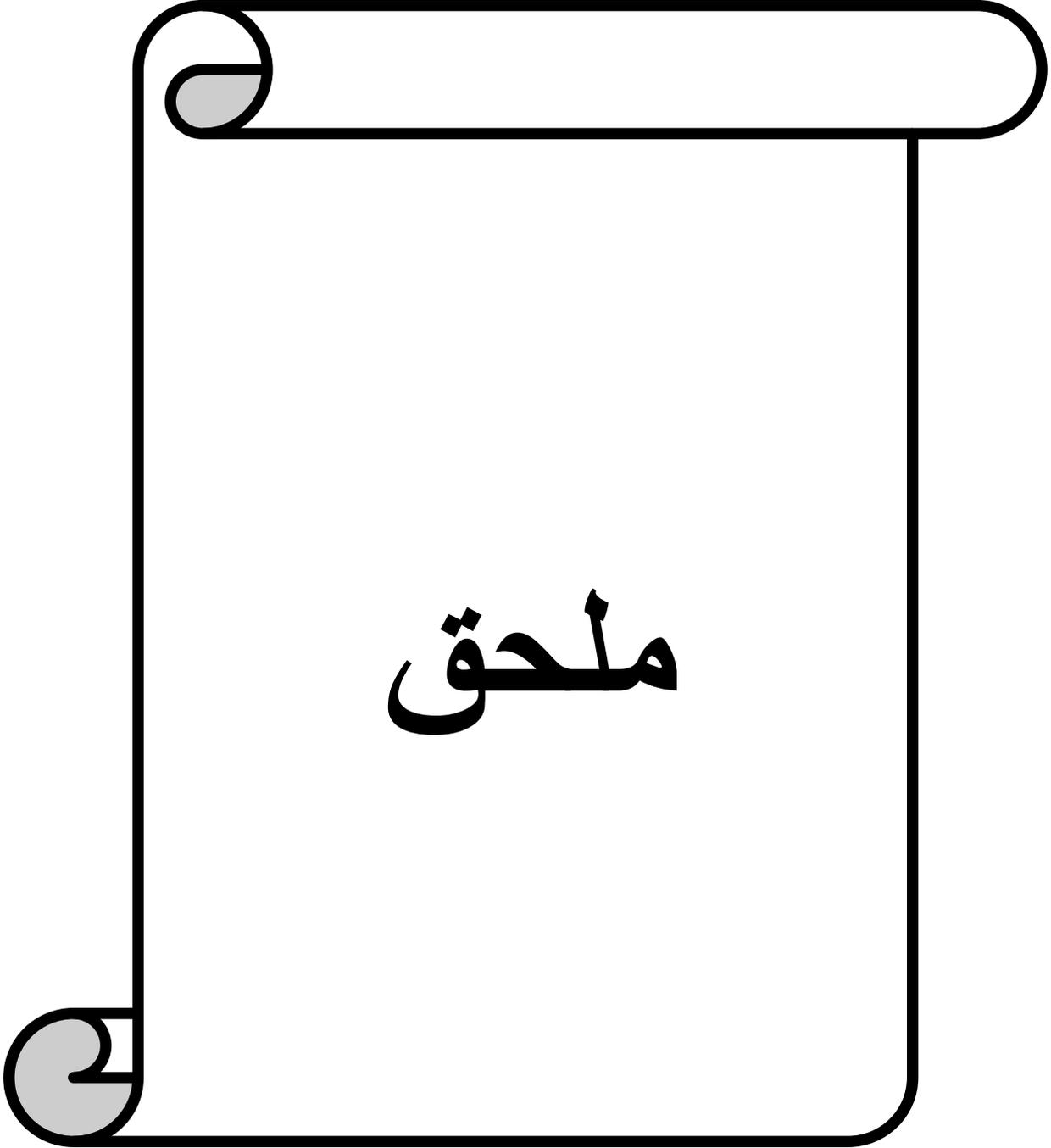
المذكرات:

1. بن شيخ الفقون رشيدة، دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرار التسويقي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
2. بن عطية سعاد، اثر تسيير الموارد البشرية على الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة ورقلة، 2011.
3. جبيرات سناء، تقييم اثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015.
4. سليمان محمد، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، جامعة مسيلة، 2006-2007.

5. عيدوني العياشي ، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2013-2014.
6. عيشي عادل ، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم ، مذكرة ضمن متطلبات نيل رسالة ماجستير، في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2002.

المجلات:

1. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث عدد 7، جامعة الجزائر، 2009_2010.
2. مزهودة عبد المليك، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، العدد الأول، نوفمبر 2001.



ملحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

أسئلة الاستبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة.

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

الطالبين:

- جليلد سولاف.

- شريقي ثللي.

عبارة الاستبيان

المحور الأول: بيانات شخصية.

1) الجنس:

- أنثى

- ذكر

2) السن:

- من 30 إلى 40 سنة

- اقل من 30 سنة

- أكثر من 50 سنة

- من 40 إلى 50 سنة

3) المستوى التعليمي

- ثانوي

- اقل من ثانوي

- شهادات عليا

- جامعي

4) سنوات الخبرة:

- من 5 إلى 10 سنوات

- اقل من 5 سنوات

- أكثر من 20 سنة

- من 10 إلى 20 سنة

المحور الثاني: نظام المعلومات.

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

المحور الثالث: الأداء في المؤسسة.

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

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | عملائها |
| | | | | | 6 تولى المؤسسة أهمية للبحث والتطوير لتحسين منتجاتها وتطوير منتجات جديدة |
| | | | | | 7 إرضاء العملاء والاستماع لهم هو غاية المؤسسة |

المحور الرابع: دور نظام المعلومات في تحسين الأداء.

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