وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت

القطب الجامعي بالقليعة تيبازة.(ENSM)

مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر

تخصص مناجمنت استراتيجي ونظم المعلومات

دور نظام المعلومات المحوسب الغير متكامل في أليات اتخاذ القرار

دراسة حالة مؤسسة:Batimetal charpente ouest

إعداد: حمراوي زكرياء

إشراف : د.مويزات ياسمين

جوان/ 2019

الملخص: من خلال البحث المتمثل في دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار طرحنا ,السؤال التالي : كيف يمكن تحسين اتخاذ القرار عن طريق نظام معلومات محوسب غير متكامل في مؤسسة تنشط في القطاع الصناعي ؟ كل الإشكاليات السابقة درست دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار وكيف يساهم في العملية ولم يدرسوا كيف يمكن تحسين اتخاذ القرار عن طريق نظام المعلومات. استعملنا وسيلة المقابلة والاستبيان و توصلنا الى النتائج التالية : ان اشراك المستخدم في تطوير النظام ودعم الإدارة للنظام من عوامل التي تؤدي الى نجاحه، جودة التصميم نظام المعلومات هي عائق لاتخاذ القرارات لكن رغم ذالك نظام معلومات المحوسب الغير متكامل يسهل عملية اتخاذ القرار .

كلمات المفتاحية: نظام المعلومات, اتخاذ القرار.

Résumé: Lors de la recherche sur le rôle du système d'information dans la prise de décision, nous avons posé la question de recherche suivante : Comment améliorer la prise de décision grâce à un système d'information informatisé non intégré dans une entreprise qui active dans le secteur industriel ? Toutes les problématiques précédentes ont examiné le rôle du système d'information dans la prise de décision et sa contribution à l'opération. Ils n'ont pas étudié comment améliorer la prise de décision grâce au système d'information. Nous avons eu recours à des entretiens et à un questionnaire. Les résultats sont les suivants : la qualité de la conception du système d'information est une contrainte lors de la prise de décision, le système d'information informatisé non intégré facilite la prise de décision, parmi les facteurs de succès sont la participation de l'utilisateur au développement du système et le soutien de la direction au système d'information.

Mots-clés: Système d'information, la prise de décision.

Summary : Through the research of the role of the information system in decision-making, we asked the following research question: How to improve decision-making through a non-integrated computerized information system in a company which active in the industrial sector ?. All the previous research examined the role of the information system in decision-making and how it contributes to the process. They did not study how decision-making could be improved through the information system. We use interviews and survey. We have concluded that the involvement of the users in the development of the information system and the management support to it are success factors, the quality of the information system design is a constraint to

the information system in making decisions, however the non-integrated computerized information system facilitate decision-making.
Keywords: Information System, decision making.

شكر وعرفان

أتقدّم بجزيل الشّكر والامتنان إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل، وأخصّ بالشكر الأستاذة الدكتورة موزات ياسمين التي تفضلت بالإشراف على هذا البحث، على إرشاداتها وتوجيهاتها القيّمة خلال إنجاز هذه المذكرة.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لعائلتي وأصدقائي على كل الدعم والتشجيع المستمر خلال فترة هذا البحث وخلال دراستي الجامعية.

قائمة المحتويات

-ملخص.....iv

-شكر وعرفان.....iii

-فهرس المحتويات.....v

-قائمة الجدول iv

-قائمة الأشكال..... v

iv

-مقدمة.....2

-الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهمي

-المبحث 1: عموميات حول نظام المعلومات.....08

-المبحث 2: عموميات حول اتخاذ القرار.....14

-المبحث 3: بيئة عمل نظام المعلومات.....19

-المبحث 4:دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار.....25

-الفصل الثاني: وصف الدراسة الميدانية

-المبحث 1: منهجية البحث.....35

-المبحث 2:تعريف المؤسسة BATIMETAL CHARPENTE OUEST.....42

-المبحث 3: نظام المعلومات المحوسب BIG.....48

-الفصل الثالث: نظام المعلومات المحوسب BIG في اتخاذ القرار

-المبحث 1: المقابلة.....57

المبحث 2: تأثير نظام المعلومات BIG على عملية اتخاذ القرار.....59

المبحث 3: تطوير نظام المعلومات وعوامل نجاحه.....66

-المبحث 4: الصعوبات التي تواجع نظام المعلومات المحوسب BIG.....71

-المبحث 5: تصميم التطبيق.....73

الخاتمة.....93

قائمة الملاحق.....94

قائمة المراجع.

قائمة الجدول

-الجدول الرقم 01: مقياس ليكرات.....37

-الجدول رقم 02: توزيع العينة المدروسة حسب الجنس والمستوى التعليمي.....59

-الجدول رقم03: توزيع العينية المدورسة حسب الخبرة.....60

-الجدول رقم 04: درجة استعمال نظام المعلومات في BIGفي المؤسسة.....61

-الجدول رقم05:مدى تأثير نظام المعلومات على اتخاذ القرار.....63

-الجدول رقم 06:المشاركة في تطوير نظام المعلومات.....66

-الجدول رقم07:دعم الإدارة النظام المعلومات.....68

-الجدول رقم08:الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات .BIG.....71

-الجدول رقم09: تدفق المعلومات.....75

-الجدول رقم10:وصف المناصب.....77

-الجدول رقم11:الأشكال المستعملة.....80

-الجدول رقم12:شرح الرموز.....81

-الجدول رقم13:جدول العمليات.....82

-الجدول رقم14:dictionnaire des donnes.....87

قائمة الأشكال

-الشكل رقم 01: مكونات نظام المعلومات.....13

-الشكل رقم02: أنواع القرار حسب المستوى 16

-الشكل رقم 03: نموذج الدراسة.....37

-الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي.....46

الشكل رقم05: موقع مصلحة تسيير المخزون في الهيكل التنظمي.....74

-الشكل رقم06: تدفق المعلومات.....75

-الشكل رقم 07: schéma MCD 88

مقدمة

مقدمة:

يعرف العالم الحالي بعصر ثورة المعلومات وانفجار المعرفة، عصر مجتمعات المعلومات التي تزداد اندماجا بفضل الانترنت و« *شبكات اتصالات البيانات، والمنظومات الشبكية للكمبيوتر و البث المباشر أو الانتقائي عبر الأقمار الصناعية، إلى غير ذلك من التحولات الجوهرية التي جعلت العالم أشبه بقرية كونية صغيرة.* » (رجم خالد2017 ص02)

في ظل هذا الوضع تزداد أهمية دور نظم المعلومات و" *ضرورتها انطلاقا من حيوية وأهمية المعلومات كمورد ثمين من موارد كل منظمة".* (مرابحية 2012.ص47)، *ومن" كونها أداة لا غنى عنها لامتلاك أو تحقيق الميزة التنافسية*"(رجم خالد2017.ص02) ، تساعد في اتخاذ القرارات، تطوير وتنمية المنظمة وإدارة العمليات بكفاءة وفعالية.

إن المؤسسات تستعمل نظام المعلومات في تسير مختلف نشاطاتها فمنهم من نجح في استعمل النظام في اتخاذ القرار ومنهم من فشل وأصبح يبحث عن آليات نجاحه وأسباب فشله.

من بين المشاكل الموجودة في المؤسسة محل الدراسة أن نظام المعلومات المحوسب غير متكامل BIG يستخدم في مصلحة تسيير الموارد البشرية بصفة جزئية فقط في المصلحة .

من هذا المنطلق، نطرح السؤال الرئيسي لهذه الدراسة : كيف يمكن تحسين اتخاذ القرار عن طريق نظام معلومات محوسب غير متكامل في مؤسسة تنشط في القطاع الصناعي ؟

نظام المعلومات المحوسب هي نظم معلومات المعتمدة على الحاسوب فهو النظام الذي يعتمد على المكونات البرمجية والمادية للحاسوب في معالجة البيانات ومن ثم استرجاع المعلومات(الشرابي 2008.ص53).هو نظام غير المتكامل لما تصعب فيه عملية تنقل

المعلومات بشكل المطلوبة بفضل اعتمادها على مجموعة من قواعد البيانات (قاسم شعبان2000.ص40)

أما اتخاذ القرار يعرف على أنه *الاختيار الحذر من جانب الإدارة أو متخذ القرار لتصرف معين دون آخر من بين أكثر من تصرف يمكن اختياره*(جمال الدين العويسات 2005.ص26).

السؤال الرئيسي لهذا البحث يقودنا لطرح أسئلة فرعية تتمثل في :

–ما هي عوامل نجاح نظام المعلومات في اتخاذ القرار؟

– ما هو تأثير نظام المعلومات في اتخاذ القرار؟

–ما هي الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار؟

تتمثل فرضيات البحث في ما يلي :

الفرضية الأولى: عوامل النجاح تتمثل في اشراك المستخدم النهائي في عملية تطوير نظام المعلومات المحوسب و دعم الإدارة للنظام.

الفرضية الثانية: يسمح نظام المعلومات المحوسب بتسهيل عملية اتخاذ القرار.

الفرضية الثالثة: جودة تصميم نظام المعلومات المحوسب يشكل صعوبة في عملية اتخاذ القرار.

توصلت إلى هذه الفرضيات من خلال الأبحاث والمقابلات التي قمت بها مع عدد من الموظفين في المؤسسة,

التأكد على الفرضيات اعتمادنا في الدراسة الميدانية على الاستبيان .

تعتمد الإشكالية على النظرية السلوكية في نظام المعلومات التي اعتبرت نظم المعلومات كأداة لتحقيق أهداف المنظمة عن طريق المشاركة في صنع القرار.

تتمثل أوجه الاختلاف بين البحث الذي قمت به والأبحاث السابقة في النقاط التالية:

-من ناحية المنهجية استعملت المقابلة والاستبيان في حين الدراسات السابقة استعملت طريقة واحدة المقابلة او الاستبيان.

-من ناحية الإشكالية كل الإشكاليات السابقة درست دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار وكيف يساهم في العملية ولم يدرسوا كيف يمكن تحسين اتخاذ القرار عن طريق نظام المعلومات.

-من ناحية الدراسة قمت بدراسة مؤسسة صناعية في حين درست الأبحاث السابقة مؤسسة عمومية وخدماتية.

-من ناحية النتائج توصلت الأبحاث السابقة إلى فعالية نظام المعلومات في اتخاذ القرار، وكذلك جودته في اتخاذ القرار، بينما توصلت الى ان نظام المعلومات يساهم في تسهيل اتخاذ القرار رغم أن جودة تصميم نظام المعلومات منخفضة.

من بين الأهداف الرئيسية التي نسعى لتحقيقها من هذا البحث نذكر:

- التعرف على مدى استخدام نظام المعلومات في المؤسسة.

- تحديد تأثير نظام معلومات المحوسب الغير متكامل على عملية اتخاذ القرار،عوامل نجاحه والصعوبات في المؤسسة.

- تقديم بعض المقترحات لتحسين عملية اتخاذ القرار.

قمت بتقسيم هذه الدراسة على ثلاثة فصول. تناولت في الفصل الأول كل المفاهيم النظرية المتعلقة بنظام المعلومات وعمليات اتخاذ القرار، إضافتا إلى الدراسات السابقة.

في الفصل الثاني تناولت الإطار المنهجي للبحث من خلال شرح الأساليب المستخدمة، تقديم المؤسسة محل دراسة، أخيرا تم وصف نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة محل الدراسة. أما في الفصل الثالث قمنا بعرض نتائج المقابلة و الاستبيان بحيث تمت دراسة مدى استخدام

نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار، تأثيره على اتخاذ القرار، عوامل النجاح والصعوبات التي تواجه نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار.

الفصل 1 : مميزات نظام المعلومات و اتخاذ القرار

مقدمة:

يشهد العالم في ظل العولمة تطور عميقا وسريعا على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي التكنولوجي، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجي المعلومات دخل العالم فيما يطلق عليه بعصر مجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه للمعلومة مكانة هامة في حياة البشرية وفي جميع المجالات خاصة في المؤسسات الصناعية والتجارية، اذ نجد على مستوى كل مؤسسة نظم معلومات والتي تعتبر من الأساليب الإدارية الحديثة للمساعدة على مواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغيير المستمر.

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى أربع مباحث:

-عموميات حول نظام المعلومات

-عموميات حول اتخاذ القرار

-بيئة عمل نظام المعلومات

-دور نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار

المبحث 1 : عموميات حول نظام المعلومات

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات وأسباب التسارع نحوها ثم الى ظهور نظام المعلومات ثم نمر الى تعريف نظام المعلومات وأخيرا الى تأثيرات الإيجابية والسلبية لنظم المعلومات.

عرف عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي(2005.ص25) أن تكنولوجيا المعلومات أنها " مختلف أنواع الإكتشاف والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزنها واسترجاعها في الوقت السريع والمناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة"، عرفها مزهر شعبان العاني (2009.ص74) أنها " دراسة أو تصميم أو تطوير أو تطبيق أو دعم أو ادارة أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب خصوصا تطبيقات البرنامج والمعدات المادية للحاسوب وبشكل مختصر تتعامل تكنولوجيا المعلومات مع استخدام الحواسيب الإلكترونية وبرمجيات الحاسوب لتحويل وخزن وحماية ومعالجة وإرسال واسترجاع المعلومات بشكل صحيح وآمن" (عليوات سالمة و شلوش فاطمة ,2015).

خلال التعرفين السابقين نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير علي مختلف أنشطة المؤسسة يظهر من خلال عملية جمع وحماية ومعالجة واسترجاع المعلومات في الوقت المناسب. عدة عوامل أدت إلى التسارع نحو تكنولوجيا المعلومات, حسب عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي (2005.ص33-34) حسب قراءة عليوات سالمة وشلوش فاطمة (2015) :

– أول سبب هو تطورات الأنترنت المتلاحقة و التغيرات المتسارعة في السوق التي أدت إلى حدوث ثورة في مجال شبكات المعلومات

– أما السبب الثاني هو ظهور وتطور اقتصاديات المعرفة التي تتمثل في" اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة وظهور منتجات وخدمات جديدة وبعبارة أخرى فإن المعرفة أصبحت أصول استراتيجية أساسية منتجة وان المنافسة أساسها الوقت، والمنتجات أصبحت أقصر عصرا وفي بيئة متقلبة"

–السبب الثالث هو العولمة : " فهناك إدارة وسيطرة لمواقع الأسواق العالمية الإلكترونية وهنالك منافسة في أسواق عالمية، وهنالك مجاميع عمل موزعة عالميا ونظم توزيع واتصال عالمية"

– السبب الرابع يتمثل في التحولات في مشاريع الأعمال : " هناك منافسة وتخفيضات في مبيعات العقارات على الأنترنيت بالنسبة لوسطاء بيع العقارات، فالأنترنيت والتكنولوجيا ذات الصلة بها قد جعلت بالإمكان القيام بالأعمال عبر حدود المنظمة بنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل المنظمة وهذا يعني أن المنظمات لم تعد تقتصر في أعمالها على حدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها"

– السبب الأخير هو ظهور ما يسمى بالشبكة الرقمية : التغيرات التكنولوجية مصحوبة بإعادة تصميم منطقي أساسي يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه المنشأة الرقمية.

يرجع المختصين ظهور أنظمة المعلومات في السنوات الخمسينات من القرن الماضي وبالضبط في حوالي 1955 أين استعمال الكمبيوتر وقد تطور استعمالها فعلا داخل المؤسسات ابتداء من 1960 . يمكن ذكر ثلاث مراحل مر بها تطور نظام المعلومات والتي تتمثل في:

حسب مرابحية (2012.ص47) و هذا ما قرأته مدفوني أميرة (2016) , المرحلة الأولى بعد ظهور الكمبيوتر سنة 1955 ارتبطت بظهور أولى المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1960 . كان مهام الإعلام الألي متعلقة خاصة بالأعمال المتعلقة بخزينة المؤسسة . بعد ذلك ظهرت المرحلة الثانية التي امتدت من الستينات إلي غاية السبعينات من القرن الماضي حيث أصبحت المؤسسات تقوم باستخدام الإعلام الألي كنظام الرقابة و التسيير .أما المرحلة الثالثة امتدت من الثمانينات إلى غاية التسعينات القرن الماضي ,حيث أصبح نظام المعلومات يشمل كل نشاطات للمؤسسة .

من خلال هذه النبذة عن نظام المعلومات نستنتج انه مر بثلاث محطات هامة كان عند ظهوره كل اعماله تتعلق بالخزينة ومنذ ذلك الوقت هو في تطور حتى أصبح جزء لا يتجزأ من المؤسسات.

يعتبر نظام المعلومات أحد الركائز الأساسية للإدارة لما يقوم به من مختلف المهام والتسهيلات التي يقدمها للعمال والمؤسسة. عرف منعم، محمد القيومي (2013.ص29)نظام المعلومات حسب أسماء جواني (2016) كالتالي" يشير مصطلح نظم المعلومات إلى أنه مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها، بغرض دعم صنع القرار، والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، إضافة

إلى تحليل المشكلات، وتشتمل نظم المعلومات بيانات الأشخاص الأساسيين ، والأماكن والنشاطات والأمور الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحاطة بها".

–أما محمد عبد حسين أل فرج الطائي(2009.ص52) يرى أن " نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر أو الأجزاء المتكاملة والمتداخلة والتي يمكن من خلالها تحقيق أهداف النظام"(عليوات سالمة وشلوش فاطمة ,2015)

عرفه joel de rosnag (p39.2004) على أنه " مجموعة عناصر ذات تفاعل حيوي، ومنظم من أجل تحقيق هدف معين" حسب الشيخ ولد محمد (2011).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من الموارد المرتبطة مع بعضها البعض تقوم بجمع وتخزين المعلومات ومعالجتها وإخراجها على شكل حلول وبدائل المشاكل المطروحة . هناك عدة أنواع من نظم المعلومات نذكر :

نظم المعلومات المحوسب هي " *نظم معلومات المعتمدة على الحاسوب* فهو النظام الذي يعتمد *على المكونات البرمجية والمادية للحاسوب في معالجة البيانات ومن ثم بث واسترجاع المعلومات"* (الشرابي 2008.ص53).

نظم المعلومات التقليدية هي الأنظمة التي تعتمد على الجمع التقليدي واليدوية في التعامل مع المعلومات وهي " *أنظمة تعتمد على الورق والقلم*" في مختلف مراحل تشغيلها. (حسب سليم على عبد الهادي، الغرباوي علاء2000.ص18)

من خلال التعرفين نستنتج ان الفرق بينهم، ان نظام المعلومات المحوسب يعتمد على الحاسوب والبرمجية في جمع ومعالجة البيانات، اما نظام المعلومات التقليدي يعتمد على الورق والقلم في جمع ومعالجة البيانات.

مفهوم نظام المعلومات المتكامل هو "*بناء قاعدة معلومات موحدة وعامة للنظم الفرعية كلها داخل المنظمة*"، حيث تتلقى هذه القاعدة البيانات من سلسلة التطبيقات التي تمثل وظائف المنظمة المتعددة، مما يجعل المعلومات تنساب دون عوائق في المنظمة(قاسم2008.ص45)

مفهوم نظام المعلومات غير المتكامل هي مجموعة من الأنظمة تمثل وظائف غير متكاملة مع بعض تعتمد على عدة قواعد بيانات، وهذا النوع الذي تعتمد عليه المؤسسة محل الدارسة.

من خلال التعريفين نستنتج ان نظام المعلومات المتكامل اكثر فعالية باعتمادها على قاعدة بيانات موحدة تسهل تنقل المعلومات بين مختلفة الأنظمة ، في حين نظام غير متكامل تصعب فيه عملية تنقل المعلومات بالشكل المطلوب بفضل اعتمادها على مجموعة من قواعد البيانات.

يتكون نظام المعلومات من ثلاث عناصر رئيسية وهي المدخلات، المعالجة والمخرجات سوف نتطرق اليها.

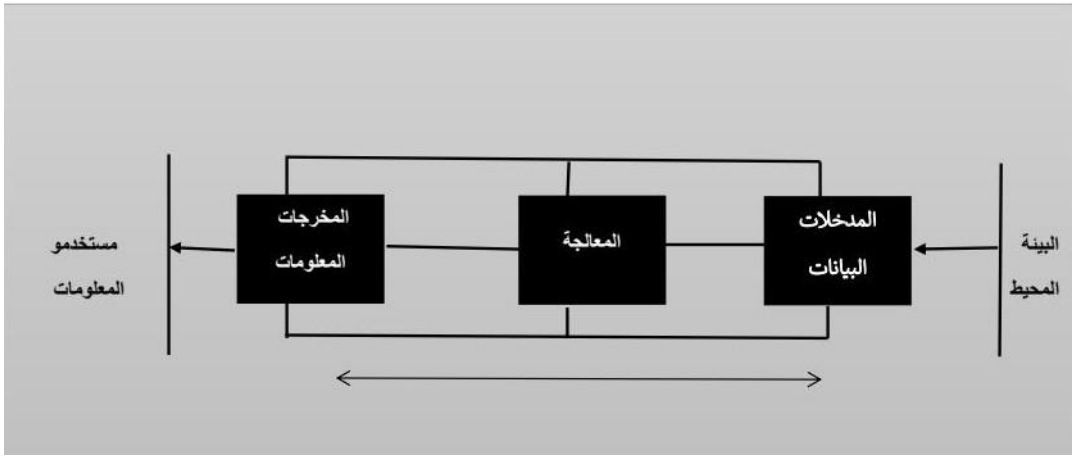
حسب ما جاء به عبد الرزاق محمد قاسم (1998.ص19) نظام المعلومات يتكون من :

- المدخلات وهي عبارة عن مجموعة من البيانات والمعطيات يتم جمعها من محيط المؤسسة او العاملين فيها يتم إدخالها في نظام
- عنصر المعالجة الذي هو عبارة عن مجموعة من تقنيات والمهارات النظام ويتم معالجة المدخلات عن طريق عمليات منطقية من طرف النظام وإخراجها على شكل عنصر المخرجات
- المخرجات هي مجموعة النتائج التي توصل اليها النظام من خلال العنصرين السابقين بغيت افادة مستخدمين النظام
- كذلك يوجد عنصرين اخرين هما الرقابة و التغذية العكسية

- الرقابة هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والقواعد التي تهدف إلى التحقق من أن النتائج التي تم الوصول اليها تتطابق مع أهداف المؤسسة
- ثم يأتي العنصر الاخير وهو التغذية العكسية التي هي عبارة عن أداة لكشف العيوب المتواجدة في النتائج وإعادة توجيهها من جديد على شكل مدخلات ليتم تصحيحها وإخراجها مرة أخرى على شكل نتائج.(العياشي عيدوني ,2014).

نستنتج أن مكونات نظام المعلومات هي عناصر مكملة لبعضها البعض وهذا يظهر من خلال الشكل التالي

الشكل رقم 01: مكونات نظام المعلومات.



مصدر عبد الرزاق محمد القاسم (1998.ص19)

يملك نظام المعلومات كغيره من النظم إيجابيات وسلبيات وسوف نتطرق إلى أهم التأثيرات.

– حسب قنديلجي والجنابي (2005.ص66) هذا ما قرأته أميرة مدفوني (,2016) يسهل نظم المعلومات من إنجاز العملية الحسابية بشكل دقيق وجيد وبأسرع وقت ممكن مقارنة بما يقوم به

الفرد. يقابله تأثير سلبي يؤدي إلى إنهاء بعض الوظائف من خلال دمجها او اختصارها مع وظائف أخرى وهذا يؤدي الى انهاء مهام بعض العمال.

– تساعد نظم المعلومات المؤسسة في جمع أكبر عدد من المعلومات حول نماذج المبيعات الخاصة بزبائنها فهذا يسمح للمؤسسة بجمع معلومات أكثر دقة وشمولية حول الزبائن مما يؤدي إلى "*تجاوز على خصوصياتهم وحرياتهم الشخصية*".

– بفضل نظم المعلومات أصبح من الممكن التقدم في جميع المجالات لكن بالمقابل فإن "استخدام المكثف لنظم المعلومات قد يسبب لهم التعب والإرهاق والمشاكل".

– أما التأثير الأخير هو" تزود نظم المعلومات بإمكانات وكفاءات جديدة من خلال خدمات، والخدمات الصرف الألى ونظم الهاتف الألية ".

من خلال ما ذكرنا من تأثيرات نستنتج أن لنظام المعلومات دور إيجابي أكثر مما هو سلبي بحيث يمكن تجاوز وتصحيح سلبياته ليكون له فائدة أكبر على الفرد والمؤسسة.

المبحث 2: عموميات حول اتخاذ القرار.

يتناول هذا المبحث مفهوم اتخاذ القرار وعنصره وكذلك تطرقت إلى أنواع القرارات ومراحلها وأهم آليات اتخاذ القرا ريعد اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية لاختيار أفضل الحلول والبدائل التي تتماشى مع اهداف المؤسسة.

عرف علي (2003.ص123) حسب ما كتبه العياشي عيدوني (2014) اتخاذ القرار أنه " *إصدار حكم معين عما يجب أن يفعله الفرد في موقف ما وذلك بعد الفحص الدقيق للبدائل التي يمكن إتباعها ومن ثم اختيار بديل معين بعد تقييم بدائل مختلفة وعديدة وفق توقعات معينة*

لمتخذ القرار" .كذلك عرفه جمال الدين العويسات.(2005.ص26) حسب ما تناولته عليوات سالمة وشاوش فاطمة (2015) أنه " *الاختيار الحذر من جانب الإدارة أو متخذ القرار لتصرف معين دون آخر من بين أكثر من تصرف يمكن اختياره*".

من التعريفين السابقين نستنتج أن اتخاذ القرار هو عبارة عن اختيار أفضل بديل من البدائل المتاحة.

تحتوي عملية اتخاذ القرار على مجموعة من العناصر سوف نتطرق إليها.

حسب ما جاء به حجاجة (2009.ص22.23) يتمثل العنصر الأول في المشكلة وتنطلق عملية اتخاذ القرار عند اكتشاف مشكلة في العمل ثم يأتي العنصر الثاني وهو تعدد البدائل في هذا العنصر تطرح مجموعة من البدائل أما الإداري يتطلب منه اختيار أحسن بديل من بينهم يله العنصر الثالث وهو الهدف المراد تحقيقه من خلال العنصر الثالث يتوجب على الإداري اختيار القرار الذي يتماشى مع أهداف المؤسسة . يأتي العنصر الأخير الذي يتمثل في بيئة القرار ويقصد به " *الجو الذي يتم به اتخاذ القرار، وما يتضمنه ذلك الجو من اعتبارات منها شخص متخذ القرار ، القرارات السابقة ،والظروف المحيطة باتخاذ القرار*" (أميرة مدفوني , 2016).

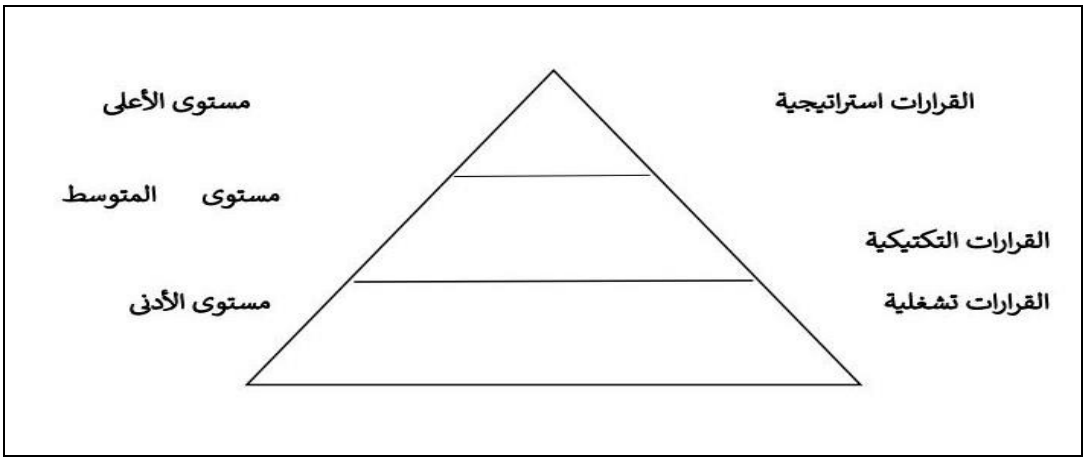
اختلفت معايير تصنيف القرارات وتباينت وجهات نظر المختصين حول تصنيف القرارات وسوف نتناول التصنيف حسب المستوى . لقد قسم Igor ansoff القرارات حسب المستوى الى ثلاث أنواع حسب حسين بلعجوز(2008.ص105) وهذا حسب ما قرأه لشيخ ولد محمد (2011) :

- القرارات التشغيلية هي "*التي تتخذ في المستويات التنظيمية الدنيا والمتعلقة بالعمليات التشغيلية للمنظمة*" وتكون على المدى القصير (أقل من سنة)

- القرارات التكتيكية :هي"*قرارات تؤخذ على المستوى الإداري أعلى مما تؤخذ فيه القرارات التشغيلية* "وتكون متعلقة بالتنظيم والرقابة على الأداء وتكون مدتها أقل من 5 سنوات ،
- القرارات الاستراتيجية هي قرارات تؤخذ على "*مستوى قمة الهيكل التنظيمي بواسطة الادارة العليا في المؤسسة* " وتكون متعلقة بتحديد سياستها والوضع التنافسي للمؤسسة وتحديد الموارد للازمة لتحقيق أهدافها وتكون مدتها اكثر من 05 سنوات.

الشكل التالي يوضح أنواع القرارات حسب كل مستوى :

الشكل رقم03: أنواع القرارات حسب المستوى



المصدر:حسين بلعجوز .نظرية القرارات ص106

تمر عملية اتخاذ القرارات بمجموعة من الخطوات التي يقوم بها متخذ القرار وسوف نتطرق اليها حسب منعم زمرير الموسوى (1998.ص14) وما قرأه عياشي عبدوني (2014) المرحلة الأولى هي تحديد المشكلة . عندما تدرك المؤسسة وجود مشكلة ما في المؤسسة يجب عليها تعمق في دراستها لتحديد مدى خطورتها لتحديد القرار السليم لهذه المشاكل .تنقسم المشاكل إلى قسمين :"*المشاكل الاعتيادية*" وهي مشكلة بسيطة يتكرر حدوثها بنفس الشكل , المشاكل الغير الاعتيادية (الجديدة) وهي مشكلة تتصف بعمق والتعقد وتحتاج دراستها إلى التعمق فيها واتخاذ

الإجراءات الازمة . المرحلة الثانية هي تحليل المشكلة بعد التعرف على طبيعة المشكلة وتحديدها . يجب تحليلها أي تصنيفها وجمع كل البيانات المتعلقة بها ثم تأتي المرحلة الثالثة وهي تحديد البدائل . بعدما يتم إنجاز الخطوتين السابقتين بنجاح من خلال تحديد المشكلة وتحليلها وباعتماد متخذ القرار على خبرته السابقة في مواجهة المشاكل المماثلة واعتماده على الجانب الفكري والإبداعي في مواجهة المشاكل الجديدة يقوم بتحديد مجموعة من البدائل . بعد انتهاء المراحل السابقة على التسلسل يبدأ دور المرحلة الرابعة من خلال تقييم البدائل "*بعد الانتهاء من تحديد الحلول البديلة للمشكلة يأتي مرحلة تقييم نتائج البدائل أي تعيين ما يتمتع به كل بديل من مزايا وما يتصف به من عيوب ومدى أمكانية مساهمة في حل المشكلة* " . يأتي دور المرحلة الخامسة وهو اختيار أفضل حل "*وبعد القيام بتحديد المشكلة وتحليلها وتنمية الحلول البديلة وتقييم كل حل فإن متخذ القرار يكون موقف يسمح بمحاولة تحديد الحل الأفضل أي البديل المناسب على ضوء المعلومات التي توافرت* " . بعدها يأتي مرحلة تنفيذ القرار وهذا حسب ما جاء به نواف كنعان (2011.ص168) "يتم تنفيذ القرار عن طريق الأخرين والمدير يقوم بعملية توجيه القائمين على التنفيذ" مبينا لهم خريطة تنفيذ القرار . أما المرحلة الأخيرة تتمثل في متابعة الحلول حسب محمد نور برهان (ص140) " *وهي عملية مستمرة أثناء خطوات تنفيذ القرارات، فمن خلال متابعة التنفيذ تظهر الانحرافات ويتم الكشف عن أسبابها واتخاذ الإجراءات المناسبة*" (عليوات سالمة وشلوش فاطمة ,2015).

مراحل اتخاذ القرار هي عبارة عن عملية تسلسلية كل خطوة مكملة للأخرى ولا يمكن الاستغناء عن أي مرحلة منهم في اتخاذ القرار.

من أهم الآليات التي يعتمد عليها في عملية اتخاذ القرار هي الآليات التقليدية والعلمية وسوف نتطرق إليها بالتفصيل .

- الآليات التقليدية وهي مجموعة من الأساليب القديمة التي تفتقر أي معيار علمي وحسب كنعان (2009.ص185.186) تتمثل هذه الأساليب في الخبرة و يعتمد فيه متخذ القرار على تجاربه السابقة في مواجهة المشاكل .
- أما الأسلوب الثاني هو إجراء التجارب " *هنا يقوم متخذ القرار على اختيار أحد البدائل و إجراء التغيرات أو التعديلات على هذا البديل بناء على الأخطاء التي تكشف في تجارب*".
- يوجد كذلك أسلوب البديهية والتحكم الشخصي يعتمد في هذا أسلوب على الحكم الشخصي لمتخذ القرار بإضافة إلى السرعة والبديهية في تحديد المشكل الرئيسي وتحديد الحل الأمثل .
- أما الأسلوب الأخير هو دراسة الآراء و الاقتراحات وتحليلها فهو يعتمد على البحوث والدراسة والآراء و الاقتراحات التي تقدم إليه حول المشكلة وتحليلها (أميرة مدفوني ,2016).

الآليات العلمية وهي عبارة عن مجموعة من الأساليب تتمثل في بحوث العمليات ونظرية الاحتمالات وشجرة القرارات وكذلك التحليل الحدى ودراسة الحالات.

بحوث العمليات : يرى العجمي (2007.ص245-247) انها تعتمد في تطبيقها في مجال اتخاذ القرار على اشراك جميع المختصين في مختلف التخصصات ويتم التنسيق بينهم من خلال تشكيل فريق البحث .

أما الأسلوب الثاني هو نظرية الاحتمالات: " *وتقوم هذه النظرية على اختيار البديل الأفضل يتبعه اختبارات لاحقة، مما يتطلب من متخذ القرار التأكد من احتمالات المستقبل وقياسها إن أمكن* "

الأسلوب الثالث يتمثل في أسلوب شجرة القرارات: ترجع جذور أسلوب شجرة القرارات إلى مدخل النظم في اتخاذ القرار، يقوم على التفاعل بين الأدوات والوسائل المستخدمة الاتخاذ القرار وبين البيئة المحيطة به، *يقوم هذا الأسلوب "على افتراض مؤداه أن أي حالة انتقالية يترتب عليها تأثير فوري وحالة جديدة أو موقف له مشكلة اختيار، أي أن اتخاذ القرار في نظام فرعي ينتج تأثير يكون له ردود فعل تنتشر في سلسلة متعاقبة في النظام وفي البيئة المحيطة*" .

يتمثل الأسلوب الرابع في التحليل الحدى ويقوم هذا الأسلوب بعملية " *تحليل البدائل المتعددة المطروحة أمام متخذ القرار* " من خلال " *المفاضلة بين البدائل المعرفة مدى فائدة والمنفعة المحققة عن هذه البدائل*"

أما الأسلوب الأخير هو دراسة الحالات ويقوم هذا الأسلوب بعملية دراسة لتعرف على المشكلة وتحديدها وكذلك معرفة أسباب وقوعها " *وتصور الحلول البديلة لها استنادا إلى المعلومات المتاحة عن المشكلة*" (أميرة مدفوني ,2016).

إن الأليات التقليدية والعلمية كلها تساعد في تشخيص المشكلة وتحديد البدائل واختيار القرار أنسب وكل منهما يستخدم وفق طبيعة المشكلة وملائمة أسلوب مع متخذ القرار.

المبحث 3: بيئة عمل نظام المعلومات

سوف نتناول في هذا المبحث العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار ثم عوامل نجاح نظام المعلومات واخير صعوبات التي تواجه نظام المعلومات.

إن عملية اتخاذ القرار تتأثر بعدة عوامل قد تؤدي في بعض الحالات لاتخاذ القرار الخاطئ بفضل تأثراتها على متخذ القرار وسوف نتطرق إلى هذه العوامل بالتفصيل :

– عوامل البيئة الخارجية حسب كاسر ناصر المنصور (2006.ص36) وهذا ما قرأه مرغني بلقاسم (2014) هي عبارة عن مجموعة من المتغيرات تأتي من محيط عمل المؤسسة وتقوم بعملية الضغط عليها وتتمثل هذه العوامل في " *الظروف الاقتصادية والسياسية والمالية في المجتمع وكذلك التطورات التقنية والتكنولوجية الحاصلة والظروف الإنتاجية القطاعية مثل المنافسين والموردين والمستهلكين وكذلك العوامل التنظيمية الاجتماعية والاقتصادية ودرجة المنافسة*"

– عوامل البيئة الداخلية هي عبارة عن الظروف التنظيمية والمتغيرات الحاصلة داخل المؤسسة وتتمثل في " *عدم توفر المؤسسة على نظام معلومات يفيد متخذ القرار بشكل جيد وعدم وضوح درجة العلاقة التنظيمية بين الأفراد والإدارات والأقسام* " وكذلك تتأثر عملية اتخاذ القرار عندما يكون غموض بشأن أهداف المؤسسة، وقوتها المادية والبشرية والفنية.

شخصية المدير وخبرته حسب صبرينة عزالدين زير(2002.ص74) وهذا ما قرأه إسماعيل مناصرية (2004) تلعب شخصية المدير أو متخذ القرار المبنية على خبرته وتجاربه السابقة في العمل ومواجهة المشاكل وحالته النفسية عامل أساسية في تأثير على القرار الذي يتخذه.

– تأثير عنصر الزمن حسب الصريفي (2006.ص147) وهذا ما قرأته أميرة مدفوني (2016) الزمن هو عنصر مهم في عملية التأثير على متخذ القرار " *فكلما كان الوقت كافي كلما كانت البدائل المطروحة أكثر*" وذلك يزيد من درجة صحة القرار.

– تأثير أهمية القرار هذا ما جاء به جلدة (2009.ص26) حسب ما قرأت أميرة مدفوني (2016) "*فكلما ازدادت أهمية القرار ازدادت ضرورة جمع المعلومات الكافية عنه*" .

إن هذه العوامل تلعب دور كبير في التأثير على قرارات متخذ القرار من خلال رسم له صورة واضحة عن الوضعية التي يعيشها.

تعددت المشاكل والمعوقات التي تقف عائق في وجه عملية إتخاذ القرار وسوف نذكر أهمها.

حسب كنعان (2007.ص318-330) وهذا ما قرأته أميرة مدفوني (2016) أول عائق وهو المركزية الشديدة ويقصد بها تمسك المديرين بكامل صلاحيتهم رغم انشغالاتهم الكثيرة وعدم تفويض جزء منها للمساعدين وهذا ما يشكل عائق أمام عملية اتخاذ القرار .

كذلك عدم توفر المعلومات بالقدر الكافي والدقة المناسبة والوقت المحدد يساهم في إعاقة صنع القرار، وعدم وضوح الأهداف بشكل المطلوب أمام متخذين القرار يساهم في إعاقة عملية اتخاذ القرار وهذا راجع الى سوء التخطيط الذي لم يشرح صورة الأهداف بطريقة المناسبة.

كذلك العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وما يترتب عنها من " *وساطة وأشكال المحاباة و الاحتكاك بين المصالح العامة والمصالح الخاصة وهذا يؤدي إلى تبادل القرار يخدم المصلحة*"

وقد أضاف تلعب (2010.ص322) حسب قرأت أميرة مدفوني (2016) "التعامل مع أغراض المشكلة وليس جوهرها يشكل عائق امام عملية اتخاذ القرار ".

كذلك تهاون متخذين القرار في مواجهة المشاكل يترتب عليها عائق في صنع القرار " *وعدم الإلمام بأن القرار في حد ذاته أصبح له تكنولوجيا تساعد وتدعم اتخاذه وتمثل بدورها ميزة تنافسية لمن يملكها*".

توجد عدة عوامل تؤدي الى نجاح نظام المعلومات، كما أن توجد عدة عوامل تؤدي الى فشله سوف نتطرق إلى هذه العوامل فيما يلي.

حسب ROBERT REIX(1999.P113) توجد عدة عوامل وهذا ما قرأه إسماعيل مناصرية (2004) :

-أولها اشراك المستخدم النهائي عند القيام بعملية تصميم نظام معلومات .يجب اشراك المستخدم النهائي في هذه العملية من خلال منحه فرصة طرح احتياجاته وأولوياته في المؤسسة وهذا يعود بشكل إيجابي على النظام وكذلك الفرد بتعزيز الشعور بالذات من خلال مشاركته وكذلك زيادة الالتزام بالتغير.

-الفجوة بين مصممي النظام ومستخدمه "تعتبر من أكبر المشاكل التي تقابل تطبيق وتنفيذ نظام المعلومات فنتيجة الاختلاف الخلفية العلمية لكل من المصممين والمستخدمين وكذلك اختلاف الاهتمامات والأولويات مما يؤدي إلى اختلاف في درجات الولاء التنظيمي " فمثلا يرى الفنيون من واقع التوجه الفني لحل المشكلات ، بينما يرى المستخدمون أنهم بحاجة إلى نظام معلومات يسهل المهام التنظيمية ،هذا الاختلاف يؤدي إلى فشل مشروع نظام المعلومات" (2000.p28) lberto sillero حسب قرأت اسماعيل المناصرية ,2004).

-دعم الإدارة : في حالة حصول مشروع نظام المعلومات على الدعم الكافي من الإدارة على جميع مستوياتها فإن هذا "يولد اتجاهات إيجابية نحو النظام من الجانبين مستخدمي النظام والعاملين بإدارة نظم المعلومات كنتيجة لشعورهم بأن مشاركتهم وإسهاماتهم سوف تصبح محل تقدير وانتباه من جانب الإدارة "وكذلك لدعم الإدارة يتمثل في تخصص الموارد المالية لازمة

لنجاحه. (هذا ما جاء به lberto sillero (2000.p28) حسب ما قرأت اسماعيل المناصرية (2004))

–مستوى التعقيد والمخاطرة : "قد تفشل بعض مشروعات نتيجة لما تتضمنه من مستوى مرتفع من المخاطرة ويتأثر مستوى المخاطرة بثلاث عناصر" .أولها حجم المشروع وتزداد درجة المخاطرة كلما كان مشروع نظام المعلومات كبير ." يقاس حجم المشروع إما بالتكلفة للازمة لتنفذه أو حجم الافراد اللازمين له وكذلك الوقت للازم لتنفيذه" .أما العنصر الثاني هو هيكل المشروع ،عندما يكون مشروع نظام المعلومات واضحا بشكل جيد يسهل على المستخدمين التعرف على احتياجاتهم وكذلك تحديدها وهذا ينقص درجة المخاطرة .أما العنصر الأخير يتمثل في الخبرة السابقة مع التكنولوجيا, تكون فيه درجة المخاطرة مرتفعة في حالة ما يكون الفريق المشرف على مشروع تطوير نظام المعلومات ليس لديهم أي خبرة فنية الازمة مع التكنولوجيا (هذا ما جاء بيه lberto sillero (2000.p28) حسب قرأت اسماعيل المناصرية (2004)).

– إدارة عملية التنفيذ :"يجب مراعاة التنسيق والحرص عند تطوير نظام جديد للمعلومات فهناك صعوبة لتحديد درجة تفسير المعلومات وتعريفها من مستخدم لآخر، إضافة إلى أن احتياجات الأفراد من المعلومات مختلفة، كما أنه قد يتم تجاهل تدريب الأفراد على استخدام النظام والتأكد من تفهمهم له والإجراءات تشغيلة".

من خلال هذه العوامل التي ذكرناها نستنتج أن جل عوامل نجاح نظام المعلومات ركزت على عنصر مستخدمين النظام وإشراكهم في العملية لتجنب أي فشل العملية.

توجد مجموعة من الصعوبات التي تواجه النظام المعلومات سوف نتطرق إليها:

هناك عدة صعوبات يواجهها نظام المعلومات. حسب ROBERT REIX(1999.P113) أول صعوبة يواجهها نظام المعلومات هي التصميم. تفشل عملية تصميم نظام المعلومات عندما لا يحقق الاحتياجات الأساسية للمؤسسة. تتمثل في:

- تقديم معلومات معقدة يصعب استخدامها من طرف المستخدمين
- بطيء في انتقال المعلومات بين المستخدمين
- أن يكون النظام معقد لدرجة لا تسمح للمستخدم غير الفني بالتفاعل معه واستخدامه
- كذلك تفشل عملية التصميم إذا لم يتوافق مع السياسة التنظيمية للمؤسسة من خلال *استقلالية مكونات التنظيم وارتباطها وتفاعلها مع بعضها البعض فإن تصميم نظام المعلومات يؤدى بالضرورة إلى إعادة تصميم التنظيم وبالتالي عدم اتفاق يؤدى إلى لرفض النظام وعدم لاستقرار*". (إسماعيل مناصرية ,2004).

حسب coopers et lybrand(2000.p85) ,ثاني صعوبة تتمثل في البيانات وهي تلعب دور هام في إنتاج المعلومات وفي حالة عدم دقتها *فإنها تؤدي إلى غموض المعلومات الناتجة على النظام أو غير ملائمتها مع أهداف وأغراض المنظمة*" .لهذا يجب التأكد من المعلومات التي ينتجه نظم المعلومات حتي تتلائم مع احتياجات الداخلية للمنظمة وهذا حسب ما قرأت إسماعيل مناصرية (2004).

حسب Alberto sillero(2000.P28) ثالث الصعوبات تتمثل في التكاليف : *قد يعمل النظام بصورة فعالة إلا أن تكلفة تنفيذه وتشغيله قد تكون مكلفة بدرجة أكبر مما كان متوقعا في الموازنة المخصصة بحيث المنافع المتحصل عليها من النظام تعادل تلك التكلفة*" .لهذا يجب على المؤسسة قبل الشروع في تنفيذ المشروع القيام بدراسة تكاليف بطريقة جيدة مستعملتا في ذلك

أنظمة متطورة مختصة في حساب التكاليف مثل أنظمة المعلومات المحاسبية لتمكنها من معرفة التكاليف الصحيحة ،(إسماعيل مناصرية ,2004).

حسب(Alberto sillero(2000.P28 "*وفي هذه الحالة قد لا يعمل النظام بصورة جيدة كأن تصل المعلومات متأخرة كنتيجة لتعطل النظام أو لفقدان بعض البيانات*" حيث أن قياس نجاح النظام من عدمه تختلف من شخص إلى آخر حسب طبيعة الأنشطة التي يمارسونها .

لقد توصل الباحثون في مجال نظم المعلومات إلى معايير متفق عليها لقياس نجاح النظام "ارتفاع مستوى استخدام النظام، درجة رضا المستخدم.الاتجاهات الإيجابية اتجاه النظام والعاملين في إدارة نظم المعلومات ، المساهمة في تحقيق الأهداف مثل جودة القرارات التي اعتمدت على استخدام النظام،المنافع المالية مثل تخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات"(إسماعيل مناصرية 2004).

المبحث 4: دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار.

سوف نتطرق في هذا المبحث الى دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار ثم خصائص المعلومات الازمة الاتخاذ القرار وأخيرا الإشكاليات السابقة ونظريات اتخاذ القرار ونظام المعلومات.

إن هدف نظم المعلومات هو خدمة عمليات صنع القرار في المنظمات لذلك سنتطرق إلى الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات في كل مرحلة منها :

–مرحلة الاستخبارات : نظم المعلومات يمكن أن تفيد بشكل كبير وفعال صانع القرار في هذه الخطوة من خلال ما تقدمه من معلومات وتقارير في تسيير عملية البحث عن المشكلات وذلك بمقارنة الأداء الفعلى بالأداء المخطط.

-مرحلة الاختيار: يمكن أن تساهم نظم دعم القرار في مرحلة الاختيار من خلال إجراء عمليات التقييم الكمي للبدائل وأيضا من خلال تقييم الإجابات السليمة بشأن أسئلة -ماذا- لو-من-ثم تحديد السيناريوهات البديلة لحل المشكلة.

-مرحلة التنفيذ: في هذه المرحلة يتم وضع الحل الذي يتم التوصل اليه موضع التنفيذ. غالبا ما تتطلب مرحلة التنفيذ إجراء تغيرات معينة يستلزمها هذا الحل مثل إعادة تخصيص الموارد المالية المتاحة، تدريب العمال، تغيرات تنظمية وغير ذلك .في الأخير نقول أن تنفيذ القرار يتطلب إقناع للأطراف المشاركة وتلك التي سوف تقوم بالتنفيذ فإن الأمر يحتاج الى عمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار. من ثم يمكن استخدام نظم دعم القرار مثلا في إجراء هذه الاتصالات من خلال شبكات الحاسب الآلي، كما يمكن استخدام النظم الخبيرة في عمليات التفسير و التبرير المصاحبة للقرار الذي تم صنعه حتى يسهل تنفيذه. (محمد حسان (2010.ص29-30) حسب قرأت عليوات سالمة.شلوش فاطمة (2015)).

تتميز المعلومات بمجموعة من الصفات التي تجعلها مهمة في عملية اتخاذ القرار وكذلك فعالة وسوف نتطرق اليها :

أولى خاصية حسب شوقي ناجي جواد (2000.ص408) تتمثل في الوقت المناسب ويقصد به كلما وصلت المعلومة في الوقت المحدد كلما كانت قيمتها أكبر وفعاليتها أحسن في صنع القرار .الخاصية الثانية تتمثل في التكلفة والمقصود بها أن النتائج المرجوة تحقيقها من طرف المعلومة تكون أكبر من تكلفتها .أما الخاصية الثالثة هي الشمولية , يجب على المعلومات أن تكون ملمة بجميع جوانب الموضوع محل الدراسة . الخاصية الرابعة هي الدقة " وتعتبر هذه

الخاصية عن مدى خلو المعلومات من الأخطاء"*اما الخاصية الخامسة تتمثل في الوضوح ويجب أن تكون المعلومات المقدم المتخذ القرار مبسطة وسهلة الفهم وخالية من الغموض والتعقيد. الخاصية السادسة هي الملائمة* "ويقصد بالملائمة المنفعة النسبية للمعلومات التي تتولد عن أنظمة المعلومات أي ملائمتها لاحتياجات مستخدمها" . الخاصية السابعة هي المرونة " *ويعني مدى موائمة المعلومات التي تتولد عن أنظمة المعلومات ليس فقط للقرارات المتعددة، بل لأكثر من متخذ قرارات واحد*" تتمثل الخاصية الثامنة في الموضوعية ويجب أن تكون المعلومات تهدف إلى المساعدة في حل المشكلة دون أثر على الشخص الذي يحصل عليها .أما الخاصية الأخيرة وهي الواقعية "*ويجب أن تكون المعلومات ممثلة للواقع، أي مأخوذة من واقع حالة المشكلة* ".

يجب أن تتوفر جميع هذه الخصائص التي ذكرنها في المعلومات المقدمة لمتخذ القرار حتى يشكل رؤية واضحة عن المشكلة ويتم اختيار أفضل القرارات أكثرها فعالية.

سوف نتطرق أولا الى اهم نظريات اتخاذ القرار ثم نمر الى نظريات نظام المعلومات :

نظريات اتخاذ القرار:

تعددت وجهات النظر واختلافات اراء العلماء حول اتخاذ القرار وظهرت مجموعة من النظريات وكل واحدة تصفه حسب منظورها وسوف نتطرق إلى اهم النظريات وهي النظرية الكلاسيكية وكذلك نظرية السلوكية

النظرية الكلاسيكية (كنعان (2009.ص46.47)) : إن أول ظهور للنظرية كان مطلع القرن الماضي وسادت حتي " *أواخر الثلاثينات وتقوم هذه النظرية على الدعوة إلى تطبيق الأساليب العلمية في الإدارة وبدلا من الأساليب التقليدية القائمة على التقدير الشخصي والروح الفردية* " .

هذا المفهوم يساعد في عملية اتخاذ القرارات ،كذلك يرى أصحابها أن المديرين عقلانيين يعود ذلك لامتلاكهم معلومات تامة حول المشاكل التي يريدون حلها والأهداف التي يرجون تحقيقها بكل البدائل المتاحة وثقة كبيرة في نتائج واحتمالات كل بديل ومدى مساهمته في إنجاز الهدف يرى الصرفي (2006.ص148) أنه يوجد افتراض آخر يرى من خلاله قابلية الفرد لتحديد المشكلة وجمع البدائل والمقارنة بينها, إختيار احسن بديل ليكون أفضل حل المعالجة المشكلة . كذلك حسب كنعان (2009.ص50-53) قد قام "هنرى فايول" بتوجيهات ساهمت في تطوير وترشيد اتخاذ القرار وذلك بتطبيق احترام :مبدأ التدرج الرئاسي" *ويعني ذلك الالتزام المستوى الأدنى قرارات المستوى الأعلى وكذلك تركيز على عملية الاتصال داخل المؤسسة باللجوء إلي الاتصال الأفقي الأن* " يوفر الوقت ويضمن وصول القرارات واقعية ومناسبة (أميرة مدفوني ,2016).

من خلال قيام ببعض المقابلات مع بعض عاملين المؤسسة محل الدراسة وتطرقنا في حوار معهم إلى موضوع اتخاذ القرار تبين أن المؤسسة تعتمد على النظرية الكلاسيكية في اتخاذ قراراتها من خلال تجميع كل المعلومات وتحويلها إلى المدراء التحديد البدائل الممكنة المعالجة المشاكل الموجودة وكذلك إشراك العاملين في بعض الحالة في تحديد المشاكل وجمع البدائل واختيار الأفضل من بينها.

-نظريات حول نظام المعلومات

قد تعددت وجهة النظر حول نظام المعلومات في نظر علم الاجتماع والنفس والعلوم السياسية وسوف نتطرق الى النظرية السلوكية ،نظرية مدخل العلوم الاجتماعية والنفسية.

الشرابي (2008.ص90) من خلال قرأت مدفوني أميرة(2016) تبين وجود النظرية السلوكية " *ترى النظرية السلوكية من وجهة نظر علم الاجتماع والنفس والعلوم السياسية أن النظم*

المعلومات تجري تحولات تلقائية في المنظمة ولكن ربما يمكن لنظم المعلومات من أن تستخدم كأداة في إنجاز هذا الهدف إذا ما قرار المديرون في الإدارة العليا أن يستثمرون ويتابعون ذلك"

وقد ربط الباحثون السلوكيون من خلال نظريات توصلوا إليها أن "*تغيير هرمية وتسلسل صناعة القرار في المنظمة* "*مرتبط بتكنولوجيا المعلومات.*

أما غالب (2009.ص36-37) من خلال ما قرأت مدفوني اميرة (2016) تطرق الى نظرية مدخل العلوم الاجتماعية والنفسية التي تدرس القضايا "الاجتماعية والسلوكية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وتأثير المضامين الاجتماعية و النفسية للنظام ولموارده الإنسانية من عمال المعرفة على الأداء الخاص بالنظام من ناحية والأداء المنظمين من ناحية أخرى" .كذلك يهتم المدخل بدراسة الأبعاد " *الاجتماعية والتحولات المجتمعية المتزامنة مع استمرار نظم المعلومات مع علاقتها بمسائل الصراع التنظيمي* " كما أن هذه النظرية تدرس الأبعاد الاجتماعية النظم المعلومات من تأثير الجماعات والقيم الاجتماعية والتحولات المجتمعية وعلاقتها بادراة التغير.

من خلال قراءتي للنظريتين استنتج أن كلتا النظرتين ثمنا دور نظم المعلومات في تحقيق أهداف المنظمة، فالنظرية السلوكية التي اعتبرت نظم المعلومات كأداة لتحقيق أهداف المنظمة عن طريق المشاركة في صنع القرار. أما نظرية مدخل العلوم الاجتماعية والنفسية ثمنت دوره بتكيف مع بيئة اجتماعية وتنظيمية وإدارية بشكل متجدد ويتوافق مع الأهداف و استراتيجية المؤسسة التي تعمل في اطارها .

من خلال قراءتي لمجموعة من الأبحاث السابقة التي تتعلق بطبيعة موضوعنا "دور نظام المعلومات ف اتخاذ القرار" كانت كل الإشكاليات تدور حول دور نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار أو كيف يساهم نظام المعلومات في اتخاذ القرار.

من خلال اطلاعي على هذه الأبحاث استنتجت بعض النقاط الهامة منها أهمية المعلومات في اتخاذ القرار دور نظام المعلومات في بلورة المشاكل وطرح عدة بدائل، لنظام المعلومات دور فعال في اتخاذ القرار.

– تعتبر المعلومة اهم عنصر في عملية صنع القرارات بفضل دقتها ومصداقيتها ووقت وصولها وقد جاء في العمل الذي قدموه عيلوات سالمة وشلوش فاطمة (2015) تقوم المؤسسة بجمع المعلومات ومعالجتها وتحويلها إلى قرارات تساعد المؤسسة في حل مشكلها أما أسماء جواني (2016) فاعلية القرارات داخل المؤسسة مرتبطة بشكل مباشر بالمعلومات والبيانات التي يتم الحصول وان كل ما كانت المعلومات بالشكل المناسب والوقت المحدد يعكس دقة القرارات المتخذة في تحقيق أهداف المؤسسة وتوصلت أميرة مدفوني (2016) *نوعية المعلومات دور فعال في سرعة اتخاذ القرار وذلك لما تقدمه من خدمات وتسهيل العملية كسرعة الحصول على المعلومات وتبادلها ونقلها بين مختلف المصالح، ولنظم المعلومات دور في مدى فعالية اتخاذ القرار ".*

– دور نظام المعلومات في بلورة المشاكل وطرح عدة بدائل يلعب نظام المعلومات دور كبير في توضيح المشاكل الموجودة في المؤسسة وطرح حلول وبدائل لها ويعتبر العياشي عبدوني (2014) "نظام المعلومات دور في الرؤية الواضحة للمشاكل وطرحه البدائل من خلال إنتاج قرارات أكثر ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل" أما عليوات سالمة ,شلوش فاطمة (2015 تعتمد عملية اتخاذ القرارات على مجموع من المتغيرات المتعلقة باختيار احدى البدائل المتاحة وكذاك فعالية نظام المعلومات في اتخاذ القرار رغم انه غير متطور جيدا أما أسماء جواني (2016)

تمتلك المؤسسة نظم معلومات كافية لتسيير نشاطاتها بطريقة جيدة وتمنح بدائل كثيرة في مجال صنع القرارات.

– لنظام المعلومات دور فعال في اتخاذ القرار يلعب نظام المعلومات دور فعال في صنع القرار من خلال المعلومات المقدامة له وتخزينها ومعالجتها وتقديمها المتخذ القرار على شكل حلول وبدائل في الوقت المناسب ويعتبرن عليوات سالمة, شلوش فاطمة (2015) فعالية نظام المعلومات في اتخاذ القرار رغم انه غير متطور جيدا في المؤسسة أما أسماء جواني (2016) ثمنت دور نظام المعلومات "تمتلك المؤسسة نظم معلومات كافية لتسيير نشاطاتها بطريقة جيدة وتمنح بدائل كثيرة في مجال صنع القرارات" فيما يرى العياشي عبدوني (2014) دور نظام المعلومات من خلال إنتاج قرارات أكثر ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل واميرة مدفوني *(2016)جاء في بحثها لنظم المعلومات دور في مدى فعالية اتخاذالقرار.*

– نستنتج كذلك من أبحاث السابقة ان نظم المعلومات في المؤسسات غير متطورة ودئما تعمل على تطويرها لتلبية متطلباتها وبيان لنا الشيخ ولد محمد (2011) في بحثه "يجب تطوير نظام المعلومات بصفة اكثر والمؤسسة بحاجة الى توسيع مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات بصفة أكثر ومحاولة التحكم أكثر في المراحل الأساسية لصنع القرار وكذلك العمل على تطويره بصفة اكثر وتأهيل العمال الذين ينقصهم التأهيل وتوسيع استخدامه في مختلف مستويات الإدارة "

و بوليفة (2013) في بحثها "مؤسسة سوناطراك تولى اهتمام بالنظام المعلومات المستخدم في إدارة الموارد البشرية ودائما تسعى المؤسسة التطوير هذا النظام "المؤسسة و لعياشي عبدوني (2014) ان هناك دور متوسط لنظام المعلومات في المؤسسة وهذا راجع إلى قلة اهتمام المؤسسة بنظم المعلومات وقلة خبرتها في هذا المجال خاصة فيما يتعلق بجمع وتخزين ونشر

المعلومات وضعفه في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتنمية المستدامة وأرجعا ذلك القلة الوعي بالجوانب الاجتماعية والبيئة في المؤسسة ونقص التدريب والتأهيل البيئي للعاملين فيها عكس قوته ودوره الفعال في لاطار لاقتصادي ولاجتماعي ويرجع ذلك لكون المؤسسة تولى اهتماما كبيرا للجوانب الاقتصادية. كذلك صفاء عليوات سالمة,شلوش فاطمة (2015) فعالية نظام المعلومات في اتخاذ القرار رغم انه غير متطور جيدا.

من خلال كل هذه الدراسات طرحت الإشكالية التالية :كيف يمكن تحسين اتخاذ القرار عن طريق نظام المعلومات المحوسب الغير المتكامل في مؤسسة تنشط في قطاع الصناعي؟

و إضافة أسئلة فرعية السؤال الرئيسي.

ما هي عوامل نجاح نظام المعلومات في اتخاذ القرار؟

– ما هو تأثير نظام المعلومات في اتخاذ القرار؟

–ما هي الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار؟

وللإجابة على هذه الأسئلة طرحت الفرضيات التالية

تتمثل فرضيات البحث في ما يلي :

الفرضية الأولى: عوامل النجاح تتمثل في اشراك المستخدم النهائي في عملية تطوير نظام المعلومات المحوسب و دعم الإدارة للنظام.

الفرضية الثانية: يسمح نظام المعلومات المحوسب بتسهيل عملية اتخاذ القرار.

الفرضية الثالثة: جودة تصميم نظام المعلومات المحوسب يشكل صعوبة في عملية اتخاذ القرار

–كل الإشكاليات السابقة درست دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار وكيف يساهم في العملية ولم يدرسوا كيف يمكن تحسين اتخاذ القرار عن طريق نظام المعلومات.

الخلاصة:

بعد التعرض إلى محتوى هذا الفصل الذي تحثنا فيه كيف أصبح نظام المعلومات في وقتنا الحالي يشكل أحد الموارد الهامة بالنسبة لكل أنواع المؤسسات خاصة مع تزايد الحاجة إليها بسبب ما تشهده بيئة الأعمال من تغيرات وهذا ما يدفع المؤسسات إلى تصميم وبناء أنظمة معلومات بغية ضمان الحصول على معلومات بالخصائص المطلوبة وفي الوقت المناسب من أجل استخدامها في اتخاذ القرار

الفصل 2 : وصف الدراسة الميدانية

–نتطرق في هذا الفصل إلى أسباب اختيارنا للموضوع ,المنهجية المتّبعة، إضافة إلى صعوبات هذا البحث، تعريف المؤسسة محل الدراسة ونظام المعلومات المستخدم فيها.

المبحث 1:منهجية البحث

سوف نتطرق في هذا المبحث الى الوسائل المستعملة في جمع المعلومات، اضافة إلى الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل الوقوف على دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار مستعينا بالدراسة النظرية لهذا الموضوع و الدراسات السابقة . سعيا لتحقيق أهداف البحث وللإجابة على أسئلته المطروحة قمنا بالاستعانة بعدد من الوسائل لجمع البيانات والمعلومات تمثّلت في الملاحظة, المقابلة و الإستبيان.

- المقابلات:

تتبع المقابلات دليلا عاما لتغطي مجموعة من الموضوعات وتكمن أهمية إعداد دليل المقابلة ,الذي يحتوي على قائمة أسئلة , في الحصول على بيانات نوعية قابلة للمقارنة والتحليل. (Bell, 2010)

اعتمدنا على مقابلات شخصية من أجل جمع المعلومات حول نظام المعلومات BIG ووصفه. أجريت مقابلات شبه موجهة مع 12 شخص يستخدم نظام المعلومات. إعتمدنا في اعداد أسئلة المقابلة على الجانب النظري لموضوعنا إضافة الى الملاحظات اثناء فترة التربص (الملحق "أ") .كذلك قمت أثناء تربصي بمقابلات اخرى مع مستخدمين نظام المعلومات BIG حيث تطرقنا أثناء حديثنا الى أثر نظام المعلومات ,عوامل النجاح وكذلك الصعوبات التي يوجهها في اتخاذ القرار بغيت الإجابة على أسئلة الإشكالية (المحلق أ)

- الملاحظة:

" تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في الدراسات الوصفية، وتكمن أهمية تلك الأداة في جمع البيانات المتعلقة في كثير من أنماط السلوك" التي لا يمكن دراستها إلا بواسطة تلك الأداة. قمت باستعمال الملاحظة الغير... في البحث. *"*.(الزغبي على فلاح 2016) *يلجأ الباحث إلى هذا النوع دون استخدام آلات ضابطة، أو وسائل معينة"* لقياس الظاهرة موضوع الدراسة، وفي هذه الحالة *تترك الظروف التي تتم فيها الملاحظة للباحث نفسه، حيث يتصرف الباحث وفقاً لما يراه مناسب.*

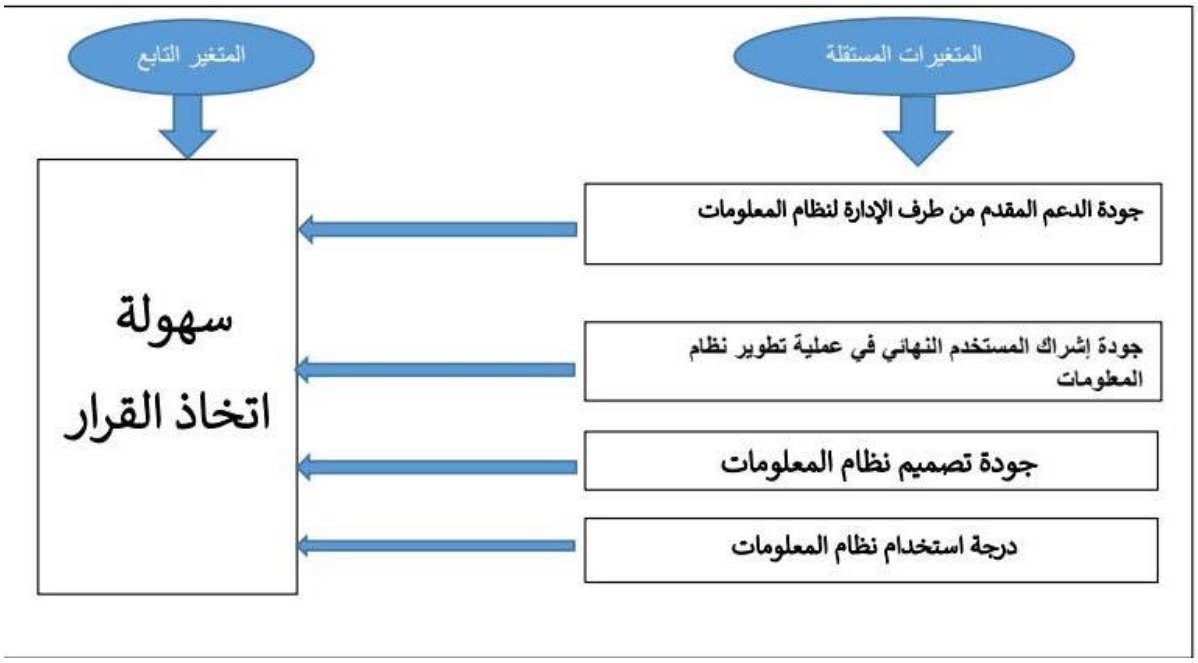
- الاستبيان:

اعتمدنا على الاستبيان لتأكيد النتائج التي جمعتها من المقابلة ، تتكون استمارة الاستبيان من 20 جملة و 09 اسئلة مقسم الى محورين واعتمدت في اعداد الاستبيان على الدراسات السابقة و المقابلة التي اجريتها مع مستخدمي النظام، قمت باختيار عينة تتكون من 15 شخص يستخدمون نظام المعلومات BIG ، استمارة الخاصة بالاستبيان موجودة بالملحق "ب ".

-انطلاقا من الدراسات السابقة واعتمادا على ما توصلنا اليه في الجزء النظري بالإضافة الى الاستعانة بالمقابلة مع الموظفين وضعت نموذج الدراسة الذي يبين متغيرات الدراسة.

الشكل التالي يوضح نموذج الدراسة النهائي بمكوناته. كما هو موضح في الشكل يوجد أربع متغيرات مستقلة ويوجد متغير واحد تابع.

الشكل رقم 03 : نموذج الدراسة



المحور الأول يتعلق بالمعلومات الشخصية ، تتمثل في الجنس إضافتا الى المستوى التعليمي وهذا لمعرفة مستوى مستخدمين نظام المعلومات BIG وقدرتهم في تحكم فيه . أيضا قمت بطرح سؤال متعلق بالخبرة المهنية لمعرفة خبرة المستخدم في استعمال النظام في اتخاذ القرار ومشاركته في عملية تطويره .

تناولت في المحور الثاني تأثير نظام المعلومات المحوسب BIGعلى اتخاذ القرار، عوامل نجاح نظام المعلومات , الصعوبات و مدى استخدامه في اتخاذ القرار.

لتحويل إجابات العينة محل الدراسة الى بيانات كمية قمنا باستخدام مقياس ليكرات (Likert) الخماسي لقياس الرأي حول ما مدى تأثير نظام المعلومات BIG على اتخاذ القرار ثم قياس الرأي حول عوامل نجاح نظام المعلومات , الصعوبات , ,إضافتا الى قياس درجة استخدام نظام المعلومات من طرف المؤسسة.

شكل الموالي يوضح ذلك

الجدول رقم 01:مقياس ليكرات

الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

أ-تأثير نظام المعلومات BIGعلى اتخاذ القرار:

بعد اطلاعي على الجانب النظري والقيام بمقابلات مع عدد من الموظفين في المؤسسة تبين أن تأثير نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار يكون عن طريق تسهيل هذه العملية .

استخدم العياشي عيدوني (2014) في دراسته طريقة الاستبيان لمعرفة كيف يساهم نظام المعلومات في اتخاذ القراراستنتجت بعض الجمل من استبيانه بهدف قياس درجة تأثير نظام المعلومات BIG في تسهيل عملية اتخاذ القرار، تتمثل هذه الجمل في الرقم 01 الى 04 للسؤال الرابع (ما مدى تأثير نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار) من المحور الثاني :

- يساعد نظام المعلومات BIG في جمع المعلومات بطريقة جيدة ،
- يقوم نظام المعلومات BIG بتخزين المعلومات وحمايتها من السرقة بطريقة جيدة ،
- يقوم نظام المعلومات BIG بمعالجة المعلومات بطريقة احترافية ودون أخطاء،
- المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات سهلة الاستخدام ومفيدة و شاملة

لقياس هذا الرأي قمت كذالك بطرح بعض جمل استنتجتها من المقابلة , تمثلت هذه الجمل في الرقم 05 الى الرقم 08 للسؤال الرابع (ما مدى تأثير نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار) في المحور الثاني:

- تتميز المعلومات التي يقدمها نظام BIGبالدقة المطلوبة والموثوقية،
- تتسم المعلومات التي يقدمها نظام BIGبدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار،
- نظام المعلومات BIGيقدم حلول وبدائل مختلفة لمتخذ القرار،-
- ساعد نظام المعلوماتBIG في تسهيل عملية اتخاذ القرار في مؤسستك،

إضافتا إلى ذالك السؤال رقم 05 : "حسب رأيك هل يؤثر نظام المعلومات BIG على عملية اتخاذ القرار بطرق أخرى" و السؤال رقم 6 , تكشف لنا كيف يسهل نظام المعلومات عملية اتخاذ القرار.

ب-عوامل نجاح نظام المعلومات BIG في اتخاذ القرار:

في ما يخص عوامل نجاح نظام المعلومات BIG في اتخاذ القرار، استعنت في إعداد أسئلة الاستبيان على نتائج المقابلة التي قمت بها .

كانت أهم عوامل نجاح حسب الموظفين هي اشراك المستخدم النهائي في عملية تصميم النظام وتطويره وكذلك دعم الإدارة لنظام المعلومات.

قمت أيضا بالاعتماد على الجانب النظري للتعرف على عوامل نجاح نظام المعلومات BIG، لتأكد من نتائج المقابلة و قياس هذا المتغير.

ج-المستخدم النهائي في عملية تصميم النظام وتطويره :

استعنت بمجموعة من الجمل حول عملية اشراك المستخدم النهائي في عملية تطوير تتمثل في :

- الجملة رقم 01 من المحور الثاني "يقدم نظام المعلومات BIG معلومات تلبي احتياجات المستفيد منها"، علاقة هذه الجملة مع اشراك المستخدم النهائي في عملية التطوير أن كلما لم يلبي نظام المعلومات BIG احتياجات المستخدم يرجع لعدم اشراكه في عملية تصميمه وتطويره.

-الجملة رقم 02 من المحور الثاني "نظام المعلومات BIG سهل الاستخدام ". علاقتها بإشراك المستخدم النهائي ان كلما كان سهل الاستخدام يدل على ان تم اشراك المستخدم النهائي في عملية التصميم والتطوير حتى يتم تقليص الفجوة بين المستخدمين والتقنين المشرفين على اعداد النظام وتبسيط عملية استخدامه للمستخدم النهائي.

- الجملة رقم 03 من المحور الثاني "يشارك العاملون في الادارة في تطوير نظام BIG " جاءت هذه الجملة لمعرفة مدى اشراك المستخدم في تطوير النظام.

- الجملة رقم 04 من المحور الثاني "تطرح أولوياتك في نظام المعلومات BIG أثناء عملية التطوير". كلما كان هناك فرصة للمستخدم النهائي في طرح أولوياته في عملية التطوير عن طريق مقابلة او استبيان تقابلها نسبة نجاح كبيرة في تسهيل عملية اتخاذ القرار .

د- دعم الإدارة لنظام المعلومات

الجمل المتعلقة بدعم الإدارة لنظام المعلومات تمثلت في :

-الجملة رقم 05 من المحور الثاني"توفر المؤسسة المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام BIG" وهذه الجملة تعكس مدى دعم المقدم من طرف الإدارة النظام المعلوماتBIG.

– الجملة رقم 06 من المحور الثاني "تحرص المؤسسة على توفير أجهزة ومعدات متطورة لتسهيل عمل نظام" تكمن علاقة هذه الجملة في مدى مساهمة الإدارة في دعم BIG من خلال توفير برمجيات أخرى تساعده في العمل

– الجملة 07 من المحور الثاني "التكوين المقدم لكم من طرف المؤسسة في مجال استخدام نظام المعلومات BIG ساهم في تسهيل عملية استخدامه". تكمن علاقة هذه الجملة مع دعم الإدارة لنظام المعلومات أن المؤسسة تهتم بنظام المعلومات BIG من خلال حرصها على تسهيل عملية استخدامه للموظفين لأنها تقوم بشرائه جاهز وهذا يشكل عائق امام الموظفين،

– الجملة 08 من المحور الثاني "تعمل المؤسسة على تطوير الأجهزة والبرامج باستمرار". علاقة هذه الجملة مع دعم الإدارة أن كلما كان هناك حرص من المؤسسة على عملية تطوير الأجهزة في كل فترة يدل على الدعم المقدم من طرف الإدارة .

– اما الجملة 10من المحور الثاني كانت مباشرة حول دعم الإدارة لاستخدام نظام المعلومات تتمثل في "تدعم المؤسسة استخدام نظام المعلوماتBIG" .

كل هذه الجمل موضحة في استمارة الاستبيان للسؤال السابع (إلى أي مدى توافق على العبارات التالية) من الرقم 01 الى الرقم 09 في المحور الثاني.

اضفت سؤال رقم 08 مفتوح يتمثل في "حسب رأيك وخبرتك المهنية في المؤسسة هل هناك عوامل نجاح نظام المعلومات أخرى في مؤسستكم " .

ر–الصعوبات التي يواجهها نظام المعلومات BIG في اتخاذ القرار:

استعنت في إعداد الأسئلة الخاصة به بنتائج المقابلة التي تحصلت عليها وكانت من اهم الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات BIG هي عدم تصميمه في المؤسسة.

للتأكد من درجة صحت هذه النتائج ولقياس هذا المتغير استعملت مجموعة من الجمل :

- تتمثل الجملة رقم 10 من المحور الثاني في "حدوث أخطاء في مخرجات نظام المعلومات BIG"أما الجملة 11 من نفس المحور هي "يتوقف نظام المعلومات BIG ويتعطل في المؤسسة ."

العلاقة بين هاتين الجملتين والتصميم أن نظام BIG في بعض الأحيان يوفر نتائج خاطئة، هذا حسب ما أفدني به أحد الموظفين وهذا راجع الى طريقة معالجتها المتعلقة بالتصميم وكذلك توقفه في بعض الأحيان ,ما يثبت أن طريقة شراء نظام BIGفي شكل منتوج نهاء هي سبب حدوث هذه الأخطاء وتعطيلات التي تحدث له.

- الجملة رقم 12 تتمثل في " يتناسب BIGمع صيغة العمل الذي تقوم به " وهذا ما يعكس جودة التصميم في حالة توافق BIGمع طبيعة العمل.
- الجملة رقم 13 "يضمن BIG أمن وسلامة البيانات والمعلومات" وهذه الجملة تعكس جودة التصميم في حالة حفظ أمن البيانات والمعلومات بجودة عالية.
- الجملة رقم 14 "يتميز نظام BIG بجودة في تصميمه" وهذه الجملة تعكس مباشرة جودة تصميم نظام BIG.
- الجملة رقم 15 تتمثل في "*يوجد تكامل في نظام المعلومات بين مختلف المصالح*" تتمثل علاقتها مع التصميم أن نظام BIG في المؤسسة يعمل بشكل غير متكامل مع بعض في مختلف المصالح وهذا راجع الى تصميمه بهذا الشكل مما يشكل صعوبة في اتخاذ القرار .
- الجملة رقم 16 كانت في شكل مباشر "يواجه نظام BIGصعوبات في دعمه لاتخاذ القرار" .هذه الجملة طرحتها للتأكد أن النظام BIGيواجه صعوبات في دعمه لاتخاذ القرار .

في الأخير أضفت سؤال رقم 09 الذي يتمثل في "حسب رأيك ماهي الصعوبات الأخرى التي تقف عائق أمام نظام المعلومات BIG في عملية اتخاذ القرار" لمعرفة هل يوجد صعوبات لم يتم تناولها سابقا في الإستبيان.

م- مدى استخدام نظام المعلومات BIG في اتخاذ القرار:

بعد إطلاعي على مذكرة أميرة مدفوني (2016) التي استخدمت في دراستها طريق الاستبيان لمعرفة كيف يساهم نظام المعلومات في اتخاذ القرار, أخذت جملة من استبيانها متعلقة بمدى استخدام نظام المعلومات BIG في اتخاذ القرار, هذا بغيت قياس المتغير وهي رقم20, تتمثل في "يستخدم نظام المعلومات BIG في جميع مراحل اتخاذ القرار". أما بقية الجمل استنتجتها من خلال المقابلة.

-الجملة رقم 17"تستعمل نظام المعلوماتBIG في مختلف العمليات التي تنجزها في وظيفتك" . استخدامه في جميع العمليات الوظيفية يعكس درجة استخدامه في المؤسسة وفي صنع القرار .

–الجملة رقم 18 على الشكل التالي "يشمل نظام المعلومات BIG جميع نشاطات مصلحتك". طرحت هذه الجملة لمعرفة إذا يقتصر استخدام BIG في نشاط واحدة داخل المصلحة او في جميع نشاطات المصلحة وفي حالة استخدامه في نشاط واحد ذالك يعكس لنا مدى استخدامه .

–الجملة رقم 19 كانت على شكل "يستخدم نظام المعلومات BIGفي جميع مستويات الإدارة". طرحت هذه الجملة لمعرفة درجة استخدام BIG على المستوى الاستراتيجي والتكتيكي والتنفيذي.

تمثلت صعوبات الدراسة في ضيق الوقت لم يسمح لنا بالتعمق أكثر في الموضوع، كذلك عدم اعتماد المؤسسة على نظام معلومات حديث كان عائق أمامنا بسبب تعقيده .

المبحث 2 : تعريف مؤسسةBATIMETAL CHARPENTE OUEST

من خلال الوثيقة المقدمة من طرف رئيس مصلحة التكوين في المؤسسة سوف نعرض نبذة تاريخية عن المؤسسة ثم نقوم بتعريف الوحدة محل الدراسة ,أهم زبائنها ,المشاريع التي أنجزتها وكذلك سوف نتطرق إلى الهيكل التنظيمي لها.

أثناء الفترة الاستعمارية كان الاقتصاد الجزائري في يد المعمرين . على سبيل المثال نجد مؤسسة ديرا فور(DERAFOUR) نسبة إلى الفرنسي ديرا فورا، حيث كانت له ورشة كبيرة تعمل عبر كل التراب الوطني، مقرها بالجزائر العاصمة. مهمتها الأساسية والرئيسية هي الهندسة المدنية وتركيب الهياكل المعدنية. بعد الاستقلال مباشرة عمدت الجزائر إلى إعادة النظر في بعض المؤسسات واتخاذ القرارات اللازمة من اجل الانطلاقة القوية للاقتصاد الوطني . من أهم القرارات تأميم مؤسسة (DERAFOUR). أصبح يطلق عليها اسم (SN–METAL) المؤسسة الوطنية للحديد، حيث بقيت تمارس النشاط السابق للمؤسسة (DERAFOUR) ولكن أضيف لها نشاطين آخرين وهما التلحيم والتذويب حيث مارست نشاطها إلى غاية 1983. تمت إعادة هيكلة المؤسسة من جديد حيث تم هيكلتها إلى أربع مؤسسات موزعة عبر التراب الوطني وهذه المؤسسات هي:

1-المؤسسة الوطنية ENNC CUIVRE ET CHOUDRENRIE

2-مؤسسة PROMETA المكلفة بصناعة الأغطية البلاستيكية.

3- مؤسسة FEROVIALE مهمتها صناعة عربات القطارات.

4- مؤسسة BATIMETAL مكلفة بالهياكل المعدنية والصيانة الصناعية.

من بين هذه المؤسسات سوف نتطرق الى مؤسسة BATIMETAL لأنها محل دراستنا

-فروع مؤسسة BATIMETAL:

في سنة 1983 إثر دخول الجزائر ميدان الإصلاحات الاقتصادية الكبرى وإعادة هيكلة اقتصادها تماشيا مع التطور العلمي الحاصل، ومن اجل إدماج المؤسسات الجزائرية في التنمية، قامت الحكومة بإعادة هيكلة بعض المؤسسات الكبرى من جديد والتي من بينها BATIMETAL. تم تقسيمها إلى ستة مؤسسات , كل واحدة منها لها مهامها الخاصة بها ودورها الذي تقوم به.

تتمثل فروعها في :

1- BATIGEC خاصة بالهندسة المدنية.

2- BATISIM خاصة بالأعمدة الكهربائية.

3- BATI COMPOSE PANA SON DUITCHE خاصة بالأغطية البلاستيكية.

4- BATINCO : مكتب دراسات مهامه الأساسية هي الدراسة التقنية للمشاريع وتقديمها للمؤسسات لتنفيذها.

5- BATICIC خاصة بصناعة الهياكل المعدنية والتنحيس.

6- BATIRIM ,مهامها الأساسية هي انجاز الهياكل المعدنية والصيانة الصناعية.

سوف نتطرق من بين هذه الفروع الى فرع BATICIC الذي هو الفرع الذي تتبع له المؤسسة محل الدراسة

-**تعريف فرع BATICIC** : هي فرع من الفروع الستة للمؤسسة الوطنية BATIMITAL.أنشأت بتاريخ31 ماي 1998 على شكل مؤسسة ذات أسهم (SPA) ثم تم تقسيم شركة المباني الصناعية والنحاس إلى خمس وحدات على مستوى القطر الوطني (وحدة عنابة ، وحدة حسين داي ، وحدة عين الدفلى ، وحدة وهران) .مقرها الاجتماعي في عين الدفلى (المديرية العامة) التي كانت المديرية العامة للمؤسسة الام.

تبعا لسياسة إعادة الهيكلة التي اعتمدتها المؤسسة الام بتاريخ 01-01-2005 تم تجميع الوحدات كالتالي:

- وحدة حسين داي ووحدة الاغواط وسميت (BATICIC CENTRE).

-وحدة عين الدفلى ووحدة وهران وسميت (BATICIC OUEST).

من بين هذه الوحدات المنتشرة عبر الوطن سوف نتطرق الى وحدة عين الدفلى التي تم التربص فيها.

-**وحدة عين الدفلى Batimetal charpente ouest** : هي المؤسسة محل الدراسة وهي إحدى الوحدات المنتشرة عبر التراب الوطني , تقع بالمنطقة الصناعية لولاية عين الدفلى في بلدية عين الدفلى. تتربع على مساحة تفوق 14 هكتار ويقدر رأس مالها ب190000000 دج . تختص في إنتاج كل من المواد الحديدية , الصناعات النحاسية والبناءات المعدنية . كما أن المؤسسة تحصلت على iso 9001 نسخة 2008.

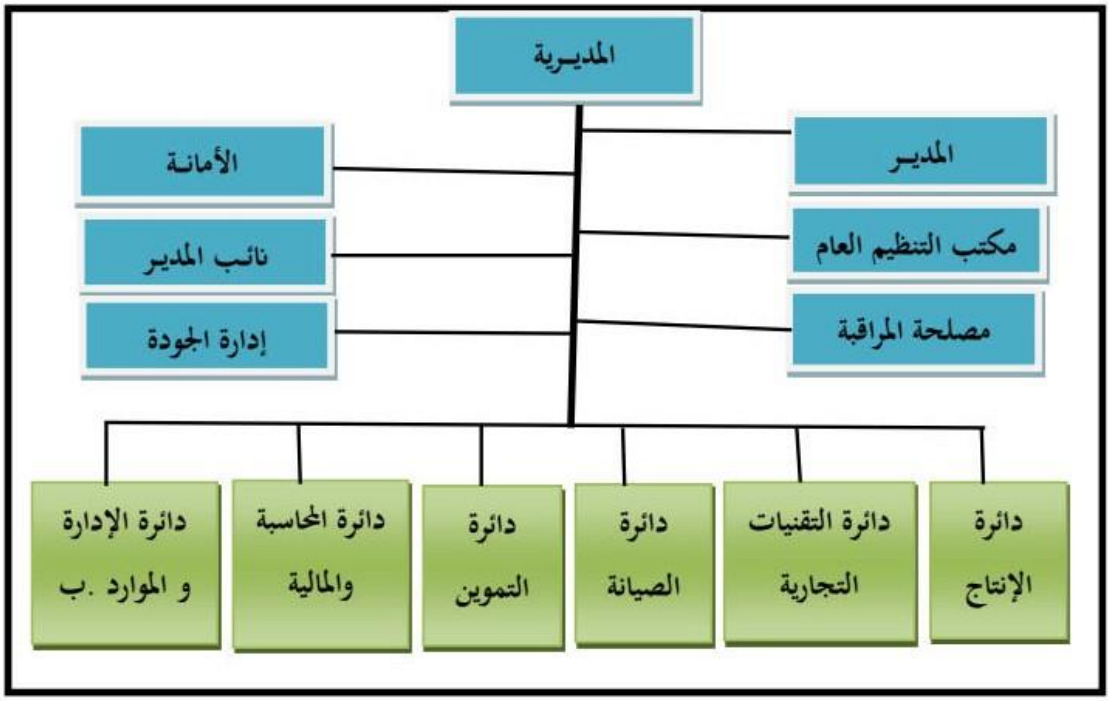
يقدر عدد العمال 250 عامل مقسم إلى 20 إطار و60عون تحكم والاشراف و170 أعوان تنفيذين.

تتمتع الوحدة بصحة مالية جيدة وذلك بحكم ما تستحذوه من أملاك . رأسمالها يقدر بـ: 190000000 دج ,يحتوي على كل الوسائل، إنتاج الهيكل المعدني لمجمع BATIMETAL ,

مداخل كبيرة مما تنجزه من مشاريع ضخمة المتمثلة في البناءات المصنعة الحديدية والنحاسية .من أهم المشاريع المنجزة ,حظائر السيارات منها حظيرة أول ماي وميناء الجزائر العاصمة وتافورة ,مركز فاتيا للسيارات الخاصة بتيبازة, مركز صيانة الطائرات الخاص بالخطوط الجوية الجزائرية، مركب مصنع الحليب بعريب عين الدفلى, عدد من العمارات الإدارية, متاجر كبيرة بروسيا ,أغلب أسواق الفلاح ,الأروقة الجزائرية والمساحات الكبرى على مستوى التراب الوطني.

أهم زبائن وحدة عين الدفلى هم سوناطراك، نافطال، وزارة الدفاع الوطني، سونلغاز، المؤسسة العامة للأمن الوطني، مديرية الشباب والرياضة.

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي.



مصدر: مصلحة المستخدمين

سوف نقوم بشرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة ونبدأ من دائرة التجارة. تتكون هذه الدائرة من 05 مصالح وهي مصلحة التجارة , مصلحة الفاتورة, مصلحة التوجيه العام ومصلحة الإرسال.

تعمل هذه المصالح بالتنسيق لضمان إنجاز المهام الملقاة على عاتقها وتتمثل في استقبال ملف الزبون, مراقبة الشحن ,تسهيل عملية البيع ,برمجة ملفات الزبائن وأوقات التسليم ,مراقبة تنفيذ الصفقات. كذلك مراقبة سند الوزن المطابق للشروط المنصوص عليها, إصدار صكوك الفاتورة والتسليم ,فحص الفواتير و مطابقتها للصكوك المقدمة و جرد العمليات اليومية الخاصة بالبيع و التسليم.

في ما يخص دائرة الإنتاج , تتكون هذه الدائرة من 05 مصالح وهي مصلحة المنهجية ومصلحة التنظيم والتوجيه , ورشة الهياكل المعدنية وكذلك ورشة النجارة ومكتب الدراسات التقنية.

تسهر هذه المصالح على ضمان سير العملية الإنتاجية من خلال الحرص على تنفيذ المخططات المنجزة من طرف المصلحة التقنية (الدراسات)، وذلك وفق ما تحمله هذه المخططات من تحليل كمي وكيفي للمادة الأولية وملحقات أخرى.

في ما يخص دائرة التموين, تضم مصلحتين وهما مصلحة الشراء ومصلحة تسيير المخزون، حيث تعمل على جلب المادة الأولية وكل ملحقاتها إلى دائرة الإنتاج وتموين دائرة الصيانة بقطع الغيار الضرورية واحترام أجال تسليمها.

دائرة المالية و المحاسبة : تتكون هذه الدوائر من 03 مصالح, مصلحة المحاسبة, مصلحة المالية مصلحة المحاسبة المالية . تعمل هذه الدائرة على تحصيل عوائد المادة المصنعة عند بداية إرسالها إلى مكان إقامة المشروع وذلك وفق حالات تقدم الأشغال بنسب متفاوتة (تسيير السيولة الخارجية للمؤسسة من مقبوضات و مدفوعات).

دائرة الإدارة و الموارد البشرية: تتكون هذه الدائرة من 05 مصالح وهي مصلحة المستخدمين, مصلحة المنازعات ,مصلحة الإعلام الآلي, الأمن والوقاية والتكوين . تسهر هذه الإدارة على: تسيير الملفات الإدارية الخاصة بالعمال من التوظيف إلى ما بعد التقاعد وتحضير و دفع الرواتب , الأجور الشهرية , تسيير العطل السنوية و الاستثنائية , تسيير الملفات الاجتماعية للعمال الخاصة بالاشتراكات , التسجيل في صندوق الضمان الاجتماعي , التعويضات , الخدمات الاجتماعية, وضع البرامج الخاصة بتكوين العمال الجدد، متابعة الملفات ذات الطابع التنازعي بين المؤسسة و العمال و المؤسسة و زبائنها أمام الإدارة أو المحاكم و التي يتعذر حلها عن طريق التراضي و القيام بالمهام المتعلقة بنظام المعلومات من خلال الصيانة عن طريق مصلحة الإعلام الآلي .

دائرة الصيانة تشمل المكتب التقني للصيانة، ورشة الصيانة الميكانيكية ،ورشة الصيانة الكهربائية ،ورشة صيانة الوسائل المتنقلة ،ورشة الإنتاج الميكانيكي ،محطة السوائل وتسهر هذه الدائرة على القيام بجميع أنواع الصيانة في المؤسسة.

المبحث 3: نظام المعلومات BIG

سوف نتناول في هذا المبحث لنظام المعلومات وأنواعه، اضافتا الى الجوانب التي يتم مراقبتها في نظام المعلومات، كيف يتم تأمين نظام المعلومات، كيف يتم تطويره و تقييمه.

تستخدم المؤسسة نظام المعلومات المحوسب BIG في مصلحة المالية والمحاسبة ,تسير المخزون , مصلحة مراقبة التسيير ,تسير مصلحة الأجور وهذا بغية تسهيل العمليات داخل المؤسسة.

– عرف كل من ياسر صادق,طارق سعيد أبو عقاب,عبد الله أحمد شوايكة(2007.ص15) نظام المعلومات المحاسبة " على أنه مجموعة من الأفراد والمعدات والمستندات التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين وذلك طبقا لمجموعة من السياسات والاجراءات من أجل معالجة بيانات معبرة عن أحداث اقتصادية بهدف اعداد معلومات تفي باحتياجات مجموعة مختلفة من المستخدمين" . يتكون هذا النظام من مجموعة من الأنظمة مثل نظام حسابات ونظام محاسبة الموجودة....الخ. (عليوات سالمة وشلوش فاطمة ,2015)

يقوم BIG المحاسبة ومالية بتسيير مختلف العمليات الموجودة في مصلحة المحاسبة والمالية من محاسبة عامة، إدارة الضرائب ،إدارة الأصول الثابتة ، إدارة النقد ،إدارة الميزانية ومحاسبة التكاليف. يتميز باستخدام متعدد العملات ،يدير العديد من العمليات. يقومBIGتحليلي بتقدير تكاليف المؤسسة ويسمح بجمع كل التكاليف ،يمنح التكلفة حسب المستوى الهرمي , حسب المنتجات او المشاريع . أهم

وظائفه: حساب التكاليف, جمع المعلومات من أنظمة أخرى, توزيع المصاريف ,توزيع النفقات ،يدير عدة أنواع من الأنشطة والخدمات. يتوافق مع معايير المحاسبة الدولية SCF.

-BIGتسيير المخزون : يقوم بإدارة المخزون ولوازمه ويقوم بالمعالجة الآلية للمخزون . يدعم جميع الجوانب المتعلقة بإدارة الأسهم والمشتريات في المؤسسة بما في ذلك بعض جوانب المحاسبة. يتميز بإدارة جميع العمليات المتعلقة بالمدخلات، إدارة الموردين من تحديد الحسابات والائتمانات والبنود التي يقدمها كل مورد، متابعة مرحلة طلب البضاعة من الموردين حتي استلامها.

- نظام معلومات الموارد البشرية عرفه الصريفي (2009.ص467) حسب أميرة مدفوني (2016) أنه ذلك النظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة، ويمكن الاستفادة منه في صناعة القرارات المختلفة الخاصة باالموارد البشرية للتدريب والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات وغيرها.

-يقتصر **BIGموارد البشرية** في المؤسسة على وظيفة الموارد, تسيير الأجور ويتميز بحساب الرواتب وإدخال متغيرات حول الأجور ، اصدار تقرير عن الأجور.

تتم عملية الرقابة على نظام المعلومات حتى يتم التأكد من أن النظام سليم ومحمي وجاهز للاستخدام. نظريا هناك نوعين من الرقابة. (فايز جمعة نجاري ,2007.ص257-259 حسب عليوات سالمة وسلوش فاطمة ,2015)

يتمثل النوع الأول في الرقابة العامة وتشمل الرقابة على البرامج من خلال مراقبة استخدام برامج النظام والتأكد من أنها تقوم بوظائفها. كذلك الرقابة المادية تتمثل في رقابة حماية الأجزاء المادية والتجهيزات الحاسوبية .توجد كذلك الرقابة على التشغيل حيث يتم التأكد من أن كل البرامج مترابطة و

أن هناك تطبيقات سليمة . الرقابة على أمن البيانات حيث يتم مراقبة جميع البيانات والتأكد من وصولها الى الشخص المطلوب.

أما النوع الثاني من الرقابة هو الرقابة على التطبيقات وتشمل الرقابة على المدخلات. تتمثل في إجراء فحص لها قبل إدخالها إلى النظام وكذلك الرقابة على عملية المعالجة للتأكد من أن البيانات تامة ودقيقة وأخيرا الرقابة على المخرجات وهي التأكد من أن النتائج المتحصل عليها صحيحة ودقيقة.

من خلال المقابلة التي قمت بها مع مسؤول الإعلام الآلى ومسئول الموارد البشرية وبعض مستخدمين النظام ,توصلت الى الوصف التالي لنظام معلومات BIG. الجوانب التي يتم مراقبتها لنظام المعلومات BIG هي:

أ-الرقابة على التشغيل : تتم عملية مراقبة جهاز الكومبيوتر من خلال عملية فحص له يتم خلالها مراقبة قدرته على القيام بالوظائف وتحمل تشغيل النظام والبرامج المثبت فيه .كذلك يتم مراقبة الجانب التقني له من خلال وضع كلمة سر خاصة بكل حاسوب ليسمح الافراد المرخص لهم فقط باستخدامه.

ب-الرقابة على أمن البيانات : تتم عملية الرقابة على أمن البيانات من خلال المكلف بالإعلام الآلي في المؤسسة حيث يقوم بمرافقة جميع عملية تحويل البيانات بين مختلف المصالح والسهر على الحفاظ عليها من أي تهديد او تعديل ووصولها الى الأشخاص المعتمدون .كذلك يقوم بنسخها في قاعدة بيانات خاصة به.

ج-الرقابة على المدخلات ومخرجات النظام : يقوم الشخص المكلف بإدخال البيانات في النظام بعملية مراقبة قبل إدخالها , من خلال التأكد من أنها بيانات رسمية مختوم عليه من طرف المسؤول وكذلك التأكد من دقتها وصلاحياتها ثم يقوم بإدخالها الى النظام . يقوم كذلك بعملية المراقبة على المخرجات. بعد مرور البيانات بمرحلة المعالجة يتم مقارنتها مع المدخلات والتوقعات .يتم التأكد من

أن الأشخاص المعتمدون هم الذين تسلموا النتائج المخرجات .في حالة شك بأن المخرجات خاطئة يتم الاتصال بمصلحة الإعلام الآلي حتى يتم التكفل بالمشكل وإصلاحه .

من خلال المقابلة التي قمت بها والدراسة نظرية التي اطلعت عليها , نستنتج أن المؤسسة تستخدم الرقابة العامة بنسبة تفوق 50% بتطبيقها الرقابة على التشغيل وعلى البرامج وكذلك الرقابة على أمن البيانات .أما النوع الثاني من الرقابة فالمؤسسة تطبقه بنسبة 100%.

- **كيف يتم تأمين نظام المعلومات ؟**

يجب توفر العناصر التالية حتي يتم حماية النظام : ضمان السرية ويعنى التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها إلا من قبل الأشخاص المرخص لهم .كذلك يجب الحرص على سلامة البيانات التي تدخل على شكل مدخلات. أما العنصر الثالث الاستمرارية يعنى توفر المعلومات بشكل مستمر وأن المستخدم يستعملها في أي وقت يحتاج اليها ، أهم المكونات المعارضة للمخاطر والاعتداءات عليها, الأجهزة بمختلف أنواعها والبرمجيات وهي البرامج التي تشغل نظم الحوسبة أو المعلومات وهي تعتبر الدم الحى للأنظمة وكذلك الاتصالات وتشمل شبكات الاتصال التي تربط الأجهزة ببعضها البعض (سليم حسنة (2006.ص 525-526) حسب عليوات سالمة وشلوش فاطمة(2015)).

تتم عملية حماية نظام معلومات BIG في المؤسسة بتجهيزه بنظام حماية يسمح فقط بدخول الأشخاص المرخص لهم بالدخول إليه والقيام فقط بالوظائف المسموح لهم بها ودون تغيير او إضافة معلومات غير مرخص لهم بها. تم تجهيز النظام بنظم حفظ أثار استخدام في حالة تم استخدام نظام او القيام بأي عملية ,يتم تسجيل الشخص الذي قام بها .كذلك يوجد برامج مضادة للاختراقات وإتلاف

المعلومات وسرقتها . يسهر المسئول على الاعلام الآلي على نقل المعلومات بين مختلف المصالح في سرية وأمن حتى استلامها من الشخص المطلوب بواسطة قاعدة بيانات خاصة بها.

في الأخير من خلال مقارنة نتائج المقابلة مع الدراسة النظرية نستنتج أن المؤسسة تقوم بتركيز على عملية الأمن من خلال حمايتها لكل العناصر المذكورة في الجزء النظري.

- كيف يتم تطوير نظام المعلومات ؟

تتم عملية تطوير نظام المعلومات عندما تكون هناك إدارة التغيير التي تعني الانتقال من حالة معينة أي الوضع الراهن والذي يشكل مشكلة الى الوضع الجديد أي الوضع المرغوب الانتقال اليه والذي يعتبر بمثابة حل مرورا بعدة خطوات. المرحلة الأولى هي تحديد المشكلة حيث يتم دراسة الجدوى التنظيمية والاقتصادية والفنية .المرحلة الثانية هي التحليل والتصميم وتشمل هذه المرحلة تحليل البيئة التنظيمية وتصميم نظام جديد على أساس تحليل النظام الحالي ثم تأتي مرحلة التطوير النظام. يقوم محلل النظام ومصممه في المؤسسة بالتحول نحو النظام الجديد .بعدها تأتي مرحلة التنفيذ. تتمثل هذه المرحلة في شراء المكونات و البرمجيات وكذلك تشمل تدريب المستخدمين النهائيين ثم تأتي مرحلة إدامة وحفظ النظام. يقوم محلل ومصمم النظام بالمؤسسة بالضبط والتعديل والتحسين وتطوير النظام الجديد عن طريق القيام بالتدقيق الدوري ثم القيام بالتغيرات المطلوبة (مرابحية 2012.ص 45) حسب أميرة مدفوني (2016)).

بما أن المؤسسة تقوم بشراء نظام المعلومات BIG جاهز تتم عملية تطويره بعد عملية استخدامه من طرف المستخدمين النهائيين. عند ظهور او مصادفة أي مشاكل فيه يتم اتصال بمصلحة الاعلام الآلي في المؤسسة لكي يتم التصليح . في حالة لم يستطيع حل المشاكل او إضافة بعض التعديلات

التي يردها المستخدم يتم تسجيل كل انشغالات والإضافات والاتصال بالمؤسسة BIG وطرحها عليهم حتى يتم اعداد نسخة جديدة متطورة وفق متطلبات المؤسسة.

من خلال المقابلة ودراسة النظرية نستنتج أن المؤسسة لا تقوم بتطوير نظام المعلومات بنفسها وهذا راجع الى شرائها لنظام المعلومات جاهز الاستعمال وتقوم هي ببعض الإصلاحات السهلة عليه فقط. تستعمل مبادئ إدارة التغير في تطوير نظامها من خلال تحديد المشكلة الموجودة في النظام الحالي و تدريب المستخدمين النهائين على استخدام النظام.

-كيف يتم تقييم نظام المعلومات ؟

التقييم هو عملية تقديرية يتم بها قياس أداء العاملين او الأنظمة خلال فترة زمنية معينة لمعرفة مدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال الموكلة إليهم, مستعملين في ذاك عدة طرق لتقيمهم منها الاستبيان والملاحظة.. الخ جلدة (2009.ص89).

تتم عملية تقييم نظام المعلومات BIG في المؤسسة بناءا على الأهداف التي يتم وضعها قبل شرائه وبعد أن يتم شراء نظام المعلومات وتثبيته في المؤسسة. بعد فترة قصيرة من استخدامه تتم عملية التقييم من طرف المستخدمين , بناءا على استجابة النظام إلى متطلباتهم. هذه العملية تتم عن طريق الاستبيان والمقابلة والملاحظة ثم يتم الحصول على نتائج التقييم النهائي.

من هذا التعريف والمقابلة نستنتج أن المؤسسة تطبق أساليب التقييم في تقييم نظام المعلومات الخاصة بها حتى تضمن انه نظام فعال.

من خلال هذا الوصف لنظام المعلومات المحوسب BIGنستنتج أن المؤسسة BATIMETALتقوم بشراء النظام في شكل منتوج نهائي .أهم أنواع نظام المعلومات المتواجدة في المؤسسة محل الدراسة : BIG موارد البشرية،BIGمحاسبة والمالية و BIG تسيير المخزون . تتم عملية مراقبتها من خلال الرقابة على التشغيل وأمن البيانات، الرقابة على المدخلات ومخرجات النظام . اما عملية حمايته فهو مزود بنظام حماية يسمح فقط بدخول الأشخاص المرخص لهم بالدخول، كذلك يتوفر على برامج مضادة الاختراقات. أما في ما يخص عملية تطويره يقتصر دور المؤسسة على تسجيل جميع المشاكل الموجودة فيه وارسالها الى المؤسسة المصممة له حتي يتم اصالحها اعداد نسخة جديدة وتتم هذه العملية بفضل عملية التقييم التي يتم فيها بناءا على الاهداف التي يتم وضعها قبل شرائه.

الفصل 3:

نظام المعلومات المحوسب BIG

وإتخاذ القرار

-مقدمة:

بعد استعرض أهم المفاهيم النظرية النظام المعلومات وعملية اتخاذ القرار والدور الذي يلعبه في عملية اتخاذ القرار، سنحاول في هذه الفصل التعرف على واقع استخدام نظام المعلومات في المؤسسة محل الدراسة وسوف نتطرق في هذا الفصل الى

-تأثير نظام المعلومات على عملية لتخاذ القرار.

-عوامل نجاح نظام المعلومات في اتخاذ القرار.

-صعوبات التي يوجهها نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار.

-درجة استخدام نظام المعلومات.

-تصميم تطبيق يساعد في اتخاذ القرار.

المبحث1: المقابلة

في هذا المبحث سنقدم نتائج المقابلات مع مستخدمين نظام المعلومات BIG.

ان طبيعة الموضوع فرضت علينا الاعتماد على المقابلة كأفضل أسلوب لجمع البيانات والمعلومات من الأشخاص الذين يستخدمون BIG. وتم اللجوء الى هذا النوع من الأساليب باعتبار المقابلة أداة منهجية ذات أهمية بالغة في الحصول على المعلومات المطلوبة و كونها تمكن الباحث من الحصول على أكبر قدر من المعلومات التي تخدم أهداف ومجالات بحثه.

بعد اجراء المقابلة مع مستخدمين نظام المعلوماتBIG وتحليلها توصلت الى النتائج التالية:

في ما يخص عوامل نجاح نظام المعلومات كان الإجماع من طرفهم أن اشراك المستخدم النهائي في عملية التطوير أو تحسين نظام المعلومات يساهم في نجاحه في اتخاذ القرار. على سبيل المثال المستجيب (م 1) يقدم الإقتراح التالي : "يجب اشراك مستخدم النظام في عملية تطويره ". هذا راجع لسياسة المؤسسة عند قيامها بشراء BIG حيث تقوم بعد فترة بعملية تقييمه من طرف المستخدمين للوقوف على مدى تلبية متطلباتهم وتسجيل كل النقائص الخاصة بهم واقتراحاتهم لتحسين النسخة الجديدة لنظام المعلومات BIG.

كذلك أكد ROBERT REIX (1999.P113) أن اشراك المستخدم النهائي عند القيام بعملية تصميم او تطوير يقلص الفجوة بين مصممي النظام ومستخدمه أما بوشارب سهام (2006.ص82) اعتبارت أن اشراك المستخدم النهائي له أثار إيجابية يجعل النظام في شكل يحقق أولوياته ويستجيب المتطلبات,

أما العامل الثاني كان دعم الإدارة لنظام المعلومات BIG ,فقد أكدوا الموظفون أن الإدارة لديها رغبة كبيرة في إنجاح نظام المعلومات. الإجابة التالية تدل على ذالك :

" تدعم الإدارة استخدام نظام المعلومات في المؤسسة "(م2) من خلال الوقوف على جميع النواحي المتعلقة به ودعم الموظفين لاستخدامه من خلال القيام بدوارات تكوينية للتعريف به وكيفية استخدامه. **اما** ROBERT REIX(1999.P113) اعتبر أن دعم الإدارة يولد اتجاهات إيجابية نحو النظام سواء من جانب مستخدمين النظام او العاملين بإدارة نظام المعلومات.

النتائج المتعلقة بالصعوبات التي تواجه نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار تبين أن جودة تصميم نظام المعلومات BIG هو عائق في المؤسسة: "الصعوبة التي تواجه نظامBIG في عملية اتخاذ القرار(هي) طريقة تصميمه "(م3) من خلال الأخطاء التي يقعون فيها اثناء استعماله ويضطروا في كل مرة لصيانته بعد عملية شرائه.

لقد اكد ROBERT REIX(1999.P113) أن احد صعوبات امام نظام المعلومات في اتخاذ القرار هو فشل عملية التصميم عندما لا يحقق الاحتياجات الأساسية للمؤسسة. كذلك اعتبر الموظفين ارتفاع تكاليف نظام المعلومات BIGيشكل صعوبات اما اتخاذ القرار من خلال عدم تعميمه في مختلف المصالح .

في ما يخص النتائج المتعلقة بتأثير نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار ,كان جل مستخدمين نظام المعلومات BIG متفقين على أن النظام يسهل عملية اتخاذ القرار . العامل (م4) يشرح الفكرة كالتالي : "يساهم نظام المعلومات بتبسيط وتسهيل عملية اتخاذ القرار". ذالك من خلال المعلومات الدقيقة التي يتم تقديمها في الوقت المناسب وسرعته في انجاز العملية المقدمة له وسريته في حفظ المعلومات.

اعتبرا قنديلجي والجنابي (2005.ص66) كل من سرعة نظام المعلومات في العملية الحسابية وبشكل دقيق وكذلك مساعدته في جمع أكبر عدد من المعلومات حول نماذج المبيعات الخاصة

بالزبائن تسهل عملية اتخاذ القرار اما عليوات سالمة و شلوش فاطمة (2015) اعتبرا أن نظام المعلومات يسهل عملية اتخاذ القرار من خلال البدائل المتاحة التي يوفرها المتخذ القرار.

من خلال المقابلة نستنتج ان نظام المعلومات BIGتقوم المؤسسة بشراء في شكل منتوج نهائي ومن أهم عوامل نجاحه هو اشراك المستخدم في عملية تطويره والدعم المقدم من طرف الإدارة، أما تأثير نظام المعلومات يكون في تسهيل عملية اتخاذ القرار. أخيرا اهم الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات هي جودة تصميمه.

المبحث 2: تأثير نظام المعلومات BIG على عملية اتخاذ القرار.

سوف نتناول في هذا المبحث درجة استخدام نظام المعلومات في المؤسسة وتأثيره على عملية اتخاذ القرار عن طريق الاستبيان.

يتكون مجتمع الدراسة من الإطارات والمشرفين بالمؤسسة الذين يستخدمون نظام المعلومات ويشاركون في اتخاذ القرار في المؤسسة ويصل عددهم 15 فردا . بعدها قمت بتوزيع الاستبيان الإلكتروني عليهم وكانت نتائجه كما يلي :

الجدول رقم02 : توزيع العينة المدروسة حسب الجنس والمستوى التعليمي

الجنس	المستوى التعليمي		التكرارات	النسبة المئوية
	ثانوي	جامعي		
ذكر	01	05	06	%40
انثي	02	07	09	60%
التكرارات	03	12	15	
النسبة المئوية	20%	80%		100%

المصدر: نتائج الاستبيان

من خلال الجدول يتضح لنا بأن أغلبية الفئة المستخدمة لنظام لمعلومات بالمؤسسة هم نساء وذلك بنسبة 60% من بين 15 مبحوث .يرجع السبب في ذلك لطبيعة العمل في إدارة المؤسسة حيث انها تعتمد على العنصر الأنثوي في تسير ادارتها. كما أن مؤسسة BATMITAL تعمل على توظيف العمال الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي، حيث قدرت نسبتهم 80% وهو أمر إيجابي من أجل تحسين وتطوير نظام المعلومات، وذلك في حالة منح الصلاحيات الكافية لهذه الفئة اتفجير طاقتها الفكرية.

الجدول رقم03 : توزيع العينة المدروسة حسب الخبرة

فئات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
]3-1[	03	20%
[3-5[	03	20%
اكثر من 05	09	60%

المصدر: نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول السابق أن 60%من عمال المؤسسة الذين يستعملون نظام المعلومات لديهم خبرة 05 سنوات فما فوق ، 40% تمثل العمال الذين لديهم خبرة اقل من 05 سنوات، هذا يدل على أن المؤسسة تعتمد في عملية استعمال نظام المعلومات على العمال الذين اديهم خبرة أطول في المؤسسة.

-من خلال النتائج المتحصل عليها من الاستبيان نجد أن اغلب مستخدمي نظام المعلومات هم نساء وأغلبيتهم لديهم مستوى جامعي، يتمتعون بخبرة طويلة في المؤسسة.

الجدول رقم 04 : درجة استعمال نظام المعلومات BIG في المؤسسة.

الرقم	العبارات	درجة الإجابة				
		1)غير موافق بشدة	2)غير موافق	3)محايد	4)موافق	5)موافق بشدة
18	يستعمل نظام BIG في مختلف العمليات التي تنجزها في وظيفتك		20%		80%	
19	يشمل نظام BIG جميع نشاطات مصلحتك		26%	6.66%	66.66 %	
20	يستخدم نظام BIG في جميع مستويات الإدارة		33.33%	6.67%	60%	
21	يستخدم نظام BIG في جميع مراحل اتخاذ القرار		20%	6.67%	73.33 %	

المصدر: نتائج الاستبيان

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان الجملة 01 "يستعمل نظام BIG في مختلف العمليات لتي تنجزها في وظيفتك" قد حظيت درجة موافق من طرف جل المستجوبين بنسبة 80% وهذا يدل ان نظام BIG يستعمل في جل مراحل الوظائف.

الجملة 02 "يشمل نظام BIG جميع نشاطات مصلحتك " حظت درجة موافق ما يفوق نصف إجابة المستجوبين بنسبة 66.66% , في حين تحصلت درجة غير موافق أكثر من ربع إجابة المستجوبين بنسبة 26% . دالك يعني ان نظام BIG يستعمل بشكل كلي في بعض المصالح، كما انه يستعمل بشكل جزء في بعض المصالح وهذا يدل على نقص درجة استخدام BIGفي المؤسسة.

الجملة 03 " يستخدم نظام BIG في جميع مستويات الإدارة " تحصلت درجة موافق بنسبة تفوق النصف بقليل قدرت ب % 60 . في حين تحصلت درجة غير موافق بنسبة 33.33% يعني هذا ان BIGيستخدم في جميع مستويات الادارة من المستوى لاستراتيجي وتكتيكي وتنفيذي لكن بدرجة اقل حسب الفئة التي اختارت درجة غير موافق ويدل هذا على ان درجة استخدام BIGمتوسطة .

أما الجملة 04 "يستخدم نظام BIG في جميع مراحل اتخاذ القرار" تحصلت درجة موافق على نسبة 73.33% من إجابة المستجوبين يعني هذا ان المؤسسة تعتمد على نظام BIG في جميع مراحل اتخاذ القرار ويدل هذا على ان المؤسسة تعتمد على BIGبشكل كبير في اتخاذ قرارتها.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن درجة استعمال نظام المعلومات BIG في المؤسسة متوسط.

الجدول رقم 05 : مدى تأثير نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار

الرقم	العبارات	درجة الإجابة				
		1)غير موافق بشدة	2)غير موافق	3)محايد	4)موافق	5) موافق بشدة
01	يساعد نظام BIGفي جمع المعلومات بطريقة جيدة	/	%6.66	/	93.34%	/
02	يقوم نظام BIG بتخزين المعلومات وحمايتها من السرقة بطريقة جيدة	/	/	6.66%	93.34%	/
03	يقوم نظام BIG بمعالجة المعلومات بطريقة احترافية ودون أخطاء	/	6.66%	13.34%	80%	/
04	المعلومات التي يقدمها نظام BIG سهلة الاستخدام ومفيدة وشاملة	/	/	/	100%	/
05	تتميز المعلومات التي يقدمها النظام BIGبالدقة المطلوبة والموثوقية	/	6.66%	/	93.34%	
06	تتسم المعلومات التي يقدمها نظام BIG بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار	/	6.34	/	86.66%	6.34%
07	نظام BIGيقدم حلول وبدائل مختلفة لمتخذ القرار	/	6.34%	/	93.34%	/
08	ساعد نظام BIG في تسهيل عملية اتخاذ القرار في مؤسستك	/	6.34%	6.33%	80%	6.33%

المصدر: نتائج الاستبيان

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان الجملة 1 "يساعد نظام المعلومات BIG في جمع المعلومات بطريقة جيدة"، حظت بدرجة موافق بنسبة % 93.34 في حين حظت درجة غير

موافق بنسبة 6.66 % ، وهذا يدل على أن نظام المعلومات يساعد في جمع المعلومات بطريقة جيدة وهذا ما يساعد في تسهيل اتخاذ القرار.

فيما يتعلق بالجملة 2 "يقوم نظام المعلومات BIG بتخزين المعلومات وحمايتها من السرقة بطرقة جيدة ،"حظت درجة موافق على 93.34% وتحصلت درجة محايد على نسبة 6.66%.هذا يدل على أن النظام لديه قدرة كبيرة على تخزين المعلومات وحمايتها مما يسهل على مستعمل النظام اتخاذ القرارات .

من خلال الإجابة على الجملة 3 "يقوم نظام المعلومات BIG بمعالجة المعلومات بطريقة احترافية ودون أخطاء" تحصل درجة موافق بنسبة 80 % في حين كانت نسبة 13.34 % تمثل درجة محايد وهذا يدل أن نظام المعلومات لديه قدرة عالية في تعامل مع المعلومات ومعالجتها وإخراجها على بدائل مما يسهل في اتخاذ القرار.

أما الجملة 4 كانت "المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات سهلة الاستخدام ومفيدة " حظت درجة موافق على نسبة 100% ويدل هذا على أن النظام يقدم معلومات سهلة وتسهل على مستخدم فهمها وتوظيفها في المكان الصحيح.

الجملة 05 كانت "تميز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة المطلوبة والموثوقية " تحصلت على درجة موافق بنسبة 93.34% من المستجوبين وهذا يدل على أن نظام BIG يقدم معلومات موثقة تسهل عملية اتخاذ القرار.

في ما يخص الجملة 06 "تتسم المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات BIG بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار" جاءت درجة موافق أولا بنسبة 86.66%وغير موافق و

موافق بشدة تحصلوا على نفس النسبة ب 6.33% وهذا يدل انه هناك اجماع على ان المعلومات مفصلة بشكل جيد تسهل عملية اتخاذ القرار.

اما الجملة 07 فكانت "نظام المعلومات BIG يقدم حلول وبدائل مختلفة لمتخذ القرار" كان هناك اجماع كبير بنسبة 93.34% على درجة موافق وهذا ما يفسر أن النظام BIG يستخدم في اتخاذ القرار عن طريق تبسيطه للحلول والبدائل.

في ما يخص الجملة 08 "يساعد نظام BIG في تسهيل عملية اتخاذ القرار" ، جاءت درجة موافق أولا بنسبة 80% وتحصلت درجة غير موافق على نسبة 34, 6% , تحصلت درجة موافق بشدة ومحايد على نفس النسبة ب 6.33 %،وهذا يدل على أن النظام يسهل عملية اتخاذ القرار.

تمت الإجابة على السؤال "حسب رأيك هل يؤثر نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار بطرق أخرى ؟ " من قبل 05 افراد من العينة المستجوبة. كان هناك اجماع من خلال اجابتهم على أن نظام المعلومات يؤثر على اتخاذ القرار بفعالية القرارات المتخذة وجودتها وتسهيل عملية اتخاذ القرار كما هو موضح في الإجابات التالية :

"(هو) فعال في اتخاذ القرار" (م1)

" يؤثر على جودة القرارات" (م2)

"(يسمح) بتسهيل اتخاذ القرار".(م3)

من خلال النتائج المحصلة عليها من الاستبيان تبين أن هناك إجماع من قبل العينة المستجوبة أن نظام المعلومات BIG يؤثر على عملية اتخاذ القرار عن طريقة تسهيلها لمتخذي القرار.

توصلت اميرة مدفوني (2016) في بحثها ان نظام المعلومات يسهل عملية اتخاذ القرار. أما أسماء جواني (2016) أكدت كذلك ان نظام المعلومات يسهل عملية اتخاذ القرار عن طريق منح بدائل كثيرة لمتخذين القرار. من خلال مطابقة نتائج الاستبيان مع نتائج الدراسات السابقة نستنتج أن نظام المعلومات يؤثر على عملية اتخاذ القرار عن طريق تسهيلها ومنه تم تأكيد فرضيتنا الثانية.

المبحث 3 : تطوير نظام المعلومات وعوامل نجاحه.

سوف نتطرق في هذا المبحث الى اهم العوامل التي تأدي الى نجاح نظام المعلومات وعملية تطويره.

الجدول رقم 06 : المشاركة في تطوير نظام المعلومات

الرقم	العبارات	درجة الإجابة				
		1)غير موافق بشدة	2)غير موافق	3)محايد	4)موافق	5)موافق بشدة
01	يقدم نظام BIG معلومات تلبي احتياجات المستفيد منها		%26.66		73.33%	
02	نظام BIG سهل الاستخدام		40%		60%	
03	يشارك العاملون في الادارة في تطوير نظام BIG		20%	6.66%	73.34%	
04	تطرح اولوياتك في ما يخص نظام BIG أثناء عملية تطويره		33.34%		66.66%	

المصدر: نتائج الاستبيان

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن الجملة 01 "يقدم نظام BIG معلومات تلبي احتياجات المستفيد" بلغت درجة موافق نسبة73.33% وهي أعلى درجة، ويدل هذا على ان تلبية النظام احتياجات المستخدم يدل على اشراكه في عملية تطويره.

اما الجملة 02 كانت "نظام BIG سهل الاستخدام " فبلغت درجة موافق نسبة 60%في حين بلغت درجة غير موافق نسبة 40% . هذا يعني ان نسبة أكثر من نصف ترى ان النظام BIG سهل استخدام ، في حين ترى نسبة اقل من نصف بقليل ان نظام BIG صعب استخدام يدل هذا أن نظام BIG سهل الاستخدام لنسبة مرتفعة من مستخدميه

في ما يخص الجملة 03 "يشارك العاملون في الادارة في تطوير نظام BIG " جل الإجابة كانت بدرجة موافق بنسبة 73.34% وهذا يدل على ان المستخدم يتم اشراكه في عملية التطوير مما يساهم في نجاح النظام .

الجملة 04 تتعلق "بطرح اولوياتك في ما يخص نظام BIG أثناء عملية تطويره" حيث ان نسبة 66.66 % كانت بدرجة موافق وهذا يدل على ان المؤسسة تعطي فرصة للمستخدم بطرح أولوياته في النظام حتى تضمن نجاحه , ومنه نستنتج أن المشاركة في تطوير نظام المعلومات BIG عالية.

الجدول رقم 07: دعم الإدارة لنظام المعلومات

الرقم	العبارات	درجة الإجابة				
		1)غير موافق بشدة	2)غير موافق	3)محايد	4)موافق	5)موافق بشدة
05	توفر المؤسسة المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام BIG				**100%**	
06	تحرص المؤسسة على توفير أجهزة ومعدات متطورة لتسهيل عمل النظام				**100%**	
07	التكوين المقدم لكم من طرف المؤسسة في مجال استخدام نظام BIG ساهم في تسهيل عملية استخدامه				**80%**	**20%**
08	تعمل المؤسسة على تطوير الأجهزة والبرامج باستمرار		**6.34%**		**93.33%**	
09	تدعم المؤسسة استخدام نظام BIG		**6.67**	**6.67**	**86.66**	

المصدر: نتائج الاستبيان

100 % وافقوا على أن المؤسسة تقوم بتوفير المتطلبات الازمة لاستخدام BIG ،وهذا يدل على أنها تدعم النظام حتى ينجح. هناك كدالك اجماع بنسبة 100% في ما يخص توفير المؤسسة

أجهزة ومعدات متطورة تساهم في تسهيل عمل BIG وهذا ما يدل اهتمام الإدارة بالنظام. كان هناك اجماع بنسبة كلية على ان التكوين المقدم من طرف المؤسسة ساهم بشكل كبير في تسهيل عملية اتخاذ القرار، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تدعم استخدام النظام حتى ينجح. في ما يخص الجملة 08 "تعمل المؤسسة على تطوير الأجهزة والبرامج باستمرار " , كان هناك اجماع كبير على درجة موافق بنسبة 93.33% ان المؤسسة تعمل على تطوير النظام بشكل مستمر عن طريق تحديثه كل مرة مما يدل على الدعم الإدارة لإنجاح نظام. اما الجملة 09 "تدعم المؤسسة استخدام نظام BIG" تحصلت درجة موافق بنسبة 86.66 وهذا ما يدل على الدعم المقدم من طرف المؤسسة بمختلف اشكاله لنجاح نظام BIG.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الاستبيان نستنتج أن درجة دعم الإدارة لنظام المعلومات عالية.

تمت الإجابة على السؤال« حسب رأيك وخبرتك المهنية في المؤسسة هل هناك عوامل نجاح أخرى في مؤسستكم لنظام المعلومات؟ » من قبل 08 افراد من العينة المستجوبة . كان بالنسبة إليهم أهم عوامل نجاح نظام المعلومات , التكوين المتواصل لاستخدام النظام. كانت اجابة أحد المشاركين على النحو التالي:"*التكوين المقدم من طرف المؤسسة لحسن استعمال*" (م1). العامل الثاني هو المستخدم وإشراكه في عملية التطوير ,أحد الأجوبة كانت كالتالي :

"*أخذ انشغالات الموظف قبل الشراء النظام* " (م2) وكذلك تطويره. عامل آخر بالنسبة إليهم هو التصميم الجيد للنظام.

جاءت نتائج السؤال,تأكد على نتائج الجمل التي طرحتها سابقا وإضافة بعض العوامل مثل جودة التصميم.

قد توصلت الأبحاث السابقة مثل بحث الشيخ ولد محمد (2011) أن عامل نجاح نظام المعلومات هو التكوين باعتباره يؤهل العمال الذين تنقصهم خبرة. أما صفاء بوليفة (2013) من خلال بحثها توصلت الى ان دعم الإدارة عامل يؤدي لنجاح نظام المعلومات من خلال اهتمام المؤسسة بالنظام. مقارنة هذه النتائج مع نتائج الاستبيان نجد ان دعم الإدارة عامل أساسي في نجاح النظام المعلومات.

من خلال نتائج الاستبيان المتحصل عليها , المقابلة ونتائج الدراسات السابقة نؤكد صحة الفرضية الأولى ان "اشراك المستخدم" و "دعم الإدارة " عاملين رئيسين في نجاح نظام المعلومات.

المبحث 4 :الصعوبات التي يواجه نظام المعلومات المحوسب BIG

الجدول رقم 08 : الصعوبات التي يواجه نظام المعلومات BIG

الرقم	العبارات	درجة الإجابة				
		1)غير موافق بشدة	2)غير موافق	3)محايد	4)موافق	5)موافق بشدة
10	تحدث أخطاء في مخرجات نظام BIG			13.33 %	60%	26.66
11	يتوقف نظام BIG ويتعطل في المؤسسة			13.33 %	73.33 %	13.34 %
12	يتناسب BIGمع العمل الذي تقوم به		20%	13.34 %	66.66 %	
13	يضمن BIG أمن وسلامة البيانات والمعلومات		6.67%		93.33 %	
14	يتميز نظام BIG بجودة في تصميمه	20%	53.34%	13.33 %	13.33 %	
16	يوجد تكامل في نظام BIG بين مختلف المصالح	6.67 %	93.33%			
17	يواجه نظام BIG صعوبات في دعمه لاتخاذ القرار		6.66%	13.34 %	73.34 %	6.66%

المصدر: نتائج الاستبيان

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان الجملة 10 " تحدث أخطاء في مخرجات نظام BIG" حظيت على نسبة 60% من درجة موافق على وجود أخطاء في مخرجات BIG وهذا يرجع الى جودة تصميمه مما يشكل صعوبة امام مستخدم النظام.

اما الجملة 11 "يتوقف نظام BIG ويتعطل في المؤسسة" حظيت درجة موافق بنسبة 73.33% و درجة موافق بشدة بنسبة 13.34% .هذا يدل على ان نظام BIG يتعطل كثيرا في المؤسسة وهذا راجع الى جودة التصميم مما يشكل عائق امام متخذي القرار.

اما الجملة 12 "يتناسب BIGمع العمل الذي تقوم به" أكثر من نصف المجيبين (66.66%) أكدوا أن نظام BIG يتناسب مع العمل الذي يقومون به وهذا يدل على ان BIG يتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة .

اما الجملة 13 " يضمن BIG أمن وسلامة البيانات والمعلوماتّ" كان هناك اجماع بنسبة كبيرة أن النظام BIG يوفر امن وسلامة المعلومات. يرجع هذا الى حرص المؤسسة على امن وسرية معلومات وتزويد نظام BIG بتطبيقات متطورة لحمايته.

الجملة 14 "يتميز نظام BIG بجودة في تصميمه" حظت درجة غير موافق بنسبة اكثر من نصف في حين حظت درجة غير موافق بشدة أقل من ربع المستجوبين وهذا يدل أن BIG يتمتع بجودة تصميم ضعيفة جدا .

كان هناك اجماع في الجملة 16" يوجد تكامل في نظام BIG بين مختلف المصالح "من طرف جميع المستجوبين انه لا يوجد تكامل في نظام BIG بين مختلف المصالح التي تعمل به، هذا راجع الى طريقة تصميمه مما يشكل صعوبة امام متخذ القرار.

اما الجملة 17 "يواجه نظام BIG صعوبات في دعمه لاتخاذ القرار" حظيت درجة موافق و موافق بشدة على أغلبية إجابة المستجوبين، بينما حظت درجة محايد وغير موافق على ربع الاجابة مما يدل على ان النظام يوجه عدة صعوبات في اتخاذ القرار من بينها جودة تصميم النظام BIG.¨

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن عامة مستوى جودة تصميم نظام المعلومات منخفض لكنه يتناسب مع عمل المستخدمين و يضمن أمن و سلامة البيانات و المعلومات.

تمت الإجابة على السؤال" حسب رأيك ماهي الصعوبات الأخرى التي تقف عائق أمام النظام في اتخاذ القرار؟ " من قبل ثلث العينة المستجوبة. هناك عوائق أخرى حسب اجابتهم تتمثل في تكلفة تطوير النظام وعدم القدرة على التواصل بشكل جيد بين مختلف المصالح بواسطة النظام.

الإجابات التالية تدل على هذه الأفكار :

"تكلفة تصحيحه وتطويره مرتفعة"(م1)

"عدم القدرة على التواصل مباشرة عبر النظام مع مختلف المصالح الأخرى"(م2)

المبحث 5 : تصميم التطبيق

أثناء فترة التربص التي قضيتها في المؤسسة لاحظت أن في مصلحة تسيير المخزون العملية التي تتم فيه تتم بطريقة تقليدية وتمر بعدة مراحل, انطلاقا من العامل الذي يقدم طلب لرئيس مصلحته حتى يتم الموافقة على الطلب ثم يتم أخذه الى رئيس مصلحة المخزون الذي بدوره يقوم بمراقبة الطلب والموافقة عليه وارساله الى عون المخزن لأخذ الطلبية. لهذا قمت بتصميم تطبيق يسهل هذه العملية، من خلال تقلصيها حيث تكون هناك علاقة بين الموظف و رئيس مصلحة المخزون مباشرتا ، حيث يقوم الموظف بإرسال الطلب مباشرة الى رئيس مصلحة المخزون وهو بدوريه يقوم بالموافقة او رفض الطلب. انطلاقا من هذه الفكرة قمت بجمع المعلومات حول مصلحة تسير المخزون وعلاقتها مع مختلف مصالح المؤسسة. قسمت العمل الى مرحلتين :

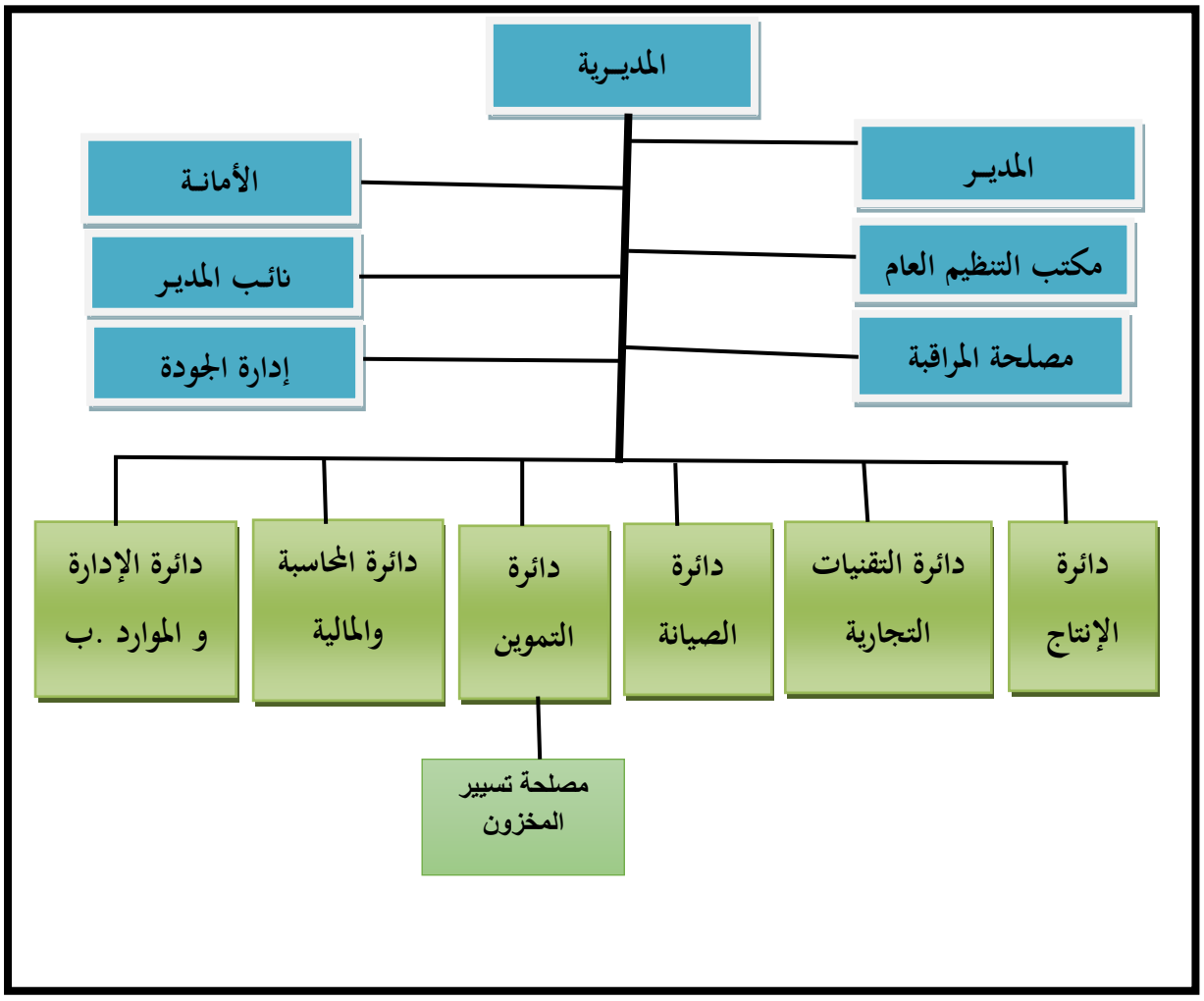
-المرحلة الاولى: تتمثل في دراسة مصلحة تسير المخزون وعلاقتها مع المصالح أخرى .

-المرحلة الثانية: قمت بترجمة الدراسة النظرية لمصلحة تسيير المخزون الى تصميم تطبيق باستعمال طريقةMERISE

المرحلة الاولى: الدراسة النظرية لمصلحة تسيير المخزون

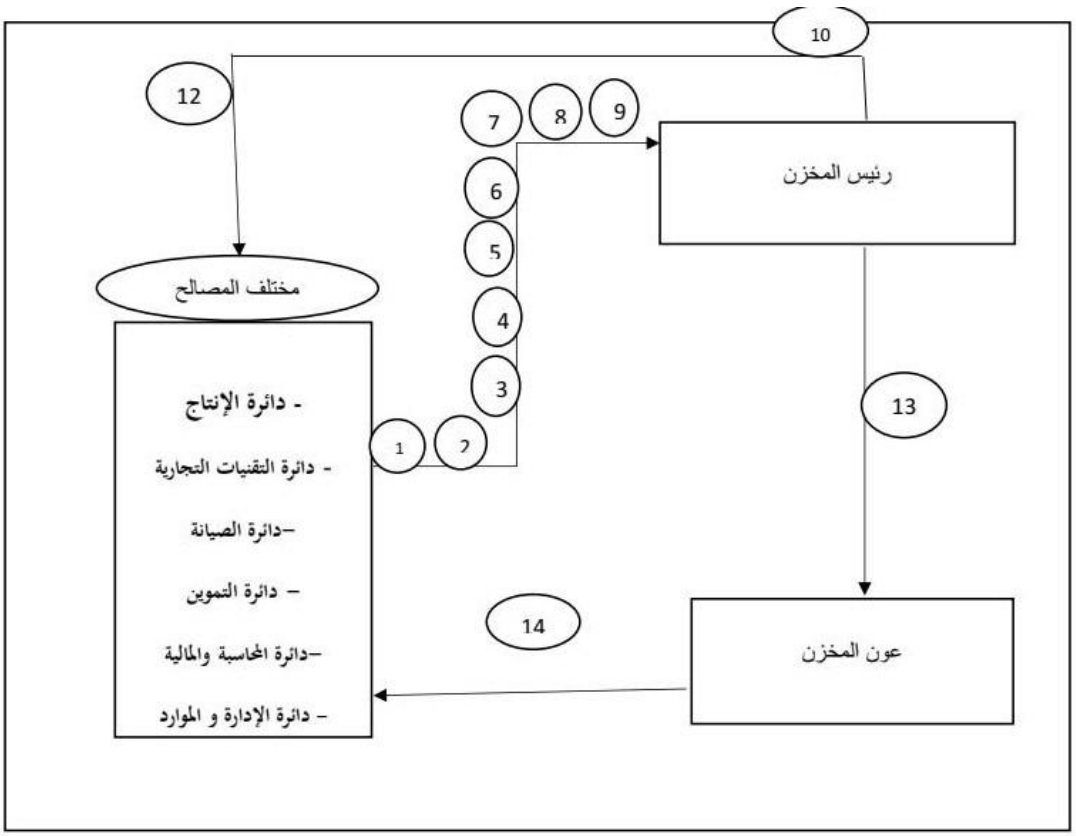
اولا نشرح موقع مصلحة تسيير المخزون في الهيكل التنظيمي للمؤسسة من خلال الشكل التالي.

الشكل رقم05: موقع مصلحة تسيير المخزون في الهيكل التنظمي



اما الشكل التالي يمثل عملية تدفق المعلومات بين مختلف مصالح المؤسسة ومصلحة تسيير المخزون.

الشكل رقم06: تدفق المعلومات



–جدول رقم09: شرح تدفق المعلومات.

الرقم	مكتب المرسل/مرسل اليه	الرقم	الشرح
01	دوائر الإدارة ⇓ رئيس المخزن	01	– طلب مستلزمات المكتب
		02	– طلب معدات اعلام الى
		03	– طلب معدات الصيانة
		04	– طلب معدات الإنتاج بأنواعها

		05	– طلب مواد التموين
		06	– طلب مواد النظافة
		07	– طلب مواد بناء
		08	– طلب قطاع غيار
		09	– طلب مواد الطلاء
02	رئيس المخزن ⇦دوائر المؤسسة	10	– مراقبة الطلب
		11	– الموافقة على الطلب
		12	–رفض الطلب
03	رئيس مخزن ⇦ عون مخزن	13	–أمر بتسليم
04	عون مخزن ⇦ دوائر المؤسسة	14	- تسليم

-وصف كل منصب :

1-دوائر المؤسسة.

الجدول رقم10: يمثل شرح دوائر المؤسسة

معلومات فنية		
-الدوائر :الإنتاج .تجارية. التموين. المحاسبة والمالية. الموارد البشرية .الانتاج.الصيانة. -عدد العمال:300 -الإمكانيات : معدات		
المهام		
-القيام بتكوين الطلب وتقديمه الى مسؤول المخزن -تسليم طلبية من عند عون المخزن -حفظ نسخة من طلبيات		
الوثائق المستخدمة		
الوثائق المعالجة	الوثائق الصادرة	الوثائق الواردة
-تكوين طلب -حفظ النسخة من طلب	-نموذج الجميع الطلبات	-نسخ طلبات المرفوضة

2-رئيس المخزن

معلومات فنية		
-منصب :رئيس مخزن -عدد العمال :2 -الإمكانيات: معدات مكتب .اجهزة اعلام آلى		
المهام		
-مراقبة الطلب -مراقبة كمية المخزون -قبول الطلب -رفض الطلب		
الوثائق المستعمل		
الوثائق المعالجة	الوثائق الصادرة	الوثائق الواردة
-مراقبة الطلب	-نسخة الموافقة على الطلب -نسخة عن رفض الطلب	-نسخة إعطاء امر تسليم

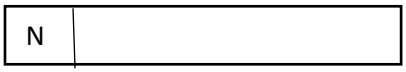
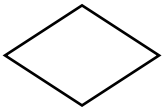
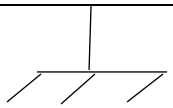
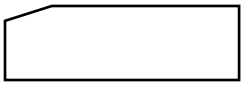
3- عون المخزن

معلومات فنية		
-منصب : عون مخزن عدد العمال:10 -الإمكانيات: معدات مكتب .أجهزة الاعلام الآلي		
المهام		
-تسليم طلبيات -حفظ نسخ من طلب		
الوثائق المستعملة		
الوثائق المعالجة	الوثائق الصادرة	الوثائق الواردة
-احتفاظ بنسخ من الطلب	-بند الخروج	الطلبات المقبولة

-الخطوات العملية

في هذه الخطوة سوف نشرح كيف تتم عملية طلب وتسليم الطلبيات من رئيس المخزن

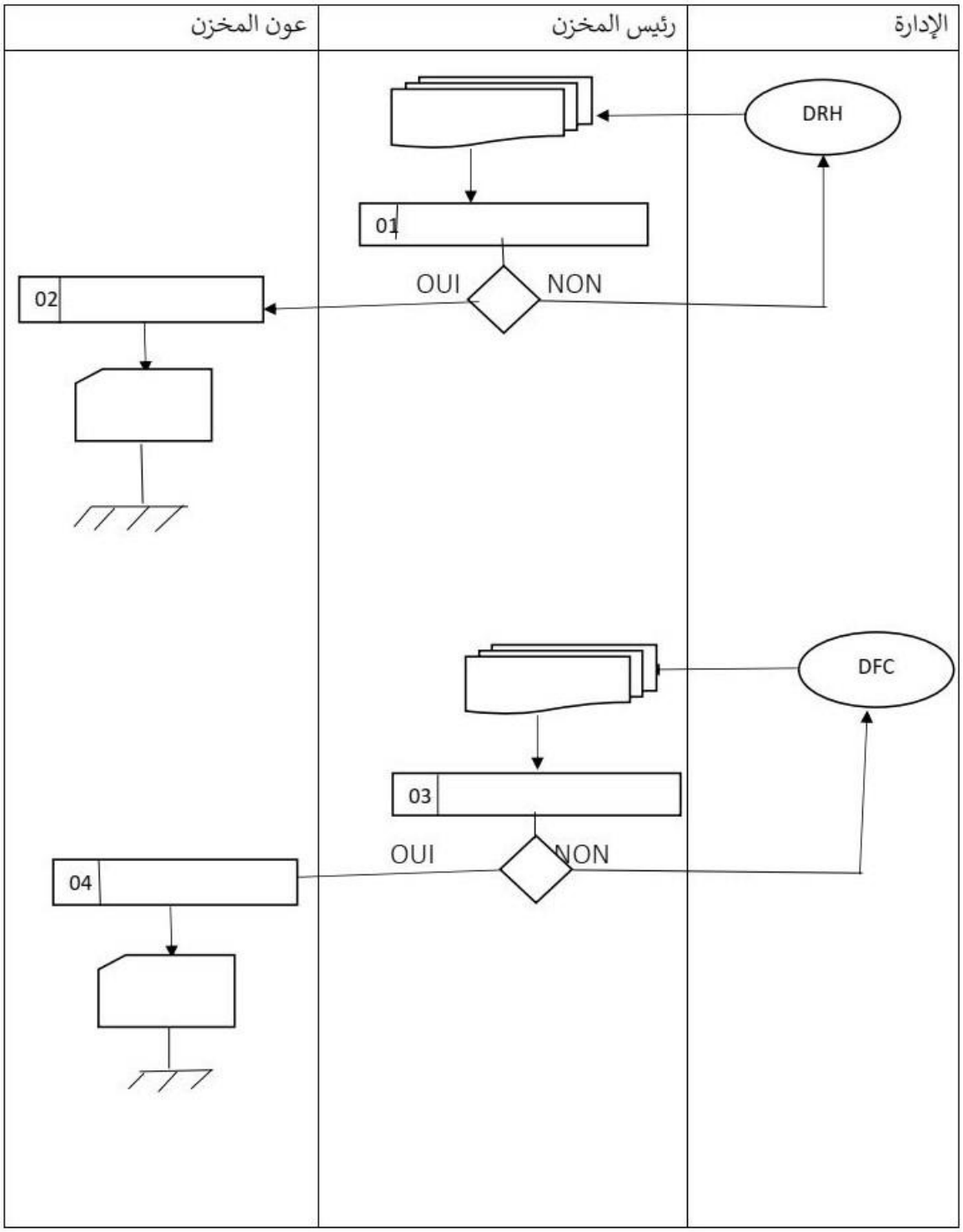
-الجدول رقم 11: الاشكال المستعملة في العملية

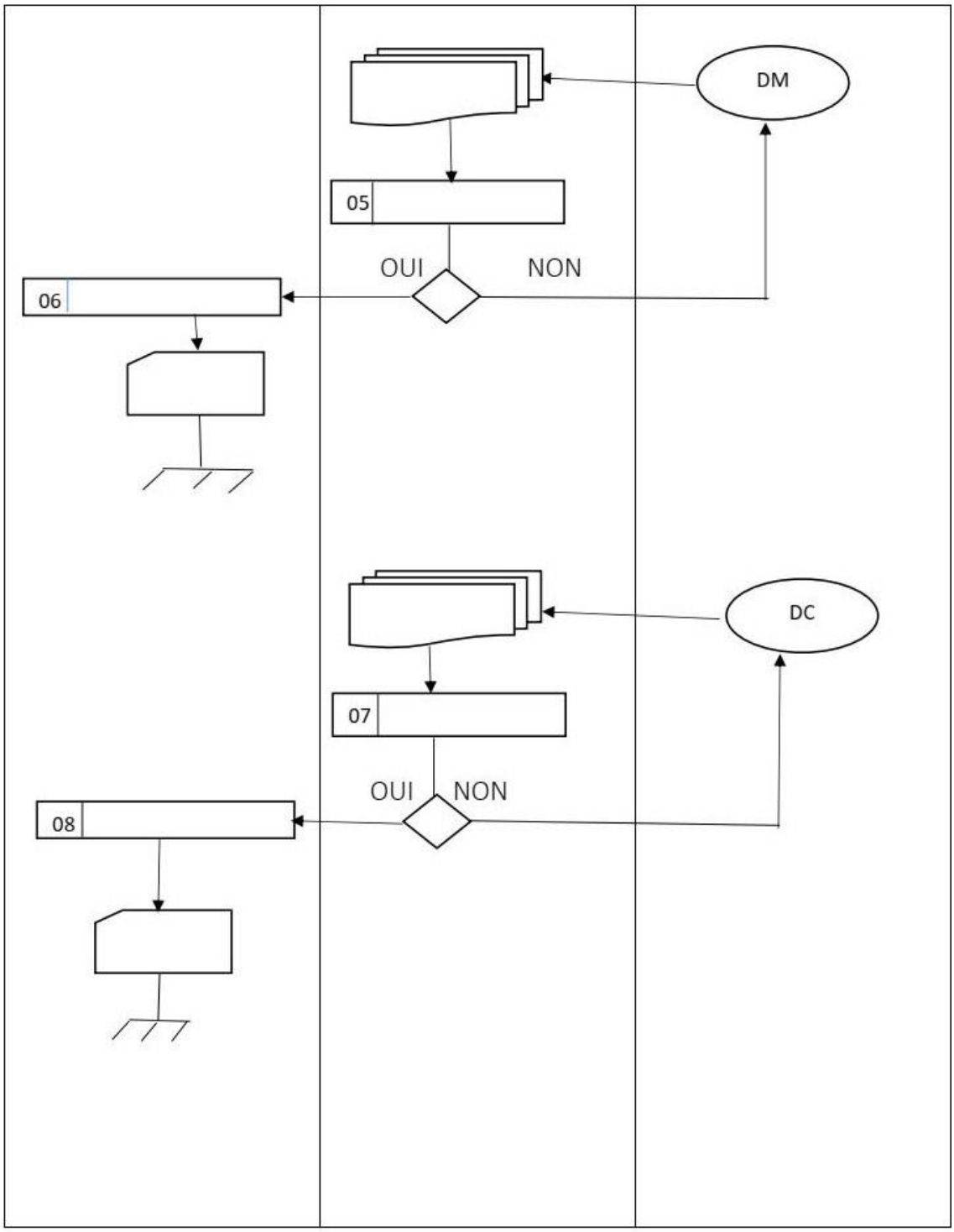
الشكل	المعنى
	المديرية
	العملية
	نقل المعلومات
	الطلبات
	اختيار
	حفظ
	تسليم

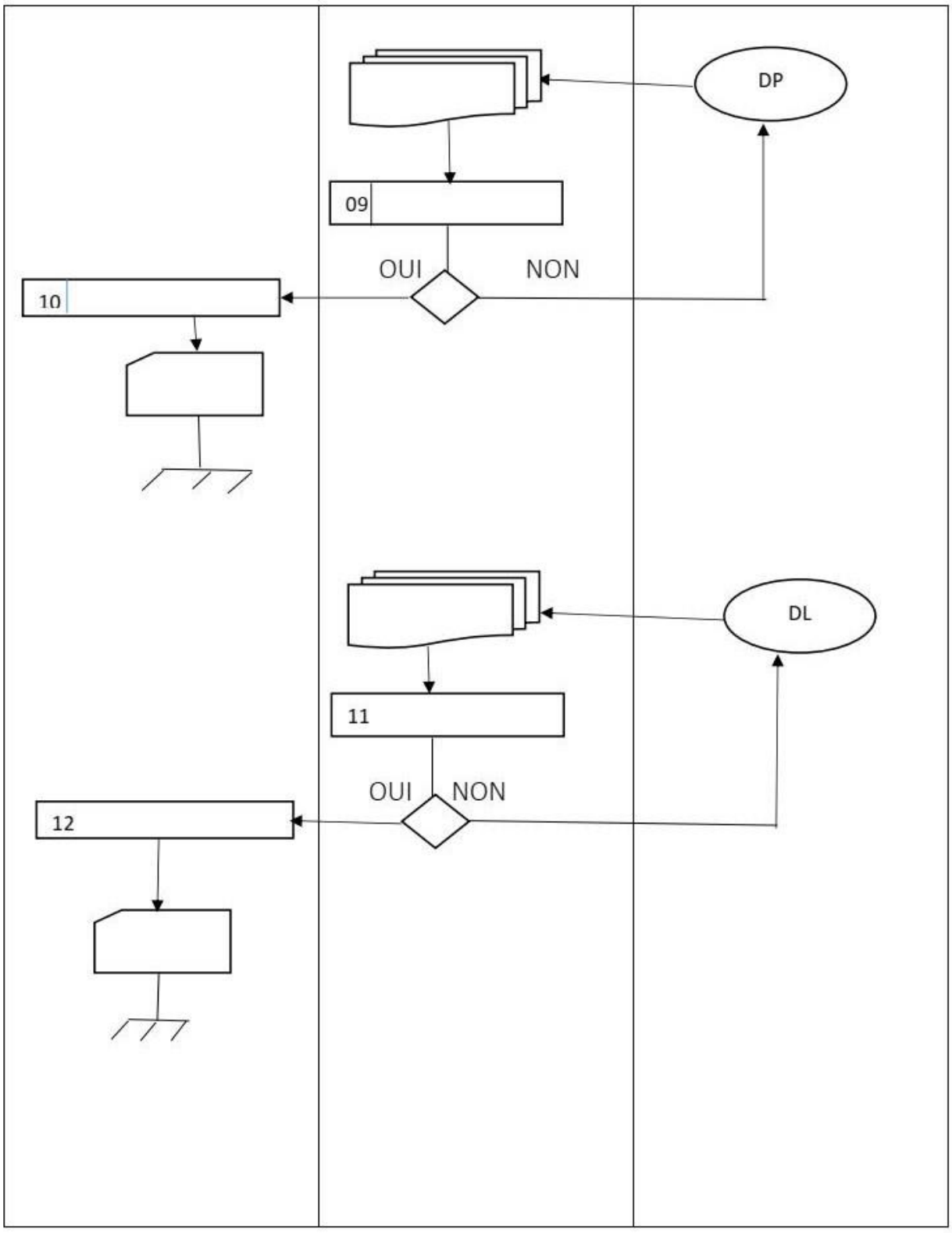
-جدول رقم 12: شرح الرموز

الرمز	الشرح
DRH	مديرية الموارد البشرية
DFC	مديرية المحاسبة ومالية
DM	مديرية الصيانة
DP	مديرية الانتاج
DC	مديرية التجارية
DL	مديرية التموين

1-جدول رقم 13: الاشكال المستعملة في العملية




DM
05
OUI
NON
06
DC
07
OUI
NON
08



-عيوب هذه العملية :

-استغراق وقت كبير

-توقف العمل خلال تقديم الطلب و انتظار الرد عليه

-ضغط على مصلحة تسيير المخزون

التطبيق الذي اقترحته سوف يسهل عملية تسير المخزون داخل المؤسسة :

-طلب أي مخزون يكون عبر دخول اليه وطلب ما يراد وفي وقت قصير جدا يتم الرد على طلبه من طرف رئيس المخزن

-يسهل عملية إحصاء المخزون .

-يقوم بحفظ جميع عملية التي تتم

- يساعد في اتخاذ قرارات متعلقة بعملية شراء المخزون

-يساعد في اتخاذ قرارات حول الدخول في أي مشروع من خلال توفيرها جميع احصائيات حول المخزن وقدرته في تمويل المشاريع.

-يساعد في اعداد الميزانية واحصاء تكاليف المؤسسة

5-2المرحلة الثانية: التصميم

توجد عدة طرق التصميم التطبيقات والأنظمة بطريقة دقيقة وجيدة ومن بين هذه الطرق توجد طريقة MERISE تتمتع هذه الطريقة بدقة في التصميم التطبيقات.

-طريقة MERISE: هي طريقة فرنسية للتصميم وتطوير نظم المعلومات والتطبيقات بأكثر دقة وتحتوى على ثلاث مستويات

-المستوى المفاهمي: الذي يعبر عن خيارات الإدارية

-المستوى التنظيمي: الذي يعبر عن الخيارات التنظيمية من موارد بشرية وموارد مادية

-المستوى المنطقي: الذي يعبر عن الخيارات موارد الإعلام ألي

1-Le modèle conceptuel des données (MCD)

Dans cette étape nous allons s'intéresser à la modélisation des données en construisant le MCD.
Le MCD donne une représentation stable de l'ensemble des données manipulées par **.**l'entreprise ainsi que de relation entre les données

les règles de gestion

R01 : un employé demande un seul article ou plusieurs.

R02 : un article peut être d'un seul employé ou plusieurs.

R03 : un article envoie a un seul responsable.

R04 : un responsable reçoit plusieurs article ou jamais .

R05 : un responsable envoie un a un seul agent ou plusieurs.

R06 : un agent reçoit plusieurs demandes ou jamais.

R07 : un responsable peut envoyer plusieurs informations ou bien il rien envoie.

R08 : un employé peut recevoir plusieurs informations ou bien il peut rien recevoir.

R09 : un agent du stock est affecté à une seule magasin.

R10 : un magasin affecte un seul agent ou plusieurs.

R11 : un magasin livre une seule commande ou plusieurs.

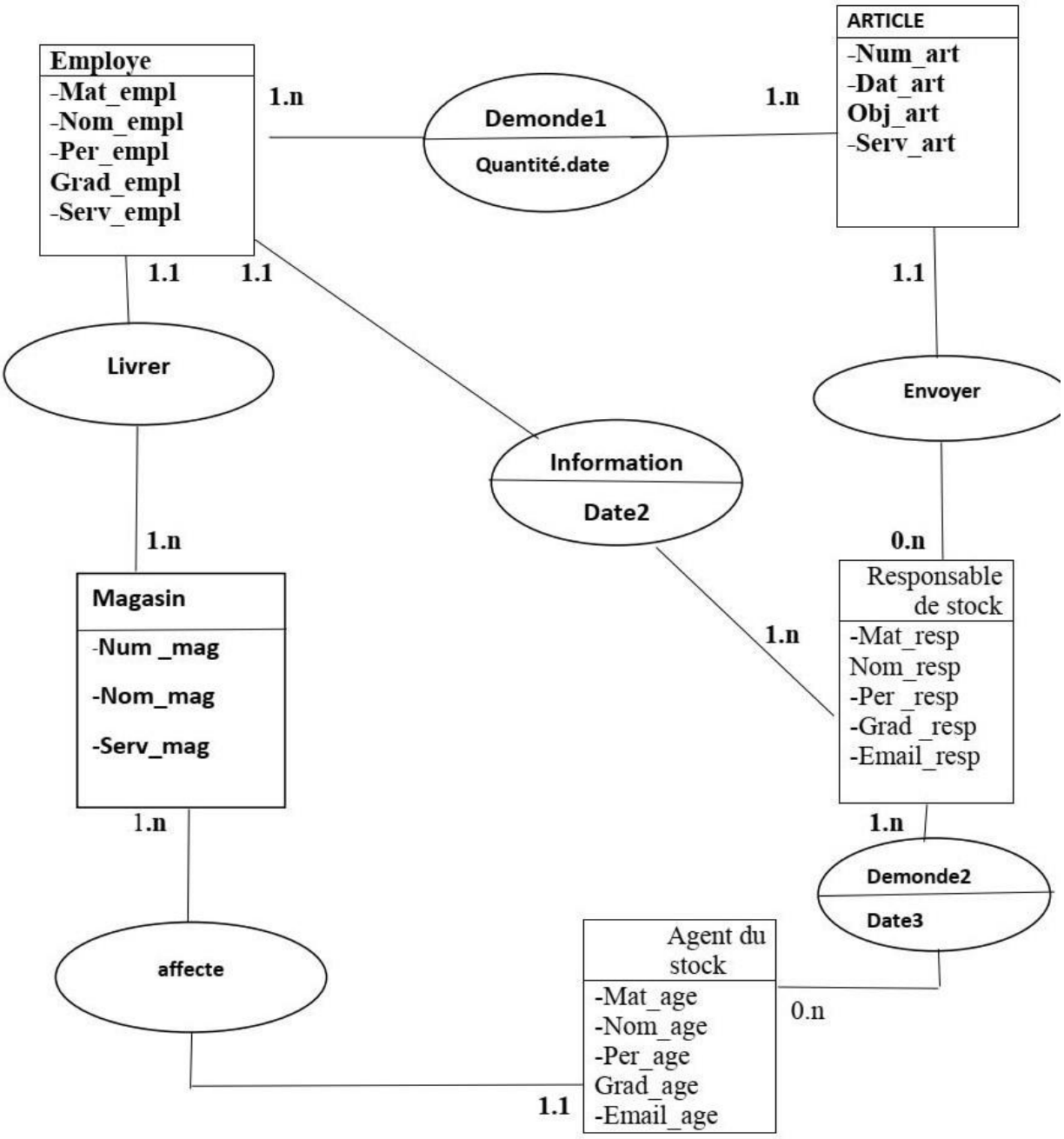
R12 : un employé reçoit une seule commande.

Le dictionnaire de données .

Tableau n°14 : Le dictionnaire de données

Code	Désignation
Mat-empl	Matricule employe
Nom-empl	Nom employe
Per-empl	Pernom employe
Grad –empl	Grade employe
Serv –employe	Service-employe
Num –art	Numéro article
Dat-art	Datearticle
Obj-art	Objet article
Serv –art	Service article
Mat – resp	Matricule responsable
Nom-resp	Nom responsable
Per-reps	Pernom responsable
Grad resp	Grade responsable
Email-resp	Email responsable
Mat-age	Matricule agent
Nom-age	Nom agent
Per-age	Pernom agent
Grad-age	Grade agent
Email –age	Email agent
Num-mag	Numéro magasin
Nom –mag	Nom magasin
Serv-mag	Service magasin

- Figure N°06 : schéma MCD



Model logique des données « MLD » :

Le model logique des donnée « MLD »représente des données écrits dans le MCD en en compte le type de système de gestion de données choisis, il traduit le MCD tentent en formalisme machine.

MLD

- Employe(Mat_empl.Nom_emlp.Pré_empl.Grad_empl.serv_empl.

Mat resp.num mag.mat resp)

- article(Num_art.. Obj_art. Serv_art.mat resp)

-demonde1(Mat_empl.Num_art.quentité.date1)

- Responsable de stock(Mat_resp. Nom_resp. Per _resp. Grad _resp. Email_resp)

-Agent de stock(Mat_agen. Nom_age. Per_age. Grad_age. Email_agen.Num mag)

-demonde2(Mat resp.Mat agen.date3)

-magasin(Num mag.Nom mag.serv mag)

الخلاصة

من خلال النتائج المتواصل إليها نؤكد صحة الفرضية الثالثة "جودة التصميم نظام المعلومات " تمثل صعوبة لعملية اتخاذ القرار لكن رغم ذلك يسهل نظام المعلومات المحوسب إتخاذ القرار. أما الأبحاث السابقة التي قدمناها في الفصل الأول لم تتناول جودة التصميم.

من خلال المقابلات التي اجريتها والاستبيان الموزع على العينة نستنتج أن نظام المعلومات BIGيساهم في تسهيل عملية القرار . كما يجب اشراك المستخدم النهائي في عملية التطوير حتي يتم نجاح النظام اضافتا الى دعم الإدارة والتركيز على طريقة تصميمه حتي لا تشكل عائق امام عملية اتخاذ القرار ويكون النظام أكثر فعالية في تسهيل إتخاذ القرار.

خاتمة عامة

خاتمة

يشمل البحث مجال نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار، في مؤسسة BATIMETAL.

تمت دراسة عينة مكونة من 15 فرد وطرحنا الإشكالية التالية " كيف يمكن تحسين اتخاذ القرار عن طريق نظام معلومات محوسب غير متكامل في مؤسسة تنشط في القطاع الصناعي. قمنا باستعمال وسيلة المقابلة والاستبيان إضافتا إلى قيامنا بتصميم تطبيق يساعد في تسيير المخزون ويساهم في اتخاذ القرار، من خلال البحث توصلنا إلى العديد من النتائج التي يمكن أن نصنع على ضوئها حلول و مقترحات :

-هناك مستوى متوسط لاستخدام نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار في مؤسسة BATIMETAL وهذا راجع الى عدم توفره في جميع مصالح المؤسسة.

-العوامل التي تؤدي إلى نجاح نظام المعلومات في اتخاذ القرار هي اشراك المستخدم في عملية تطوير النظام ودعم الإدارة له وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى.

-يساهم نظام معلومات المحوسب **الغير المتكامل** في تسهيل عملية اتخاذ القرار وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

-الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات المحوسب في اتخاذ القرار هي جودة تصميمه وهذا يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

أهم النتائج التي توصلت إليها مقارنتا مع نتائج الأبحاث السابقة أن نظام المعلومات المحوسب غير المتكامل يساهم في تسهيل اتخاذ القرار رغم ضعف جودة تصميمه.

بناء على النتائج يمكن تقديم عدد من الاقتراحات على النحو التالي:

-إنشاء مصلحة خاصة بنظام المعلومات، وذلك باعتماد على عدد من مصممين أنظمة المعلومات والمحللين.

-السعي لتوسيع النظام عبر كافة المصالح الإدارية لتعميم الحصول على المعلومات.

-العمل على التدريب المكثف والمستمر لعمال المؤسسة لزيادة فعاليتهم في اتخاذ القرارات.

- متابعة تطورات أنظمة المعلومات.

-العمل على تحديث البرامج وتطبيقات المعلومات بشكل مستمر.

-اشراك المستخدم في عملية شراء و تطوير نظام المعلومات.

تتمثل حدود البحث الذي قمت به في دراسة مؤسسة واحدة فقط . في الأخير فإن هذا البحث يفتح المجال للمزيد من الدراسات، حيث يمكن ان تشمل هذه الدراسات : جودة تصميم نظام المعلومات وأثر نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار.

قائمة المراجع

1 -المراجع باللغة العربية

-الكتب

-الزعبي علي فلاح، 2016، مناهج وأساليب البحث العلمي في ميدان التسويق، ط2، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة

-الشرابي، فؤاد خليل2008، نظم المعلومات الإدارية ،عمان، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.

-العجمي، محمد حسنين2007، الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، عمان، الأردن، دار حامد .

-الصريفي محمد2006، القرارات الإدارية ونظم دعمه، الإسكندرية، مصر، دار الفكر الجامعي .

-تلعب، سيد صابر2010، نظم ودعم اتخاذ القرارات الإدارية، عمان، الأردن، دار الفكر ناشرون وموزعون.

-جلدة، سليم بطرس2009،أساليب اتخاذ القرار الادارية الفعالة، الأردن، دار الراية.

-حجاجحة، علي خلف 2009، اتخاذ القرارات الإدارية، عمان، دار قنديل للنشر.

-جمال الدين العويسات2005، الإدارة وعملية اتخاذ القرار، ابوظبي، الامارات العربية المتحدة، دار الهومة للطباعة والنشر.

-حسين بلعجوز2008ننظرية القرارات، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامع .

- كنعان نواف2009، اتخاذ القرارات الإدارية، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

-كاسر ناصر المنصور2006 ، الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، دار حامد، عمان، الأردن.

-.منعم محمد القيومي2013ن إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، القاهرة، مصر، دارة الشركة العربية المتحدة.

-محمد نور برهان2010 ، أنظمة المعلومات الإدارية، القاهرة، مصر، الشركة العربية للتموين و التوريد.

- محمد أحمد حسان2010، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية للنشر والطباعة.

-محمد حسين أل فرج الطاني 2009، المدخل إلى نظام المعلومات الإدارية، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.

-مزهر شعباني العاني 2009، نظم المعلومات الإدارية، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

-منعم زمرير الموسوي1998 ،اتخاذ القرارات الإدارية، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية

-قاسم شعبان2000،تقنيات المعلومات في إدارة، دمشق، سورية، دار الرضا للنشر.

- عامر إبراهيم قنديجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي 2005، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن، دارة المسيرة.

-على الشرقاوي 2003، العملية لإدارية، وظائف المديرين، الإسكندرية، مصر، دار الجامعة للنشر.

-عبد الرزاق محمد قاسم 1998، نظم المعلومات المحاسبية، عمان، الأردن، دار الثقافة.

-ياسين، سعدغالب2009، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن، مكتبة حامد.

المطبوعات

1-خالد رجم 2017،نظام المعلومات. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

-مذكرات.

-أميرة مدفوني2016، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي، لم البواقي.

–أسماء جواني2016، دور نظام المعلومات في صنع القرارات الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي.

– عليوات سالمة، شاوش فاطمة2015، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة أكلي محند الحاج، البويرة.

–مزغني بلقاسم2014 ، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة

–العياشي عيدوني2014، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة سطيف1.

–صفاء بوليفة، حجايجيكريمة2013، دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة لليسانس، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

–مرابحية نوال2012، نظام المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار في تسير الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي.

–الشيخ ولد محمد2010، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان

–إسماعيل مناصرية2004، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

– احسن عبادي2004، دور نظام المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات السورية، جامعة حلب، سورية.

-قائمة المراجع باللغة الأجنبية.

-<u>الكتب.</u>

-Robert Reix. système d'information et management des organisation.vuiert.paris5e édition2004.

-Gérard Dommadieu. Michel karsky le systémique. Édition liaisons. paris2002.

-Sillero Alberto. Audit. Révision légale. Édition eskr 2000.

- Cooper.lybrand.la nouvelle pratique du contrôle intime. Édition d'organisation cinquième tirage 2000.

قائمة الملاحق

الملحق"أ"

المقابلة الأولى :وصف نظام المعلومات المحوسب BIG

س1 –ماهي الجوانب التي يتم مراقبتها النظام المعلومات big.

–هل توجد رقابة على جهاز الكومبيوتر

–هل توجد رقابة على امن البيانات

–هل هناك رقابة على المدخلات التي يتم إدخالها الى نظام وكذلك هل توجد على عملية المعالجة

–وهل يوجد رقابة على المخرجات أي نتائج المحصل عليها من خلال عمليات الموازنة بين المدخلات والمخرجات.

–س2 فيما يخص التقييم

–كيف تتم عملية تقيم نظام big .

–هل يتم تقييم نظام المعلومات على أساس الاهداف التي وضعتمها قبل شرائه

او هناك طرق احرى التقيمه

س3– أمن وسرية نظم المعلومات

–كيف يتم تأمين نظام المعلومات big وسريته

–كيف يتم تأمين bigمن عمليات سرقة المعلومات و اضرار بالبرمجيات

–وكيف تتم سرية المعلومات عند إدخالها في النظام و اثناء معالجتها وضمان عدم تعديلها و تغيرها عندا تنقلها بين المستخدمين

س4– كيف يتم تطوير نظام المعلومات big

بمأن الشركة تقوم بشراء نظام big هل يتم تصميمه وفق الحاجات المؤسسة .

وبعد عملية شرائه هل يخضع التطوير من خلال تصحيح الأخطاء الموجودة فيه وكذلك إضافة تعديلات وفق الحاجات المستخدم

المقابلة الثانية الإجابة على الأسئلة الفرعية

س1– أهم المشاكل المتعلقة بنظام BIG؟

.....
.....
.....

.....
.....

س2-عوامل التي تأدي الى نجاح نظام المعلوماتBIG؟

.....
.....
.....

.....
.....
.

س3-الصعوبات التي يوجهها نظام المعلومات BIG؟

.....
.....
.....

.....
.....
.....

س4- كيف يأثير نظام المعلومات BIGعلى عملية اتخاذ القرار؟

.....
.....
.....

.....
.....

الملحق "ب"

المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت

التخصص: مناجمنت الاستراتيجية ونظام المعلومات

<u>الاستبيان</u>

في إطار انجاز مذكرة ماستر بعنوان" ***دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار*** " أرجو من سيادتكم الإجابة على قائمة الأسئلة المرفقة و ذلك بوضع علامةx( ) في الخانة المناسبة.

لخدمة البحث العلمي أعدكم بالمحافظة على سرية المعلومات التي تقدمونها و أنها لن تستخدم إلاّ لأغراض البحث.

أشكركم جزيلا على وقتكم و تعاونكم, و أقدر بعمق المساعدة التي قدمتموها أنتم و المؤسسة التي تعملون بها لإنجاز هذا البحث.

الطالب: حمراوي زكرياء

المحور الأول: البيانات الشخصية

أرجو وضع علامة (x)على الحالة التي تنطبق على وضعكم

س 1) ماهو جنسك ؟ 1) ذكر ☐ 2) أنثى ☐

س 2) ماهو مستوى تعليمك ؟ 1)متوسط ☐ 2) ثانوي ☐ 3) جامعي ☐

س 3) ماهي مدة عملك في المؤسسة ؟ ☐ (حددها)

المحور الثاني: نظام المعلومات

أرجو وضع علامة (x)على الحالة التي تنطبق على وضعكم

س 4) ما مدى تأثير نظام المعلومات على عملية اتخاذ القرار؟

الرقم	العبارات	درجة الإجابة				
		1)غير موافق بشدة	2)غير موافق	3)محايد	4)موافق	5)موافق بشدة
01	يساعد نظام BIGفي جمع المعلومات بطريقة جيدة					
02	يقوم نظام BIGبتخزين المعلومات وحمايتها من السرقة بطريقة جيدة					
03	يقوم نظام BIGبمعالجة المعلومات بطريقة احترافية ودون أخطاء					
04	المعلومات التي يقدمها نظام BIG سهلة الاستخدام ومفيدة وشاملة					
05	تتميز المعلومات التي يقدمها النظام BIGبالدقة المطلوبة والموثوقية					
06	تتسم المعلومات التي يقدمها نظام BIGبدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار					
07	نظام BIGيقدم حلول وبدائل مختلفة لمتخذ القرار					
08	ساعد نظام BIG في تسهيل عملية اتخاذ القرار في مؤسستك					

س 5) – حسب رأيك هل يؤثر نظام BIG على عملية اتخاذ القرار بطرق أخرى ؟

نعم ☐ لا☐

س6) إذا نعم, ماهي ؟

.....

.....

.....

.....,.....

.....

س 7) إلى أي مدى توافق على العبارات التالية؟

الرقم	العبارات	درجة الإجابة				
		1)غير موافق بشدة	2)غير موافق	3)محايد	4)موافق	5)موافق بشدة
01	يقدم نظام BIG معلومات تلبي احتياجات المستفيد منها					
02	نظام BIG سهل الاستخدام					
03	شاركت في تطوير نظام المعلومات المحوسب					
04	تطرح اولوياتك في ما يخص نظام BIG أثناء عملية تطويره					
05	توفر المؤسسة المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام BIG					
06	تحرص المؤسسة على توفير أجهزة ومعدات متطورة لتسهيل عمل النظام					

07	التكوين المقدم لكم من طرف المؤسسة في مجال استخدام نظام BIG ساهم في تسهيل عملية استخدامه					
08	تعمل المؤسسة على تطوير الأجهزة والبرامج باستمرار					
09	تدعم المؤسسة استخدام نظام BIG					
10	تحدث أخطاء في مخرجات نظام BIG					
11	يتوقف نظام BIG ويتعطل في المؤسسة					
12	يتناسب BIGمع العمل الذي تقوم به					
13	يضمن BIG أمن وسلامة البيانات والمعلومات					
14	يتميز نظام BIG بجودة في تصميمه					
15	يوجد تكامل في نظام BIG بين مختلف المصالح					
16	يواجه نظام BIG صعوبات في دعمه لاتخاذ القرار					
17	يستعمل نظام BIG في مختلف العمليات لتي تنجزها في وظيفتك					
18	يشمل نظام BIG جميع نشاطات مصلحتك					
19	يستخدم نظام BIG في جميع مستويات الإدارة					
20	يستخدم نظام BIG في جميع مراحل اتخاذ القرار					

س8)-حسب رأيك وخبرتك المهنية في المؤسسة هل هناك عوامل نجاح أخرى في مؤسستكم لنظام BIG ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

... .

.....

.....

س 9) -حسب رأيك ماهي الصعوبات الأخرى التي تقف عائق امام نظام BIG في عملية اتخاذ القرار؟

.....

.....

.....

.....

.....

شكراً على مشاركتكم