

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945م - قالمة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



تأثير نظام المعلومات على التخطيط الاستراتيجي
دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز - قالمة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتورة:

* بن حسان زينة

إعداد الطالبة:

❖ سعايدية مروة

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه الصادق الأمين وعلى اله وصحبه
أجمعين ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين أما بعد
الحمد لله على نعمة العقل والدين الحمد لله حمدا كثيرا مباركا فيه على تيسيري لإنجاز
هذه المذكرة

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جميع أساتذتي الذين أناروا لي سبيل المعرفة

وأخص بالذكر الأستاذة المشرفة

بن حسان زينة

التي ساعدتني وأرشدتني ووجهتني طول فترة إنجاز هذه المذكرة

إلى جميع أساتذة قسم علم الاجتماع

إلى اللجنة المناقشة

إلى كل من مد إلي يد العون والمساعدة وساهم في تشجيعي بالكلمة الطيبة

والابتسام والدعاء وحثني على الصبر والمثابرة من قريب أو من بعيد

إلى كل هؤلاء أقول

شكرا جزيلًا.

مروة سعايدية

الإهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى أعز وأطيب مخلوقين على وجه الأرض والداي
إلى أحن وأطيب قلب وأعلى مخلوق في هذا الوجود إلى التي سهرت على تربيتي وحرصت
على أن أكون متفوقة أُمي الغالية
إلى الذي أحمل اسمه بكل فخر
إلى الذي له الفضل في تعليمي و تربيني على الفضل والأخلاق
أبي العزيز حفظه الله ورعاه
إلى الذي كان السند الدائم لي أخي الغالي نورا لدين
إلى رمز الحب والوفاء والسند أختي الغالية سعاد
إلى صديقتي العزيزات كل باسمها
إلى كل العائلة فردا فردا
إلى الصغيرات المرحات العزيزات أمل، نور، أمينة، حسنة
إلى من وقف معي في لحظات الصعاب وساعدني ولو بكلمة رفعت من معنوياتي
إلى كل من حمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه
لكم جميعا أهدي هذا العمل

مروة سعايدية

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة.....	أ - ب
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة	
الإشكالية	2
المطلب الأول: تحديد المفاهيم.....	4
1- النظام	5
2- نظام المعلومات	6
3- التخطيط	8
4- التخطيط الإستراتيجي	9
المطلب الثاني: منهجية البحث	10
1- منهج الدراسة	10
2- تقنيات جمع البيانات	11
3- مجالات الدراسة	13

المطلب الثالث: الدراسات السابقة	16
1- الدراسات الجزائرية	16
2- الدراسات العربية	19
المطلب الرابع: المداخل النظرية	22
1- المداخل النظرية لنظم المعلومات	22
2- المداخل النظرية لدراسة التخطيط الاستراتيجي	24

الفصل الثاني: نظام المعلومات

المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات	31
المطلب الأول: نشأة وتطور نظام المعلومات	31
المطلب الثاني: مكونات نظام المعلومات	32
المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظام المعلومات في المؤسسة	34
المبحث الثاني: محددات نظام المعلومات	36
المطلب الأول: التحديات الإدارية لنظام المعلومات في المؤسسة	36
المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات	37
المطلب الثالث: موارد نظام المعلومات	43

الفصل الثالث: الأدبيات النظرية للتخطيط الإستراتيجي

المبحث الأول: ماهية التخطيط الإستراتيجي	48
المطلب الأول: عناصر (مكونات) التخطيط الإستراتيجي	48
المطلب الثاني: خصائص التخطيط الإستراتيجي	51

52	المطلب الثالث: أهمية وأهداف التخطيط الإستراتيجي
54	المبحث الثاني: التخطيط الإستراتيجي(مستوياته، مراحله ونماذجه، معوقاته)
54	المطلب الأول: مستويات التخطيط الإستراتيجي
55	المطلب الثاني:مراحل التخطيط الإستراتيجي ونماذجه
58	المطلب الثالث: معوقات التخطيط الإستراتيجي
59	المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات بالتخطيط الإستراتيجي

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

63	المطلب الأول: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى
69	المطلب الثاني: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية
72	المطلب الثالث: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة
80	المطلب الرابع: النتائج العامة والتوصيات
83	خاتمة
85	قائمة المراجع
91	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
14	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
14	يوضح تقسيم أفراد العينة حسب السن	02
15	يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة	03
15	يوضح منصب أفراد العينة	04
16	يوضح عدد سنوات العمل بالمؤسسة	05
63	يوضح استخدام الحاسوب في العمل اليومي	06
64	يوضح خصائص المعلومات التي يجب أن يوفرها نظام المعلومات	07
64	يوضح نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة	08
65	يوضح مصادر المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة	09
66	يوضح أنواع نظم المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة في أدائها لمهامها	10
67	يوضح كيفية الحصول على المعلومات اللازمة	11
67	يوضح مدى مساهمة نظام المعلومات في توفير المعلومات	12
68	يوضح كيفية مساعدة نظام المعلومات في توفير معلومات للإدارة العليا	13
69	يوضح مزايا استخدام نظام المعلومات	14
69	يوضح الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من وراء استخدامها لنظام المعلومات	15
70	يوضح استخدام كأداة في تحليل عناصر البيئة الخارجية	16
71	يوضح أسباب عدم استخدام نظام المعلومات كأداة في تحليل عناصر البيئة الخارجية	17
71	يوضح الخطة الرئيسية للنظام	18

فهرس الجداول:

72	يوضح مدى تقديم المؤسسة لرسالة واضحة مكتوبة	19
72	يوضح إقامة المؤسسة بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على المتغيرات المختلفة التي يمكن أن تؤثر عليها في المستقبل	20
73	يوضح مدى مساهمة المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة	21
73	يوضح كيف يساعد نظام المعلومات في توفير معلومات ضرورية لرسم سياسات وخطط المؤسسة	22
75	يوضح هل يفيد نظام المعلومات في الحصول على معلومات دقيقة تسهم في دعم الخطط الإستراتيجية	23
75	يوضح عمل نظام المعلومات على تعزيز العمل الجماعي والمشاركة في بناء الاستراتيجيات ووضع الأهداف	24
77	يوضح مدى مساعدة نظام المعلومات في بناء استراتيجيات المؤسسة	25
77	يوضح مدى مساهمة نظام المعلومات في بناء هذه الاستراتيجيات	26

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال النظرية

الصفحة	العنوان	الرقم
6	مفهوم التخطيط الاستراتيجي	01
34	مكونات نظام المعلومات	02
46	مصادر نظام المعلومات	03
50	عناصر التخطيط الاستراتيجي	04
60	المحاذاة بين إستراتيجية الأعمال وإستراتيجية نظم المعلومات وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات	05

فهرس الأشكال التطبيقية

الصفحة	العنوان	الرقم
70	الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من وراء استخدامها لنظام المعلومات	01
74	مدى مساعدة نظام المعلومات في توفير معلومات ضرورية لرسم سياسات وخطط المؤسسة	02
76	عمل نظام المعلومات على تعزيز العمل الجماعي والمشاركة في بناء الاستراتيجيات ووضع الأهداف	03
78	ما مدى مساهمة نظام المعلومات في بناء الاستراتيجيات	04

مقدمة

مقدمة

يعتبر نظام المعلومات من الأنشطة الحديثة والأكثر استخداما في المؤسسة، نظرا لمكانتها الحساسة داخل الإدارة، وذلك لما تحمله من سهولة ودقة، كما يعتبر الركيزة الأساسية داخل المنظمات.

وقد شهدت أنظمة المعلومات تطورا كبيرا نتيجة للتطورات السريعة التي حصلت في تكنولوجيا المعلومات، ولازم ذلك إدراكا واسعا لأهمية هذه الأنظمة ودورها في نجاح عمل الإدارات والمنظمات.

وتعد المعلومة من الموارد القيمة في المنظمة والمصدر الحيوي لقوتها، كونها تسهم في توفير المعلومات بالشكل المناسب وفي الوقت اللازم والمحدد دون أي خلل أو قصور، كونها قد عولجت، كما تعمل على حل وإدارة المشكلات المتعلقة بالمنظمة ومستقبلها.

كما تعتبر عملية التخطيط الاستراتيجي شرط لتحقيق غايات محددة، فالتخطيط الجيد يساعد على التنفيذ الجيد وبالتالي الوصول إلى النتائج المرجوة والمسطرة من قبل، وذلك من خلال مراقبة ما تم تنفيذه، فهو يحتل مركز أساسي داخل الإدارة لمواجهة التحديات المستقبلية، كما يتسم التخطيط الاستراتيجي بالاستمرارية انطلاقا من وضع الرؤية المستقبلية للمنظمة وصياغة الأهداف ومتابعة عملية التنفيذ بغية الوصول إلى الغايات المطلوبة البعيدة المدى، ونظرا للتطور والانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات الأمر الذي أدى بالمؤسسات إلى ضرورة تبني نظام يواكب هذه التطورات وحاجة المؤسسات إلى نظام يوفر لها معلومات دقيقة وشاملة على محيطها، ومعرفة الدور الذي يقدمه نظام المعلومات في المؤسسة والأهمية التي يتمتع بها النظام ومدى مساهمته في وضع الخطط الاستراتيجية ومتابعة تنفيذها بصورة أدق وبسرعة أكبر.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتركيز على نظام وتكنولوجيا المعلومات المطبق في المؤسسة، وكيف يؤثر على عملية التخطيط الاستراتيجي، وكذا الرغبة في دراسة هذا الموضوع باعتباره من المواضيع المهمة لارتباطه بجميع الإدارات العمومية منها وكذا الخاصة، وتسلط الضوء عليه من الناحية السوسيولوجية ونظرا للأهمية التي يتمتع بها نظام المعلومات ومكانته داخل المؤسسة جاءت الدراسة بهدف إبراز العلاقة بين نظام المعلومات والتخطيط الاستراتيجي ومعرفة المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة ومدى مساهمة النظام في سرعة انتقال المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية.

ولتحقيق الأهداف السابقة وللإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بعرض هذه الدراسة التي شملت أربعة فصول متناسقة ومترابطة تضمن طرحا شاملا للموضوع حيث تمثلت هذه الفصول في ما يلي:

الفصل الأول: والموسوم بعنوان الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة، والذي تم فيه طرح الإشكالية وعرض المفاهيم التي تساهم في فهم الموضوع وإعطاء نظرة دقيقة عليه، وكنموذج إرشادي تم الاستعانة بمجموعة من الدراسات السابقة، وتم الاعتماد على منهجية للبحث تضمنت المنهج وأدوات جمع البيانات وكذا مجالات الدراسة والمداخل النظرية لكل من التخطيط الإستراتيجي ونظام المعلومات.

الفصل الثاني: وقد خصص لنظام المعلومات حيث تم التطرق إلى ماهية نظام المعلومات، أهمية وأهداف نظام المعلومات في المؤسسة والتحديات الإدارية لنظام المعلومات في المؤسسة.

الفصل الثالث: عنوانه الأدبيات النظرية للتخطيط الإستراتيجي تناولنا فيه مجموعة من العناوين ماهية التخطيط الإستراتيجي وضم ثلاث عناوين فرعية وهي عناصر (مكونات) التخطيط الإستراتيجي، خصائص التخطيط الاستراتيجي وأهميته وأهدافه وكذا تم عرض مستويات التخطيط الإستراتيجي، المراحل والنماذج معوقاته وعلاقة نظام المعلومات بالتخطيط الاستراتيجي.

الفصل الرابع: والمتعلق بالجانب الميداني للدراسة تم فيه عرض وتحليل البيانات والنتائج المتوصل إليها.

واجهتنا بعض الصعوبات برفض استقبالنا في البداية من قبل المؤسسة، وعدم تفرغ المبحوثين للإجابة على التساؤلات.

ومن خلال بحثنا هذا ومهما كانت درجة مساهمتنا من خلال تسليط الضوء على جزء هام من الموضوع، فهناك جوانب أخرى أحييت دون التطرق إليها لعدم استطاعتنا لسبب أو لآخر أو لأن المجال لا يتسع لدراستها إلا أننا وضعنا بصمتنا في مجال البحث العلمي وتكون دراستنا وما توصلنا إليه انطلاقة لبحوث أخرى في هذا المجال.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة

الإشكالية

المطلب الأول: تحديد المفاهيم

المطلب الثاني: منهجية البحث

المطلب الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الرابع: المداخل النظرية

يشكل الفصل النظري جزءاً مهماً للبحث العلمي وجزءاً لا يتجزأ منه، فهو أساس لأي بحث علمي وهو يرتبط بمشكلة البحث قيد الدراسة، كونه يمهّد الطريق للباحث خلال بقية مراحل بحثه النظري ومن خلاله يتم التطرق لجميع الجوانب التي تتعلق بموضوع بحثنا، وذلك من خلال تسليط الضوء على إشكالية الدراسة، وأهم أسباب اختيار هذا الموضوع، وتحديد أهميته وأهدافه والذي يتناول نظام المعلومات وأثرها على التخطيط الإستراتيجي، إضافة إلى محاولة ضبط أهم المفاهيم الواردة في الدراسة وعرض المداخل النظرية التي نتبناها.

الإشكالية:

دخل العالم سباقاً في مجال تطور المستويات الاقتصادية، السياسية والاجتماعية وما زاد من سرعة هذا السباق عصر العولمة وتطور التكنولوجيات، فاعتمدت الدول على المعلوماتية كمادة أولية للتطور على الصعيد الداخلي والخارجي، فأخذت تسرع وتتنافس على وضع الأفكار والإستراتيجيات والخطط التي تزيد قوتها على كافة الأصعدة اعتماداً على التكنولوجيا.

ونتيجة الأحداث العالمية التي أحدثت تغييرات متسارعة في كافة مجالات الحياة وأثرت على كل من المنظمة والإدارة والأفراد على حد سواء، حيث واجهت منظمات العصر الحديث عدة مشاكل وصعوبات نتيجة لكبر حجمها وتعقد وتنوع نشاطاتها، مما جعلها عاجزة عن تلبية مهامها بالشكل المراد مما فرض عليها شروط وآليات عمل جديدة تتماشى مع هذه التغييرات.

وباعتبار أن الإدارة هي الركيزة الأساسية لكل منظمة، وتعتبر من أهم الأنشطة الأساسية في أي مجتمع على اختلاف مراحل تطوره وذلك لما لها من تأثير على حياة المجتمعات وارتباطها بالشؤون الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية لا بد لها من اعتمادها على أساليب إدارية حديثة تكفل تقديم خدمات عامة.

إن نجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها لا يمكن أن يتم إلا بحسن استخدام الموارد المتاحة المادية والبشرية وكذلك نجاح المشروعات المختلفة في جميع الأنشطة، وخاصة التكنولوجية والمعرفية لذا أصبح لزاماً على أصحاب القرار التكيف مع هذه التغييرات والسعي لاستخدام واستحداث الوسائل المستخدمة لجمع

المعلومات الدقيقة وتطور عامل التكنولوجيا في الإدارة أدى إلى تطور أساليب ووسائل الاتصال كونها أصبحت أداة لا غنى عنها لتطوير المنظمة وتحسين أدائها، وبتطبيق الخطط الإستراتيجية بكفاءة وفعالية ودقة عالية.

لكن المعلومات وتوفرها لوحدها غير كاف بل لا بد من توفير نظام يسهل عملية استعمالها وهذا ما يعرف بنظام المعلومات الذي يعد تركيبة منظمة من الأفراد، الحاسوب، البرامج، شبكات الاتصال، وموارد البيانات التي يقوم بجمعها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات معالجة وتوزيعها إلى المستفيدين في المنظمة.

ولهذا النظام دور كبير في المنظمة كونه يسهم في تقديم معلومات لعمليات التخطيط والتنظيم والرقابة، وكذا تعلقه بالماضي والحاضر والمستقبل فهو يعمل على استرجاع معلومات مخزنة ويسهل تخزين معلومات أنية، ويقوم نظام المعلومات بخدمة كافة المستويات الإدارية، ويتكون هذا النظام من مجموعة من العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع وتحليل وخرن وتشغيل البيانات بهدف تحويلها إلى معلومات تساعد على اتخاذ القرارات بالسرعة والدقة العاليتين، ونظم المعلومات في الغالب تكون موجهة لخدمة أنواع مختلفة من المؤسسات والمنظمات وإشباع حاجات وشرائح متنوعة من المستفيدين وتأخذ عناوينها من نوع المعلومات التي يتعامل بها النظام خزنا ومعالجة واسترجاعا.¹

وباعتبار أن التخطيط الإستراتيجي جوهر العمليات الإدارية لما له من أهمية في منظمات الأعمال ويعتبر أساس لبقائها ونموها طويل المدى، فهو يعمل على مساعدة هذه المنظمات وتوجيه طاقاتها التوجيه الأمثل والتأكد أن أعضائها يعملون لتحقيق هدف واحد وتوجيه هذا الهدف، ويأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الداخلية والخارجية، ومستقبل المنظمة والأنشطة المختلفة بها.

كما يهدف التخطيط الإستراتيجي إلى تركيز المنظمات على الإستراتيجيات الرئيسية التي يجب إتباعها، ونظرا لهذه الأهمية التي يحظى بها فهو بحاجة إلى نظام معلومات يساهم ويسهل عمل المسؤولين وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة في الوقت والمكان اللازمين، ويعمل على إعطاء نوع من السهولة والسيولة لتوفير ونقل المعلومات عن البيئة الخارجية والمنافسين وكذا إحاطة المسؤولين بمعلومات عن البيئة الداخلية، وتوفير هذا النظام يتم توفير الجهد وبالتالي زيادة إنتاجية المنظمة.

¹ - طلال ناظم الزهري: النظم الآلية لاسترجاع المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2004،

انطلاقاً مما سبق يمكن طرح التساؤل التالي :

السؤال الرئيسي:

كيف يساهم نظام المعلومات في تحقيق التخطيط الإستراتيجي؟

الأسئلة الفرعية:

- 1- ما هو نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة؟
- 2- ماهي دوافع استخدام نظام المعلومات في المؤسسة؟
- 3- هل يؤثر نظام المعلومات على عملية التخطيط الإستراتيجي في المؤسسة؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

يساهم نظام المعلومات بأنواعه المختلفة و دوافعه المتباينة في تحقيق التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة.

الفرضيات الفرعية:

- 1- تطبق المؤسسة عدة أنواع من نظم المعلومات.
- 2- هناك عدة دوافع لاستخدام نظام المعلومات في المؤسسة.
- 3- يؤثر نظام المعلومات على عملية التخطيط الإستراتيجي في المؤسسة.

المطلب الأول: تحديد المفاهيم

المفاهيم هي رموز تعكس مضمون فكر أو سلوك أو موقف لأفراد مجتمع البحث بواسطة لغتهم،

أو أنها تجريدات لأحداث واقعية، وهي بمثابة وصف لوقائع كثيرة.

- هي الصورة الذهنية الإدراكية المتشكلة بواسطة الملاحظة المباشرة لأكثر من مؤشر واحد من واقع ميدان البحث، وللمفاهيم أهمية كبيرة في البحوث الاجتماعية فهو يمثل حلقة وصل أو هو تمفصل بين النظرية والميدان، وبدونه تنتفي الصلة بين الطرفين، وعليه وجب عند تحديد المفاهيم مراعاة الأطر النظرية العامة التي تحيط بأي مفهوم.¹

ومن بين المفاهيم التي نراها مهمة في هذه الدراسة:

¹ - علي غربي: أهمية المفاهيم في البحث الاجتماعي بين النظرية والمحددات الواقعية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد11، معهد علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، ص ص101، 102.

1- النظام:

- 1-1 - لغة: نظم، ينظم، تنظيماً فهو ناظم، والمفعول منظوم، نظم الشيء: ألفها وضم بعضها البعض.¹
- النظام هو الترتيب والتنسيق.²

1-2- اصطلاحاً:

- مجموعة من العناصر المترابطة التي تشكل وحدة متكاملة تتفاعل أجزاؤها لتحقيق هدف مشترك، وتحدد العناصر والعلاقات التي توحد بينها الطريقة التي يعمل بها النظام.³
- النظام عبارة عن مجموعة عناصر أو أجزاء أو أقسام ترتبط مع بعضها بعلاقات منطقية، بحيث تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض بغرض أداء أهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات.⁴
- يعرف النظام أيضاً بأنه مجموعة عناصر مرتبطة مع بعضها بمجموعة من العلاقات.⁵
- من خلال التعاريف السابقة نجد أن النظام هو عملية متكاملة فيما بينها مشكلة وحدة مترابطة بغية تحقيق هدف معين.

¹-المعجم الوسيط للغة العربية المعاصرة، القاموس المحيط، قاموس عربي-عربي.

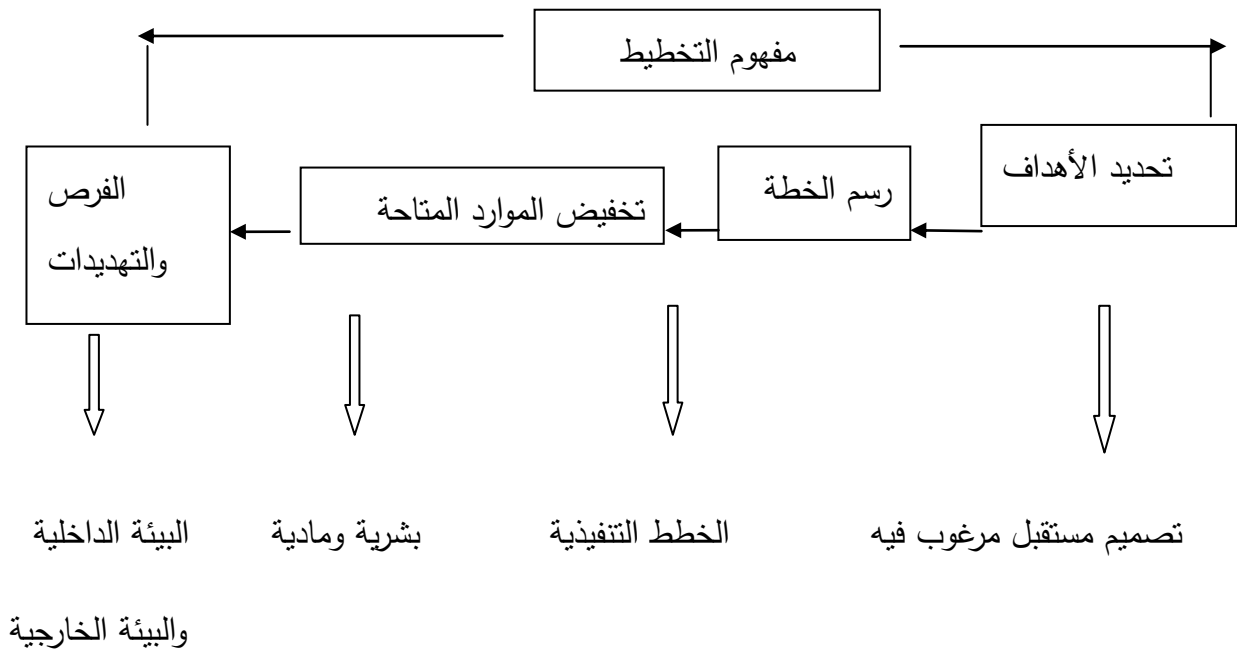
²- علي بن هادية وآخرون: القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص1230.

³- نبيل عزت أحمد موسى: أساسيات نظم المعلومات في المنظمات، ط3، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، جدة، 2011، ص11.

⁴- عبد الرحمان الصباح: نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر، الأردن، 1998، ص138.

⁵ -Jean Gerbier : **organisation et Fonctionnement de l'Entreprise**, Edition tec doc Lavoisier, Paris, 1993, P49.

الشكل رقم 01: مفهوم التخطيط الإستراتيجي



المصدر: السالم مؤيد: التكامل بين التخطيط الإستراتيجي والممارسات الخاصة، مؤتمر إدارة الموارد البشرية، جامعة اليرموك، عمان، ص 20.

1-3- لغة:

- النظام عبارة عن أجزاء ووحدات تتكامل فيما بينها، مشكلة طريقة للعمل داخل بيئة معينة بغية تحقيق هدف معين.

2- نظام المعلومات:

1-2- اصطلاحا:

- عبارة عن جهاز أو مصلحة، تجمع فيه من عدة مصادر داخلية وخارجية للمعلومات وتعالج باستعمال وسائل بشرية ومادية وتقنية معنوية، وهذا الجهاز يوفر المعلومات الضرورية، وفي الوقت المناسب للمسؤولين بمختلف مستويات القرار والإدارة حتى يتمكنوا من القيام بالإجراءات المناسبة في الزمن والنوعية من أجل أداء عملهم بالشكل الملائم.¹

¹ - ناصر دادي عدون: الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص 135.

- هو بنية تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبياً وإنتاج وبيث المعلومات، لمن يحتاجها لصناعة القرارات.¹
 - في هذا التعريف نجده عرف نظام المعلومات من زاوية أنها نسق مفتوح تتفاعل مع بعضها ومع محيطها الخارجي، قصد تقديمها في شكلها النهائي لأصحاب القرار.
 - نظام المعلومات عبارة عن مجموعة من المكونات المتصلة مع بعضها البعض بشكل منظم، من أجل إنتاج المعلومات المفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم.²
 - من خلال التعريف الأخير نلاحظ أن نظام المعلومات عبارة عن مكونات تعمل في شكل منظم توفر لمستخدميها معلومات معالجة في أقصر وقت ممكن وأكثر دقة.
 - نظام المعلومات عبارة عن مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات والتي تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو ألياً على تجميع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها إلى المستخدم النهائي.³
 - ركز هذا التعريف على مجموعة العناصر المكونة لهذا النظام، بمختلف استعمالاتها قصد تخزينها وعرضها على المستخدم بصفة معالجة.
 - نظام يشمل مجموعة من المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات والمتوفرة في نظام أكبر (بمعنى أنها نظام فرعي) ويحتوي نظماً فرعية لجمع مجموعات المعلومات وتخزينها وتجهيزها وتوزيعها، مع ملاحظة أن عمليات تجهيز اتخاذ القرارات مماثلة لعمليات تجهيز المعلومات سواء تم تجهيزها بالإنسان أو بالآلة.⁴
- 2-2- إجرائياً:**

نظام المعلومات عبارة عن جهاز يشكل ويتكون من مجموعة من العناصر المادية والبشرية، قصد إنتاج معلومات وتوفيرها للمستخدمين في صورة معالجة ومنظمة.

¹- عماد الصباغ: نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2000، ص 11.

²- عبد الله قاسم: نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، الدار العلمية والدار الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 18.

³- إبراهيم الحسنة: مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 85.

⁴- أبو بكر محمود الهوش: نظم وشبكات المعلومات، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 13.

3- التخطيط:

3-1- لغة: يعرف قاموس لاروس على أنه " الفعل الثلاثي خطط : بالفعل صمم أو نظم مسبقاً".¹

3-2- اصطلاحاً:

- هو عمل افتراضات عما ستكون عليه الأفعال في المستقبل، ثم وضع خطة تبين الأهداف المطلوب الوصول إليها، والعناصر الواجب استخدامها لتحقيق الأهداف، وكيفية استخدام هذه العناصر، وخط السير والمراحل المختلفة الواجب المرور بها، والوقت اللازم لتنفيذ الأعمال.²
- تناول هذا التعريف التخطيط من زاوية المستقبلية، بعيدة المدى حيث يتوقع ما ستكون عليه الأفعال والتنبؤ بها، ثم رسم الأهداف المراد تحقيقها، كما أشار إلى ضرورة توفير جميع الموارد والعناصر الضرورية بغية تحقيق تلك الأهداف، وحسن استغلال هذه الموارد.
- التخطيط هو جهد موجه ومقصود ومنظم لتحقيق هدف أو أهداف معينة في فترة زمنية محددة ومجال وجهه محدد.³
- التخطيط عبارة عن الطريق الذي يرسم بصورة مسبقة ليسلكه المسؤولون عن اتخاذ القرار وتنفيذهم العمل.⁴
- في هذا التعريف نجد أنه أعطى ميزة للتخطيط وهي وضع السياسات والأهداف الاستباقية.
- أسلوب علمي وعملي للربط بين الأهداف والوسائل المستخدمة لتحقيقها ورسم معالم الطريق الذي يحدد القرارات والسياسات، وكيفية تنفيذها مع محاولي التحكم في الأحداث بإتباع سياسات مدروسة محددة الأهداف والنتائج.⁵

¹- dictionnaire de français : **La rousse**, 1990, P495.

²- عبد العزيز النجار: الإدارة الذكية (التخطيط، التنظيم، إدارة الأفراد، اتخاذ القرار)، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية- مصر، 2008، ص85.

³- إبراهيم السعيد مبروك: الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003، ص77.

⁴- كامل المغربي وآخرون: أساسيات في الإدارة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 1995، ص96.

⁵- درويش عبد الكريم وليلى تكلا: أصول الإدارة العامة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1980، ص237.

3-3- إجرائيا:

هي عملية التفكير المسبق في كيفية صياغة إستراتيجية المنظمة في وقت معين بغية توجيه جهود الأفراد لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة.

4-التخطيط الإستراتيجي:

4-1- اصطلاحا:

- عملية اتخاذ القرارات التي تكفل تفعيل خارطة الطريق للوصول إلى هدف محدد أو اتجاه المستقبل.¹
- يعرفه هوشي hussy: أنه جزء مهم من الإدارة وعنصر حيوي من عناصرها، لأنه يعبر عن إدراك المستقبل وتهيئة مستلزمات التعامل معه، فهو تجسيد الأفاق الفكرية والفلسفية الإدارية ويواكب مراحل تطورها.²
- ركز هوشي في هذا التعريف على الإدارة باعتبار أن التخطيط الإستراتيجي جزء من وظائفها، واعتبره سياسة إستراتيجية نظر إليها من زاوية الرؤية المستقبلية، وضرورة إعداد سياسة للتعامل مع الظروف المتوقع حدوثها.
- عملية تتطوي على صناعة قرارات تفصيلية قصيرة أو طويلة الأمد تتعلق بنوع العمل والمنطقة أو الشخص المنفذ له وكيفية التنفيذ.³
- من هذا التعريف نلاحظ أنه لم يركز على نوع التخطيط الإستراتيجي بل ركز على العنصر البشري الذي يعتبر أساس العملية الإستراتيجية ومنفذها وهو راسم الطريقة المتبعة في التنفيذ.
- التخطيط الإستراتيجي هو عملية تحديد التوجهات طويلة الأجل التي تحقق التوافق بين أهداف المنظمة ورسالتها وبين البيئة من خلال تصميم وتنفيذ الإستراتيجية المناسبة.⁴
- في هذا التعريف ركز على تحليل المعلومات الحالية، وتحديد الأهداف، وكذا ركز على الخطوات ومدى تنفيذها من قبل المؤسسة.

¹ - هوشيار معروف: التخطيط الإستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص25.

² - أحمد القطامين: التخطيط الإستراتيجي والإدارة الإستراتيجية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص6.

³ - عدي عطا عادي: القيادة الإدارية الحديثة في إستراتيجية التنمية، دار البداية ناشرون وموزعون، 2013، ص304.

⁴ - علي عبد الفتاح كنعان: إدارة المؤسسات الإعلامية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014، ص74.

- مجموعة من الإجراءات المتعلقة بوضع خطة تتضمن وتوضح رسالة وأهداف وغايات المؤسسة، وقدرة المدراء على اتخاذ القرارات والرقابة التي تتعلق بإستراتيجية المنظمة في المرحلة القادمة.¹

4-2- إجرائيا:

- هو عملية استباقية بعيدة المدى، تأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الداخلية والخارجية التي تواجه المنظمة، بهدف التكيف معها ومحاولة تجاوزها.
- ويعرف كذلك بأنه: "العملية الخاصة بتشكيل وتنفيذ القرارات المتعلقة بمستقبل المنظمة، ويعتبر التخطيط الاستراتيجي عملية ضرورية لكل المؤسسات لأنها تساعدها على التكيف مع المتغيرات البيئية".²

المطلب الثاني: منهجية البحث

يعتبر الجانب الميداني للدراسة حلقة وصل بين ما تم تناوله في الجانب النظري وما سيتم تناوله في الجانب الميداني، ومن خلال هذا الجانب يتم التأكد من صحة الفرضيات أو نفيها، كما يعتبر هذا الجانب امتداد وتجسيد لما طرح من أهداف، ويمكن من إتباع الأسلوب العلمي والمنهجي من الوصول إلى نتائج واقعية.

1- منهج الدراسة:

المنهج هو إجراء يستخدم في بلوغ غاية محددة، أو هو الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها.³

وبما أن موضوع الدراسة يتمحور حول تأثير نظام المعلومات على التخطيط الإستراتيجي، فإن المنهج الذي تقرضه طبيعة دراستنا هو المنهج الوصفي الذي يعتبر المنهج الذي يدرس الظاهرة كما في الواقع ووصفها وصفا دقيقا، ويرجع السبب وراء اختيار المنهج كونه يعتبر أكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة محل الدراسة.

¹ –Mechel Marchesnay: **Management stratégique**, Les éditions de l'ad reg, 2004, Paris, P65.

² –Haroldkezner, **strategicplaning For project management**, new york, catalogin-publicayion data, 2001, P15.

³ –محمد محمد قاسم: المدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1999، ص52.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة.¹

وتم الاعتماد على هذا المنهج في دراسة تأثير نظام المعلومات على التخطيط الإستراتيجي بغية توضيح وكشف كيف يساهم نظام المعلومات في توفير بيانات ومعلومات للمسؤولين والموظفين ومدى مساهمتها في رسم الخطط الإستراتيجية.

2- تقنيات جمع البيانات:

يستخدم العلماء والباحثين مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم الوقائع والنتائج، إلا أن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداء المناسبة للدراسة ومن هذا المنطلق اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من التقنيات التي تتناسب وطبيعة الموضوع حيث اعتمدنا على تقنيتي الملاحظة والاستمارة.

2-1- الملاحظة:

هي أداة تتبع الباحث غلى الظواهر أو المتغيرات التي تحتاج غلى تفسير ودراسة حتى يصل غلى القوانين التي تحكمها.²

- المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة الظاهرة. وقد استخدمنا هذه الأداة بشكل واضح في دراسة الظاهرة وقد ساهمت في تكوين نظرة واضحة على المبحوثين كونهم يستخدموا أجهزة الكمبيوتر في عملهم وبشكل يومي، ويستخدموا في اتصالاتهم وعبر مختلف مستويات الإدارة، وفي نشر وتلقي المعلومات بين المستويات داخليا ومع المستوى الخارجي (الزبائن).

2-2- المقابلة

تعتبر المقابلة أداة من أدوات البحث تستخدم لجمع البيانات، فهي تبادل لفظي بين طرفي الحديث بين الباحث والمبحوث حول موضوع البحث.³

¹ - صلاح الدين الشروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص50.

² - إبراهيم خليل أبراش: المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص261.

³ - جمال زكي: أسس البحث الاجتماعي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1986، ص ص209، 210.

وتعتبر المقابلة من أدوات البحث العلمي تضم مجموعة من الأسئلة والفقرات الغاية منها هو جمع البيانات عن عينة الدراسة، كما تسمح المقابلة بالاتصال المباشر والمتبادل مع المبحوثين وذلك من أجل كسب ثقتهم وتعريفهم على موضوع البحث والغرض منه، وعلى أهميته في تقديم المعلومات.

وقد تم استخدام المقابلة من أجل تسهيل الحصول على معلومات وبيانات تفصيلية حول نظام المعلومات المطبق وأي نوع من النظم يستخدم في المؤسسة محل الدراسة.

كما تم إجراء المقابلة مع أفراد العينة، من أجل شرح أسئلة الاستمارة والهدف منها وإزالة أي غموض.

2-3- الاستمارة:

تم الاعتماد على الاستمارة باعتبارها أداة من أدوات جمع البيانات وباعتبارها تعبير عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات، مرتبطة ببعضها البعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث.¹

كما تعرف الاستمارة على أنها أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية، التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.²

- تسمح الاستمارة بجمع البيانات عن الظاهرة محل الدراسة، وترسل أسئلة الاستمارة إلى مجتمع البحث، وبالتحديد إلى الأشخاص الذين اختيروا كعينة لبحثنا، وذلك من أجل المقارنة بينها والوصول إلى النتائج المتعلقة بموضوع بحثنا.

وقد تكونت الاستمارة من أربعة (4) محاور، موزعة كما يلي:

المحور الأول: يتضمن البيانات الأولية والشخصية المتعلقة الجنس والسن، المستوى التعليمي ...، الذي تكون من 5 أسئلة.

المحور الثاني: يتمثل في البيانات الخاصة بنظام المعلومات المطبق في المؤسسة والذي يتكون من 08 أسئلة.

المحور الثالث: والذي تضمن 05 أسئلة بغية معرفة دوافع استخدام نظام المعلومات في المؤسسة.

¹- عامر إبراهيم قنديلجي: منهجية البحث العلمي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص224.

²- رحي مصطفى عليات: البحث العلمي (أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته)، بيت الأفكار الدولية، الأردن، دس، ص90.

المحور الرابع: وتضمن 08 أسئلة والمتعلقة بمدى تأثير نظام المعلومات على عملية التخطيط الإستراتيجي.

3- مجالات الدراسة:

من أجل الإحاطة بإشكالية الموضوع وفهم جوانبه المختلفة تم تحديد مجال بحثنا فيما يلي:

3-1- المجال المكاني:

المجال المكاني هو البيئة أو الميدان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية، وقد أجريت هذه الدراسة بمؤسسة سونلغاز قالم، وهي وكالة أنشأت سنة 1976، تقع في شارع مرزوق حسين وسط مدينة قالم كانت تدعى بمركز التوزيع ثم أصبحت المديرية الجهوية وحاليا تعرف بمديرية التوزيع، تتوفر على المصالح والأقسام الآتية: مدير التوزيع، أمانة المديرية، المكلف بالاتصال، قسم تقنيات الكهرباء، مهندس الأمن، مصلحة الشؤون القانونية، قسم تقنيات الغاز، مستشار الأمن الداخلي للمؤسسة، قسم العلاقات التجارية، قسم الموارد البشرية، قسم المالية والمحاسبة، قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز، قسم الإدارة والصفقات، قسم استغلال أنظمة الإعلام الآلي، مصلحة الشؤون العامة، ومن بين مهام المؤسسة توزيع الكهرباء والغاز حيث تغطي 34 بلدية بولاية قالم، كما تضم المؤسسة أربع وحدات فرعية وهي:

• وحدة بوشقوف تأسست سنة 1979.

• وحدة وادي الزناتي تأسست سنة 1979.

• وحدة قلعة بوصبع تأسست سنة 1979.

• وحدة هليوبوليس تأسست سنة 2004.

* عدد العمالة في المؤسسة:

يبلغ العدد الإجمالي للعاملين في المؤسسة بمختلف مديرياتها 453 عامل مصنفين كآآتي: 42

رئيس مصلحة، 83 إطار، 191 عون تحكم، 137 عون تنفيذ.¹

3-2- المجال الزمني:

ويقصد به تحديد الوقت الذي استغرق في إعداد الدراسة والمدة التي استلزمت في جمع البيانات وقد تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة الميدانية من 12 جويلية 2020 إلى غاية 3 أوت 2020 من خلال القيام بالزيارة الاستطلاعية الأولى لمختلف مكاتب ومصالح المؤسسة بغية معرفة الجو العام بها، وكذا القيام ببعض المقابلات من أجل الحصول على معلومات المؤسسة وشرح موضوع بحثنا ومدى ملائمتها مع طبيعة عمل المؤسسة.

¹ تم الحصول على المعلومات من خلال مقابلة مع رئيس مصلحة إدارة الموظفين.

3-3- المجال البشري :

يبلغ إجمالي العمال بمؤسسة سونلغاز قائمة 246 عامل، وبما أن موضوع بحثنا يتمحور حول "تأثير نظام المعلومات على التخطيط الإستراتيجي" فتم التركيز على ذوي المناصب العليا في المؤسسة والمتكويين من رؤساء المصالح والإطارات، وقد تم اختيار عينة قصدية والمقدرة بـ 62 عامل موزعين حسب مختلف المصالح.

الجدول رقم(01): يوضح توزيع أفراد لعينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
59.67%	37	ذكر
48.3%	25	أنثى
100%	62	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن أغلب أفراد العينة من الذكور حيث قدرت نسبتهم بـ 59.67% أما نسبة الإناث فقدرت بـ 48.3% وهذا راجع لإلا طبيعة عمل المؤسسة التي تستقطب العنصر الذكري الذي بدوره يفضل الأعمال ذات الطبيعة التقنية وهذا ما تتميز به نشاط المؤسسة والذي يتطلب مهارات واستعدادات و مجهودات خاصة تتوفر في الذكور أكثر من الإناث، أما العنصر الأنثوي فتفضلن الأعمال المكتبية البسيطة.

الجدول رقم(02): يوضح تقسيم أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
14.52%	09	[35-25]
50%	31	[45-36]
35.48%	22	من 46 فما فوق
100%	62	المجموع

أعمار العينة المدروسة يتراوح ما بين 25 سنة و 46 فما فوق فهذه الأعمار هي التي تمتلك الطاقة العالية والنشاط للعمل وتؤهّلها للتفاني فيه، فمن خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية العينة تتمركز ضمن الفئة العمرية الثانية من 36- 45 أي بنسبة 50% والتي تمثل نصف العينة وهذا راجع إلى كون مناصبهم الحساسة والتي تتطلب الأقدمية في التوظيف وتكون لهم القدرة على العمل والتفاني فيه وكذا تحمل الصعاب الأمر الذي من شأنه أن يلعب دور كبير في تسيير العمل داخل المؤسسة، تليها فئة 46 فما فوق وهي

مقارنة في النسبة وتكون مقارنة في الخبرة، أما الفئة الأخيرة 25-35 بنسبة 14.52% والمتمثلة في الفئة الشابة التي تكون لها الطاقة والنشاط وتكون أقل خبرة في العمل.

الجدول رقم (03): يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
9.68%	06	ثانوي
75.81%	47	جامعي
14.51%	09	دراسات عليا
100%	62	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة من ذوي المستوى الجامعي والمقدرة نسبتهم بـ 75.81% ثم تليها الأفراد الذين لديهم دراسات عليا ونسبتهم 14.51% أما النسبة الأخيرة والمقدرة بـ 9.68% تمثل الأفراد ذوي المستوى الثانوي.

ومنه يمكن القول أن المستوى التعليمي للعينة يمكنه من تولي مناصب عليا في المؤسسة والذي بدوره يمكنه من التسيير الجيد لها وبالتالي تقديم وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن.

الجدول رقم (04): يوضح منصب أفراد العينة.

النسبة	التكرار	المنصب
22.58%	14	رئيس مصلحة
77.42%	48	إطار
100%	62	المجموع

يغلب في الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب مناصبهم أن الإطارات هم الذين يمثلوا أعلى نسبة والمقدرة بـ 77.42% أما النسبة الثانية والمقدرة بـ 22.58% هم رؤساء المصالح، وهذا راجع إلى توزيع العينة حسب مختلف الفروع والمصالح الإدارية بمؤسسة سونلغاز وهذه المناصب هي القادرة على تولي مهام وشؤون كبيرة.

الجدول رقم(05): يوضح عدد سنوات العمل بالمؤسسة.

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	3	4.84%
من 6 إلى 15 سنة	18	29.03%
من 16 إلى 25 سنة	25	40.32%
من 26 فما فوق	16	25.81%
المجموع	62	100%

كما هو موضح في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة 40.32% والتي تمثل فئة من 16 إلى 25 سنة عمل، تليها نسبة 29.03% والمتمثلة في فئة 18 سنة فما فوق، ثم نسبة 25.81% والمقدرة بـ 16 سنة عمل وأخيرا نسبة 4.84% تمثل فئة أقل من 5 سنوات عمل وهي نسبة ضعيفة مقارنة بباقي النسب.

ويرجع هذا إلى الخبرة تلعب دور هام وكبير في تولي هذه المناصب والتي تتطلب الأقدمية في العمل، إذ أنه كلما قدم العامل في المؤسسة كلما زادت خبرته واكتسب مهارات وخبرات تأهله لتولي مناصب أعلى وإمكانيات ويدير شؤونه بكل احترافية وأريحية، لأنه يعي جيدا حجم المسؤولية والمهام الإدارية الموكلة إليه ويتمشى مع طبيعة الوظائف المنسوبة إليهم.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة

للدراسات السابقة أهمية كبيرة فهي تساعد أي باحث وتقدم له معلومات تمكنه من فهم موضوع بحثه وتقدم له فكرة شاملة حوله، كما تسهم الدراسات السابقة من تجنب الوقوع في أخطاء الباحثين الآخرين وقد تناولنا في موضوع بحثنا مجموعة من الدراسات أهمها:

1- الدراسات الجزائرية:

- الدراسة الأولى:

- دراسة مرغني بالقاسم بعنوان نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- اهتمت هذه

الدراسة بتقييم مدى استخدام نظام المعلومات في المؤسسات ومعرفة دوره في اتخاذ القرار، وقد انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي:

- إلى أي مدى يمكن لنظام المعلومات المساهمة في تزويد متخذي القرارات بالمعلومات اللازمة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الوادي؟

كما احتوت على أسئلة فرعية:

- لماذا يتم استخدام نظام المعلومات في المؤسسة؟

- ماهي استراتيجيات اتخاذ القرار وما هي العوامل المؤثرة فيه؟

- إلى أي مدى يتم اعتماد نظام المعلومات في المؤسسات الاقتصادية؟

- في ماذا يتمثل تحديدا أثر نظام المعلومات على اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

حيث ركز على نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي ونظم المعلومات الوظيفية ودور كل منها في اتخاذ القرار.

- تم استخدام أسئلة الاستبيان في جميع المعلومات، أما العينة فتمثلت في اختيار مجموعة من العمال المستخدمين لأجهزة الحاسوب داخل المؤسسة بالوادي.

- كما تم استعمال الملاحظة وبرنامج spss، من أجل تحليل البيانات إحصائيا، وتم استخدام برنامج micro soft office exel 2007، من أجل توضيح التكرارات والأشكال البيانية.

تمثلت نتائج الدراسة في أن جميع موظفي المؤسسة يستخدمون يوميا نظم المعلومات في عملهم اليومي، كما أكد جميع عمال المؤسسة على ضرورة استخدام نظام المعلومات في العمل اليومي كونه يساهم في تحقيق النتائج المرجوة للمؤسسة ويساهم أيضا في حل المشاكل وتقديم البدائل.

➤ التعقيب على الدراسة الأولى:

من خلال هذه الدراسة نجدها تتشابه مع دراستنا في المتغير المستقل ألا وهو نظام المعلومات وتركيزها على أهميته داخل المؤسسة وتختلف هذه الدراسة مع دراستنا كونها ربطت المتغير المستقل باتخاذ القرار أما دراستنا ركزت على نظام المعلومات وعملية التخطيط الإستراتيجي.

- الدراسة الثانية:

دراسة الشيخ ولد محمد بعنوان استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان top lait، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد-تلمسان- اعتمدت هذه الدراسة عن مدى امتلاك المؤسسة لنظام المعلومات الكفاء في إيصال المعلومات المطلوبة يسمح بتفعيل القرارات في مختلف المستويات المطلوبة، وانطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي:

- هل تميل الإدارة في المؤسسة الموريتانية للألبان top lait إلى استخدام نظم المعلومات بالكفاءة اللازمة التي تسمح لها بتفعيل عملية اتخاذ القرارات؟

وتضمنت الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهم التطورات التي شهدتها مفهوم التنظيم؟

- ما هي الخصائص الرئيسية الواجب توفرها في المعلومة الجيدة؟

- هل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الموريتانية للألبان توب لي يتميز بالخصائص التي تسمح بتدفق المعلومات وتفعيل القرارات به؟

- وقد ركزت هذه الدراسة على نظام المعلومات وأنواعه وخصائصه، ودوره في اتخاذ القرارات وتحديد العناصر الأساسية المكونة لهذا النظام وكيفية تدفق المعلومات فيه.

تم اختيار عينة بطريقة عشوائية والتي تتكون من 40 مفردة والمكونة من الإطارات والمشرفين بالمؤسسة، بالإضافة إلى المقابلات مع متخذي القرارات في المؤسسة الموريتانية للألبان.

وانتهت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن نظام المعلومات التي يقدمها النظام تتميز بالدقة والموثوقية.

- كما توصلت النتائج إلى شمولية وسهولة استخدام لهذا النظام، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.85 بدرجة تشنت قدرها 0.92 وهو ما يدل على أن المعلومات التي يتم تحصيلها وتحليلها وتسليمها تلبي حاجات كل مستوى إداري وكل وظيفة، الأمر الذي يرفع من قيمتها في صياغة القرارات.

➤ التعقيب على الدراسة:

وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم الاستعانة بهذه الدراسة كونها تتشابه معها في المتغير المستقل ألا وهو نظام المعلومات كما تتشابه معها في المؤسسة محل الدراسة فكلاهما مؤسسات اقتصادية فهذه الدراسة تمت في مؤسسة اقتصادية خاصة، أما دراستنا فتمت في مؤسسة اقتصادية عمومية وتختلف معها في المتغير التابع حيث ربطت نظام المعلومات واستخدامه في اتخاذ القرارات ومدى امتلاك المؤسسة محل الدراسة على نظام كفاء يساهم ويسهل في إيصال المعلومات المطلوبة، أما دراستنا فتركز على نظام المعلومات ومدى مساهمته في تسهيل توفير المعلومات لمختلف المستويات الإدارية من أجل استغلالها في عملية التخطيط الإستراتيجي.

2- الدراسات العربية:

- الدراسة الأولى:

- دراسة إبراهيم يوسف الأشقر بعنوان واقع التخطيط الإستراتيجي لدى مديري المنظمات غير الحكومية المحلية في قطاع غزة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة - وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي:

- ما هو واقع التخطيط الإستراتيجي في المنظمات غير الحكومية المحلية في قطاع غزة؟ واحتوت على مجموعة من الأسئلة الفرعية :
 - ما مدى وضوح المفهوم العلمي للتخطيط الإستراتيجي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة؟
 - ما درجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي في هذه المنظمات؟
 - ما هي المعوقات التي قد تواجه التخطيط الاستراتيجي في هذه المنظمات؟
 - ما علاقة وضوح المفهوم ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية؟
 - هل توجد هناك علاقة بين وضوح مفهوم التخطيط الإستراتيجي ودرجة ممارسته في هذه المنظمات؟
 - ما علاقة المعوقات التي قد تواجه التخطيط الإستراتيجي ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية؟
- وقد هدفت الدراسة للوقوف على مدى ممارسة مديري هذه المنظمات للخطوات والإجراءات التي تتطوي عليها عملية التخطيط الإستراتيجي، ورصد آراء المبحوثين في بعض المعوقات التي قد تواجه عملية التخطيط الإستراتيجي.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم إجرائها على عينة مكونة من 122 مفردة والمكونة من مديري المنظمات غير الحكومية المحلية في قطاع غزة، واستخدم الباحث طريقة المسح الشامل لجمع البيانات، واستهدف منها الحصول على بيانات حول منظمات مجتمع الدراسة.

- وانتهت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن نسبة 66.7 من مديري المنظمات غير الحكومية لديها وضوح للمفهوم العلمي للتخطيط الإستراتيجي.

- وجدت الدراسة أن مديري المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يميلون لممارسة عملية التخطيط الإستراتيجي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تجسد الممارسة العملية للتخطيط الإستراتيجي 3620.

- لا يعتبر مديري المنظمات غير الحكومية المهارات والكفاءات ونظام المعلومات الكفاء اللازمة لعملية التخطيط معوقات تواجه هذه العملية بمعنى أنها متوفرة لديهم، بينما أشاروا إلى معوقات أخرى أهمها نقص الإمكانيات المادية، وعدم تلقي المساعدة الكافية من قبل السلطة وارتفاع معدل دوران العمال.

➤ التعقيب على الدراسة الأولى:

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث طريقة المسح الشامل لجمع البيانات، واستهدف منها الحصول على بيانات حول منظمات مجتمع الدراسة. من خلال مقارنة هذه الدراسة مع دراستنا نجدها تتشابه معها في متغير التخطيط الإستراتيجي وتختلف معها كونها ركزت على التخطيط الإستراتيجي للمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، أما دراستنا فهي تركز على المؤسسات الحكومية الجزائرية ألا وهي مؤسسة سونلغاز الجزائرية.

- الدراسة الثانية:

دراسة عامر ذاب العتيبي بعنوان: أثر التخطيط الإستراتيجي والتحسين المستمر على فاعلية المؤسسات المستقلة في دولة الكويت، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط-الكويت- ومن المتوقع أن تتوصل الدراسة إلى معرفة مدى تأثير عملية التخطيط الإستراتيجي الفاعل والتحسين المستمر للنظم التشغيلية والإدارية، على توفير خدمات تلك المؤسسات بالكفاءة والفاعلية المطلوبين، وضمت الدراسة مجموعة من الأسئلة تم طرحها كما يلي:

- هل يوجد أثر للتخطيط الإستراتيجي على فاعلية المؤسسات المستقلة في دولة الكويت؟

كما تساءل الباحث على مدى وجود أثر للتحسين المستمر على فاعلية المؤسسات المستقلة في دولة الكويت؟.

كما طرح التساؤل هل يوجد أثر للتخطيط الإستراتيجي والتحسين المستمر على فاعلية المؤسسات المستقلة في دولة الكويت؟

اختيار عينة الدراسة والمكونة من 315 مفردة شاغلي مناصب الإدارات العليا والإدارات الوسطى. تكون مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات المستقلة في دولة الكويت كونها من المنظمات التي بادرت مبكرا في تبني نماذج التخطيط الإستراتيجي والتحسين المستمر من بين منظمات القطاع العام في دولة الكويت.

انتهت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يدرك العاملون أهمية التفكير الإستراتيجي، حيث جاءت تقديرات أفراد الدراسة لأهمية هذا البعد مرتفعة، وبمتوسط (4.09)، وكذلك جاءت تقديراتهم لأهمية تشكيل فرق عمل للقيام بعملية التخطيط الإستراتيجي، والتزام إدارة المؤسسة بعملية التخطيط الإستراتيجي، وتحديد أهداف عملية التخطيط الإستراتيجي، الأمر الذي يتطلب أن تقوم إدارة هذه المؤسسات بتعزيز هذه القضايا وتدعيمها كنقاط قوى.

- أن التخطيط الإستراتيجي وبأبعاده تصميم الخطة الإستراتيجية، التحليل الإستراتيجي للبيئة أثر للتعاون لتحقيق الأهداف.

- إن المؤسسات الكويتية المستقلة تعمل على مناقشة خطة للتحسين والجودة باستمرار ضمن المراجعة الإستراتيجية للمؤسسة، وتعطي أولوية لمشاريع التحسين، وتعمل على إعادة النظر في طرق مواجهتها وتحليلها للتهديدات المتوقعة من المنافسين.

- المؤسسات الكويتية المستقلة تمتلك إدارة مسئولة وملتزمة، وتمثل الجودة لها فرصة إستراتيجية رئيسية، وتعمل على مكافئة المديرين التنفيذيين على نتائج أدائهم، إذ كانت تقديرات أفراد الدراسة لهذه الفقرات مرتفعة.

➤ التعقيب على الدراسة الثانية:

وقد استخدمت هذه الدراسة الإحصاء الوصفي والتحليلي، تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التخطيط الإستراتيجي وتختلف مع دراستنا في كونها ركزت على التخطيط الإستراتيجي والتحسين المستمر على فاعلية المؤسسات، أما دراستنا فتم ربطها بنظام المعلومات لمعرفة نظم المعلومات المستخدمة من قبل

المؤوسين ومدى مساهمته في عملية التخطيط الإستراتيجي في المؤسسة وقد تم الاستعانة بهذه الدراسة من أجل معرفة الجوانب التي تؤثر على التخطيط الإستراتيجي.

المطلب الرابع: المداخل النظرية

1- المداخل النظرية لنظم المعلومات:

1-1- مدخل نظم الحاسوب(المدخل التقني):

ويمكن أن يسمى بمدخل تكنولوجيا المعلومات، أو المدخل التقني، حيث يتم التركيز في دراسة نظم المعلومات على الجوانب التقنية كعتاد الحاسوب، برامج الحاسوب، وشبكات الحاسوب، ولنظم تشغيلها وصيانتها وحماية موارد المعلومات.

1-2- مدخل علم الإدارة(المدخل الإداري):

ينطلق الدارسون لحقل نظم المعلومات من منظور إداري وتنظيمي يهتم بتحليل المكونات الإدارية والتنظيمية لهذه النظم وتأثيرها الجوهري على الإدارة والتنظيم مع التركيز على فهم وتحليل علاقة التأثير المتبادلة بين النظام والبيئة التنظيمية، وبين النظام والأداء، وبين النظام وبرامج ومشروعات الإدارة الحديثة مثل برامج الجودة الشاملة، إدارة المعرفة، إعادة هندسة الأعمال وغيرها.

1-3- مدخل علم الاقتصاد(المدخل الاقتصادي):

يهتم المدخل الاقتصادي بدراسة نظم المعلومات الإدارية من منظور اقتصادي يهتم بتحليل قيمة وتكلفة المعلومات، وكلفة المعلومات الناقصة ودراسات الجدوى الاقتصادية لمشروعات نظم المعلومات، وتحليل التكلفة والمنافع للنظام المستخدم، وكل ما يقع في حقل اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات، كما ظهر حقل جديد يرتبط بهذا المدخل له علاقة وثيقة باقتصاد المعرفة، وبخاصة اقتصاديات إنتاج المعرفة، وإعادة إنتاج المعرفة، ونقل وتوزيع المعرفة.

1-4- مدخل علم النفس وعلم الاجتماع(المدخل السلوكي والاجتماعي):

أهمية المدخل السلوكي في دراسة نظم المعلومات، تكمن في تجاوزه للنظرة التقليدية التي تتصور بتصور نظم المعلومات الإدارية وكأنها مجموعة مترابطة من التكنولوجيا الصماء التي لا يعاد تأثير حدود

الحيز المادي الذي تشغله، وبدلاً من ذلك يحاول هذا المدخل دراسة القضايا السلوكية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وتأثير هذه التكنولوجيا على الأنماط السلوكية والثقافات التنظيمية على مستوى أداء نظم المعلومات الإدارية في المنظمة.

كما يهتم المدخل بدراسة الأبعاد الاجتماعية لنظم المعلومات الإدارية وبخاصة أنماط الجماعات وتأثير القيم الاجتماعية والتحول المجتمعية المتزامنة مع استخدام تكنولوجيا المعلومات، وعلاقتها بمسائل الصراع، مقاومة التغيير، وإعادة إنتاج القيم الاجتماعية من جديد.¹

1-5- مدرسة النظم:

روادها كتر (Katz)، كهن (Kahn)، ويك (Weick)، اهتموا بكيفية وصول المعلومات إلى المنظمة، وانتقالها، وتوصيلها داخل المنظمات.²

تتألف نظرية النظم العامة من مجموعة مفاهيم فلسفية يمكن تطبيقها في أي نظام، وتعني النظم تفاعل وتداخل أجزاء ينظر إليها ككل، وقد عرفت نظرية النظم بأنها كل منظم أو أجزاء لأشياء ثم جمعها، وربطها لتشكل وحدة كلية أو وحدة معقدة.

وفي تعريف آخر فإن النظام هو مجموعة من الأجزاء ونشمل الأفراد الذين يعملون معاً، بشكل منظم بتفاعل مستمر للوصول إلى نهاية محددة، أي أنها أسلوب تفكير التوجه نحو تحقيق الأهداف.

- وأسلوب مدرسة النظم يشير إلى عملية تطبيق التفكير العلمي في حل المشكلات الإدارية، ونظرية النظم تطرح أسلوباً في التعامل ينطلق عبر الوحدات والأقسام وكل النظم الفرعية المكونة للنظام الواحد، وكذلك عبر النظم المزاملة له، فالنظام أكبر من مجموعة الأفراد.

¹-سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 51، 52.

²-علي عياصرة، محمد محمود العودة الفاضل: الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2006، ص 81.

أما مسيرة النظام فإنها تعتمد على المعلومات الكمية والمعلومات التجريبية والاستنتاج المنطقي، والأبحاث الإبداعية الخلاقة، وتذوق للقيم الفردية والاجتماعية ومن ثم دمجها داخل إطار تعمل فيه بنسق يوصل المؤسسة إلى أهدافها المرسومة.

واعتبر رواد هذه المدرسة، مثل سليلزك وبارسون بأن المنظمات، وكأنها كائن حي تكتسب حاجاتها من منظور حاجتها إلى البقاء وتحتاج إلى التفاعل مع البيئة الخارجية لكي تستمر وتحافظ على وجودها، وهي نظام اجتماعي قائم على العلاقات المتبادلة بين أجزائها وأطرافها لتحقيق الهدف المنشود أو هو مجموعة من الأجزاء التي تشكل وحدة واحدة والتي تؤثر وتتأثر فيما بينها، وأيضا مع البيئة الخارجية المحيطة بها.¹

2- المداخل النظرية لدراسة التخطيط الإستراتيجي:

2-1- لقد تطور التفكير الإستراتيجي الذي يدعم بناء إستراتيجية المنظمة في بيئة الأعمال وفي إطار هذا التطور عرض بعض الباحثين مدارس فكرية مثلت توجيهات مختلفة لصياغة الإستراتيجية وبناء عمليات التخطيط الإستراتيجي، وتلخص هذه المدارس التي مثلت كل واحدة منها عمليات في التخطيط الإستراتيجي قائمة على مرتكزات خاصة في هذه المدرسة وكما يلي:

* **مدرسة التصميم design school** : تركز على عمليات منهجية ومرتبطة وذات طابع مفاهيمي تحاول أن تصوغ الخطة الإستراتيجية في ضوء تحليل الفرص والتهديدات البيئية ونقاط القوة والضعف الداخلية، ورغم أن نقطة القوة الأساسية لهذه المدرسة تتمثل في تبسيط العمليات ووضوحها إلا أنها غير مرنة وتتسم بالثبات.

* **مدرسة التخطيط planning school**:

طورت أفكار هذه المدرسة متوازنة مع أفكار مدرسة التصميم، وترى أنه يمكن بناء خطة المنظمة من خلال نظام رسمي للتخطيط تلعب في إجراءات تنظيمية وإجرائية معينة دورا أساسيا، فبالإضافة إلى المدراء

¹ -سمير جمال العيسى: إدارة نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الإلكترونية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان-الأردن،

الرئيسيين يمكن أن يلعب متخصصي التخطيط دورا مهما في وضع الخطط على أسس واضحة، وتتسم الخطط بالتكاملية والشمولية.

إن النقطة الأساسية لهذه المدرسة وجود نظام رسمي للتخطيط، لكنها تعاني من إجراءات البيروقراطية.

* المدرسة الموضعية **positioning school**:

تركز هذه المدرسة على محتوى الخطط ومكوناتها من خلال تحليل شمولي لمختلف أبعاد بيئة عمل المنظمة والأهداف ذات العلاقة.

إن العمليات ماهي إلا عمليات تحليلية مستندة إلى المعطيات المهمة في بيئة عمل المنظمة، وأصبح مسؤولي التخطيط متخصصي في التحليل والتركيب لغرض وضع المنظمة في وضع تنافسي أفضل قياسا بالمنافسين، إن نقطة القوة الرئيسية في هذه المدرسة هي كونها موجهة جوهريا بقوى المنافسة والإمكانات والقدرات الداخلية للمنظمة في حين أنها تصاب بإشكالية الركون إلى التحليل الواسع النطاق دون التركيز على الأفعال.

* المدرسة الريادية **entrepreneurial school**:

إن صياغة الإستراتيجية وعمليات التخطيط الإستراتيجي تشكل المهمة الأساسية للقائد الأعلى للمنظمة، والذي يمتلك طموحا عاليا يتجسد في رؤية تعمل المنظمة على تحقيقها لذلك فإن عمليات صياغة الخطة يجب أن تكون موجهة في إطار هذه الرؤية التي تشكل القوة الأساسية للمنظمة وتتميز هذه المدرسة بتركيزها على القائد ورؤيته لمستقبل المنظمة.¹

* المدرسة المعرفية **cognitive school**:

في إطار أفكار هذه المدرسة فإن عمليات التخطيط الإستراتيجي ماهي إلا عمليات معرفية فكرية تستند إلى التأويلات والتفسيرات للمعطيات من معلومات وتركيب هذه المعرفة بطريقة تؤدي إلى خيارات ممكنة التنفيذ.

¹ - خالد محمد بني حمدان ووائل محمد إدريس: الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي منهج معاصر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2009، ص ص 19، 20.

إن ما يميز هذه المدرسة كونها تراعي الأوضاع المختلفة للمنظمة في ضوء رؤية منهجية وعلمية لتخصيص الموارد المختلفة، في حين أن نقطة ضعفها الأساسية تتمثل في عدم انتظامية مثل هذه العمليات والإجراءات والارتباطات بقدرات المتخصصين والمدراء العلمية والفكرية وتجاربهم السابقة.

* مدرسة القوة power school:

تعتمد هذه المدرسة الشركات والمنظمات الضخمة التي تمتلك الأسواق، فهذه المنظمات تستطيع فرض آرائها بالقوة، قوة الموارد والخامات والدعاية وفريق العمل التي لديها هذه المنظمات هي التي تغير الأسواق لتتناسب معها وليس العكس أن تتناسب هي مع الأسواق.

* المدرسة الثقافية cultural school:

ترى هذه المدرسة أن للثقافة تأثير مهم وأساس على الإستراتيجية وعمليات التخطيط، وأن هذه العمليات يجب أن تأخذ البعد الاجتماعي وتأثيره على الخيارات النهائية للمنظمة، وفي الفترات الأخيرة أعيرت أهمية خاصة لجوانب التنفيذ وانعكاساتها على الأبعاد المختلفة لعملية بناء الخطط.

إن نقطة القوة الأساسية لهذه المدرسة تتمثل بتركيز الاهتمام على تقاسم المعقدات والقيم من قبل أعضاء التنظيم، فيما يلاحظ أن ضعفها يتمثل بعدم القدرة على جعل هذه القيم مفاهيم واضحة بعيدة عن الغموض ومهيكله في المنظمة ولمختلف العاملين فيها.

* المدرسة البيئية environmental school:

يمكن أن ينظر إليها طبقاً لهذه المدرسة بأنها تلخص درجة حرية المنظمة في عمل المناورات اللازمة للتعامل مع الأحداث البيئية، وهي بهذا الإطار لا تبتعد كثيراً عن النظرية الموقفية التي ترى ضرورة إيجاد الرد المناسب للمواقف المختلفة.

إن الخاصية الأساسية في هذه المدرسة تتمثل بقدرة الخيار الإستراتيجي في إيجاد حالة من المطابقة مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وهذا وأن نقطة القوة الأساسية في هذه المدرسة تتمثل بتركيزها على البيئة وإعطائها أهمية كبيرة في الإستراتيجية وعمليات التخطيط الإستراتيجي.

* المدرسة التوليفية (التركيبية) configuration school:

الإستراتيجية وعمليات التخطيط الإستراتيجي تتمايز وتختلف لتنفيذ أشكالاً مختلفة عبر الزمن، فعمليات التخطيط يمكن أن تكون منهجية مرتبة وميكانيكية في ظل بيئة مستقرة، لكنها إبداعية أو ريادية تحت ظروف ديناميكية لذلك فالتوليف والتركيب بين مجموعة من المتغيرات ضروري للنجاح تحت مختلف الظروف والشروط.¹

* نظرية التحليل السوسولوجي:

إن التسيير الإستراتيجي لأي مؤسسة مهما كان نشاطها سواء كانت إنتاجية أو خدمية، يسعى إلى تحقيق الأهداف المطلوبة والمرجوة وفكرة التحليل الإستراتيجي من أهم عمليات التسيير الإستراتيجي التي من خلالها تستطيع المؤسسة تحقيق أهدافها.

ومن ثم فإن مدخل التحليل الإستراتيجي يهدف إلى دراسة وتحليل العوامل والمتغيرات المؤثرة في اتجاهات ومستقبل المؤسسة، ويمثل إطاراً شمولياً ومتكاملاً لتحليل تأثيرات هذه المتغيرات، ضمن إطار البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ودراسة طبيعة العلاقات التفاعلية بين هذه المتغيرات من خلال تأثيرها على الموقف أو المركز الإستراتيجي الحالي والمستقبلي.

وعليه فعملية التحليل الإستراتيجي تسمح للمؤسسة بتشخيص نقاط القوة والضعف في أنشطتها ومواردها المختلفة، بحيث تعمل المؤسسة على تقوية نقاط القوة واستخدامها في استغلال الفرص المتاحة وتجنب التهديدات المحتملة، وبالتالي تكون المؤسسة نظرة لشمولية في وضعها للأهداف أخذة بعين الاعتبار أهداف الأفراد فيها، وعلى هذا الأساس أعطى هذا المدخل الفرصة للمؤسسة لكي يكون نشاطها هادفاً ذا رسالة محددة، وهذا بتركيزها على الأهداف وكيفية تحقيقها.

عرف التحليل الاستراتيجي توسعاً هاماً في مجالاته على يد العالم "Ansoff" حيث بادر إلى التفكير في التسيير الإستراتيجي كتيار يحتوي على التخطيط الإستراتيجي وذلك من خلال تحليل كل المتغيرات للمحيط والعوامل الداخلية للمؤسسة، والسعي إلى توجيه الإستراتيجية نحو تنفيذها، وتوجيه المؤسسات إلى

¹ - محمد سمير أحمد: الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 301-303.

تحليل وتقييم داخلي وخارجي للمؤسسة، واعتمادها على التنوع والنمو حيث يجب العمل على التوفيق بين حركات المؤسسة في محيطها وذلك من خلال متطلبات الزبون، التغييرات السياسية والتكنولوجية وكذا توجيه مواردها كالمهارات والإبداع والابتكار من خلال تقييم نقاط القوة والضعف للمؤسسة وتقييم مخاطر المحيط وبالتالي تستطيع المؤسسة خلق قدرة تنافسية دائمة، والتي تجعلها تحافظ على بقائها واستمراريتها.¹

نقد النظريات:

من خلال دراستنا للمداخل النظرية لنظم المعلومات والتخطيط الاستراتيجي، والتي تم دراستهما من مختلف الجوانب والأبعاد أصابت الدراسة المتعلقة بنظام المعلومات إلى أن الجانب المادي هو أساس نظم المعلومات والركيزة الأساسية للإدارة باعتبار أن نظام المعلومات عبارة أجزاء مترابطة لكن أغفلت الجانب الإنساني الذي يشغل هذه الأجزاء، في حين ركز المدخل السلوكي ونظرية النظم على ارتباط نظام المعلومات بالبيئة الخارجية وتأثيرها وتأثره بها باعتبار أنه نسق مفتوح، غير أن المداخل النظرية للتخطيط الاستراتيجي أصابت بعضها في أن الإستراتيجية ذو نظام رسمي وتركز على الرؤيا المستقبلية، وتحليل نقاط القوة والضعف إلا أنها تتسم بالثبات والمرونة أي الستاتيكا.

¹ - بركاني بثينة وحفيظي حنان: دور تسيير الكفاءات المهنية في تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-، 2015-2016، ص ص41،42.

تعرضنا في هذا الفصل على مدخل شامل لموضوع البحث وذلك من خلال طرحنا للإشكالية مع تحديد المفاهيم المتعلقة بالموضوع وذلك حتى نتمكن من التحكم الجيد في عناصر البحث، ثم عرض الدراسات و الخلفية النظرية التي ساعدتنا ومهدت لنا لإتباع خطوات البحث.

الفصل الثاني

نظام المعلومات

المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات

المطلب الأول: نشأة وتطور نظام المعلومات

المطلب الثاني: مكونات نظام المعلومات

المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظام المعلومات في

المؤسسة

المبحث الثاني: محددات نظام المعلومات

المطلب الأول: التحديات الإدارية لنظام المعلومات في

المؤسسة

المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات

المطلب الثالث: موارد نظم المعلومات

نظرا للتطورات التي حدثت في مختلف المجالات بما في ذلك الإدارة باعتبارها نسق مفتوح حيث تتأثر وتؤثر في البيئة الخارجية، وما شهدته هذه الأخيرة بمختلف المستويات وتطور وتعدد وظائفها وأنشطتها، فرص عليها استخدام ومواكبة التطورات واستحداث أنظمة جديدة تعمل وفق متطلبات البيئة الحالية، ومن بين الأنظمة التي عملت على استخدامها نظام المعلومات الذي يعمل على تجميع المعلومات وتخزينها ومن ثم معالجتها، وتوصيلها لمختلف المستخدمين لمساعدتهم في رسم خططها ودعم استراتيجياتهم بشكل مناسب وفي وقت سريع.

المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات

المطلب الأول: نشأة وتطور نظم المعلومات

كانت المنظمات تعمل على تخزين البيانات والمعلومات يدويا باستخدام كميات كبيرة جدا من الأوراق داخل الأرشيف، وكان بصعب العودة على تلك البيانات، بهدف استخدامها في مختلف العمليات داخل المنظمات حتى بداية الخمسينات، حيث ظهرت نظم المعلومات المحوسبة، وذلك نتيجة لظهور الحاسب الإلكتروني.

وكانت هذه الحاسبات تقوم بعمليات معالجة المعلومات للمعاملات ومسك الدفاتر وبعض المعالجات الإلكترونية للبيانات.

– وفي الستينات بدأ ظهور التطبيقات المختلفة لنظم المعلومات وذلك نتيجة التقدم في البرمجيات والمعدات، وذلك للاستفادة من البيانات المختلفة ومعالجتها بهدف دعم العمليات الإدارية من خلال التقارير الإدارية التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية.

– وفي السبعينات كان لتوسع أعمال منشآت الأعمال بشكل كبير وتزايد المشاكل التي تواجه الإدارة وتعقيدها تأثير كبير، مما زاد من حاجة المدراء إلى نظم تعمل على التنبؤ والتخطيط للوصول إلى حلول لتلك المشاكل، والذي دفع نظم المعلومات إلى الاستعانة بمعلومات داخلية وخارجية باستخدام النماذج والبرمجة الخطية لحل المشاكل، وأدى التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات وتعقد المشاكل التي تتطلب تحليل باستخدام قواعد بيانات متكاملة وقواعد نماذج لتحليل تلك البيانات لحل تلك المشاكل المعقدة.

- وفي المرحلة الأخيرة من السبعينات وحتى الوقت الراهن احتلت نظم المعلومات مكان القلب في بيئة منظمات الأعمال الحديثة، وذلك نتيجة للتوسع الهائل في تكنولوجيا المعلومات المحوسبة والاتصالات والبرمجيات.

- ظهرت الحاجة إلى نظم لدعم مباشرة القرارات الهيكلية وتطور للذكاء الصناعي وتطبيقاته، ظهرت بعض النظم مثل النظم الخبيرة والشبكات العصبية والتي تعمل على اتخاذ القرارات في المنظمات مباشرة من خلال خزن المعارف والخبرات عن تلك المشاكل في تلك الأنظمة بهدف اتخاذ القرارات في المجال المحدد لتلك النظم لدعم المؤسسات في تلك المجالات.

- وقد ساهمت نظم المعلومات وبشكل كبير في نجاح أعمال المؤسسات، وركيزة أساسية من الركائز التي تبنى عليها استراتيجيات المؤسسات.¹

المطلب الثاني: مكونات نظام المعلومات

1- المدخلات: هو عبارة عن قواعد البيانات التي يتم الحصول عليها من المصادر الخارجية، وتشمل البيئة التي تنشط فيها المؤسسة، أو الداخلية، التي يكون مصدرها قسم أو إدارة أو فرع تابع للمؤسسة نفسها، وتكون هذه البيانات حديثة، ومتنوعة ومناسبة من حيث الشكل والمضمون للغرض المطلوب.²

1-1- أنواع مدخلات النظام:

1-1-1- مدخلات أساسية: يستقبل النظام هذه المدخلات من بيئة فيعالجها ويحولها إلى شيء جديد يمثل مخرجات النظام وهي عبارة عن مدخلات للبيئة.

1-1-2- مدخلات استبدالية (إحلالية): بعض أجزاء النظام قد تتعرض للتلف أو النفاذ مما يستلزم تغييرها وإحلال محلها أجزاء أخرى غيرها.

¹ - عبد السلام عواد الجبوري: التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات، دار المجد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014، صص 35-37.

² - منصف مقايوب: الذكاء الاقتصادي، ودور أنظمة المعلومات في اتخاذ القرار: مقارنة جديدة لقرار ذكي، العدد 21، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة-الجزائر، 2009.

1-1-3- مدخلات بيئية: تمثل كافة المؤثرات البيئية التي لا تخضع لعمليات النظام ولا تتحول داخله، لا تصبح أحد مكوناته وإنما تؤثر تأثيراً خارجياً على عمليات النظام.¹

2- العمليات التحويلية: تتحول المدخلات على مخرجات عن طريق العمليات التحويلية، ومن ثم فإن هذه العمليات قد تكون في شكل آلة أو إنسان أو حاسوب ألي أو مهام تؤدي بواسطة أعضاء المنظمة وعادة ما تقوم الإدارة في المنظمات بتصميم العمليات التحويلية وبالتالي فإن هذه العمليات نظراً لوضوحها عادة ما تسمى الصندوق الأبيض، غير أن في بعض الأحوال تكون عمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات غير معروفة على وجه الدقة نظراً لتعقدها، ويطلق على هذه الحالة الصندوق الأسود، وقد لا يستطيع المديرون في المنظمات الكبيرة تحديد العلاقات التبادلية التي تربط المكونات المختلفة للنظام، ومن ثم عدم قدرة العلاقات على تحديد إسهاماتها في تحقيق الربح وما تم تحقيقه.

3- المخرجات: قد تكون مخرجات النظام في شكل منتجات مادية أو خدمات أو معلومات أو غيرها ونعتبر المخرجات ناتج العمليات التحويلية، وبمعنى آخر فإن مخرجا النظام ترتبط ارتباطاً قوياً بالهدف من وجود النظام.

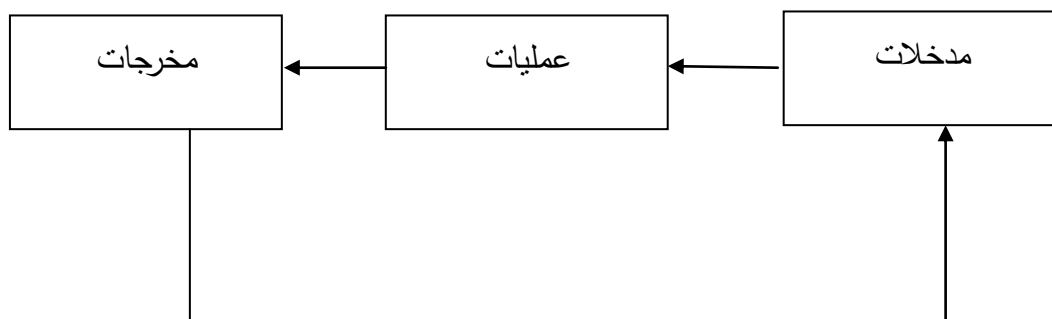
4- التغذية المرتدة: حيث أن النظام يتضمن مجموعة من الأجزاء تتفاعل مع بعضها للحصول على المخرجات التي يتم تقديمها على نظم أخرى، فإن رد فعل تلك النظم تجاه تلك المخرجات يقدم معلومات للنظام المعين عن كيفية استقبال النظم الأخرى لمخرجاتها.

بهذا المعنى فإن تلك المعلومات تعتبر أداة يستخدمها النظام لتحقيق الرقابة على أدائه وتلك المعلومات يطلق عليها المعلومات المرتدة.²

¹ - عبد الله إبراهيم الفقي: نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرارات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012، ص ص28،29.

² - محمد الفاتح محمود بشير المغربي: الإدارة المتقدمة ونظم تكنولوجيا المعلومات، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع مصر، 2018، ص12.

الشكل رقم 02: مكونات نظام المعلومات



المصدر: عبد الله إبراهيم الفقي: نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص28.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظم المعلومات في المؤسسة.

1- أهمية نظام المعلومات:

- تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة أو الشركة حيث أنه أصبحت الشركات التي تعتمد على أنظمة المعلومات الإدارية تستطيع بسهولة المنافسة في سوق العمل.
- تحسين الكفاءة والفاعلية حيث أن هناك علاقة كبيرة بين زيادة كفاءة الإدارة في تحقيق أهدافها واستخدامها أمثل هذه النظم، حيث أنها أدت على زيادة توفير وقت المديرين في حصر العمالة المطلوبة وكذلك من خلال حصر احتياجات كل قسم بالمؤسسات والتوصيف الوظيفي الذي هو أهم مدخلات النظام، حيث أن التوصيف الوظيفي يساعد كثيرا في معرفة عدد العمالة المطلوبة ومهاراتها ومؤهلاتها بناء على احتياجات الأقسام، وخلاف ذلك توفير الوقت في البحث عن موظف من خلال فتح ملف لكل موظف بين تاريخ تعيينه وانجازاته والمهام التي قام بها والذي يساعد كثيرا في تقسيم الموظفين وتعتبر هذه المرحلة هي التغذية العكسية للنظام من خلال إمداد الإدارة بالمعلومات المهمة والمفيدة في اتخاذ القرار سواء التحفيز أو المكافآت أو إعادة التحويل والتدريب من خلال حصر العمالة والعمالة الماهرة وحصر الأقسام والوظائف وسنوات الخبرة.

- القضاء على الفساد الإداري والتواطؤ، بحيث يتم كل شيء عن طريق الحاسب الآلي والنظام، ويتم ذلك أوتوماتيكيا دون تدخل بشري.
- توفير الوقت والجهد.
- تمكين المدراء من تخصيص وقت أكبر للمهام الاستراتيجية وذلك من خلال تقليص الوقت الضائع في المهام الروتينية والتي يمكن لمدخل البيانات إجراؤها وببساطة حيث يتم توجيه دور المدير للمهام الأكثر أهمية مثل اتخاذ قرارات مصيرية.
- تقديم خدمات جديدة أفضل.
- تحقيق نتائج مذهلة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.
- إشراك جميع الإدارات في المؤسسة بشكل مباشر في هذه النظم وتطويرها، وذلك من خلال ربط نظم المعلومات ببعضها، فمثلا من الممكن الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية وشؤون العاملين بربطها بنظام المعلومات المحاسبية في إعداد كشوفات الرواتب والمستحقات وربط نظام الإنتاج بنظام الحضور والانصراف، وذلك للتعقب في الواردات.¹

2- أهداف نظم المعلومات:

- 1- التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات.
 - 2- مساعدة المديرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا وخارجيا.
- إن هدف نظام المعلومات إذن هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات حفصها، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، تسييرية وتنفيذية مهمة.
- 3- تحقيق الكفاءة: تشير الكفاءة إلى أداء المهام بصورة أسرع أو بأقل تكلفة، مثال ذلك تقليل تكاليف العمالة من خلال إحلال الحاسب الآلي محل الأفراد، وأيضا في مجال الرقابة على المخزون يمكن تخفيض

¹ - محمد ثائر سعدون: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، عمان، 2016، ص ص، 180-183.

تكاليف التخزين من خلال استخدام النماذج الرياضية التي تحدد المستويات المثلى للمخزون أو من خلال تحميل المورد بتكاليف التخزين من خلال ربط الموردين بشبكة اتصالات خاصة، وإعطاء أوامر الشراء عند الحاجة.

4- الوصول إلى الفعالية: تشير الفعالية إلى مدى تحقيق الأهداف المطلوبة، وتتحقق الفعالية من خلال مساهمة المديرين في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل.

5- تطوير الخدمة: تلعب المعلومات دورا هاما في خلق وتطوير خدمات خاصة بها.

6- التعرف على الفرص واستغلالها: التي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذا التغيير، وليس هناك وسيلة أفضل من الحاسب الآلي لتحديد التغييرات الطفيفة أو الاتجاهات غير المرئية في البيئة، ومساعدة المنظمة في اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص الجديدة بسرعة.¹

7- تقدم سلسلة من الطرق البديلة للإدارة لإنجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المعتمدة قبل أن يطبق عليها.

8- نظم المعلومات تعزز من ربحية المنظمة الناتج من استخدام نظم المعلومات في تحسين قابلية اتخاذ صنع القرارات.²

المبحث الثاني: محددات نظام المعلومات

المطلب الأول: التحديات الإدارية لنظم المعلومات في المؤسسة

نظم المعلومات هو عبارة عن آلية تسمح بجمع وتصنيف ومعالجة واسترجاع معلومات مخزونة في ملفات، بصورة يدوية أو ميكانيكية سابقا، وإلكترونية حاليا، إضافة إلى بناء وإنتاج معلومات جديدة من المعلومات السابقة والموجودة أصلا في النظام بعد معالجتها، ونظرا لما توفره، الحواسيب الإلكترونية من تسهيلات لا يمكن تجاوزها في نظم المعلومات المعاصرة، لذا فإن التفكير الجدي في بناء نظام محوسب للمعلومات أصبح أمرا أساسيا لأسباب عديدة منها:

¹ - سمير جمال العيسى: إدارة نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ص40، 41.

² - نبال يونس آل مراد: خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، العدد 90، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2012، ص226.

1- **السرعة:** حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة، تكون أسرع بكثير عند استخدام الحاسب وخاصة بالنسبة إلى استرجاع المعلومات.

2- **الدقة:** حيث أن احتمالاً الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم المحوسبة، وذلك نتيجة للتعب والإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسوب فإن أدائه يكون بنفس القابلية والدقة، سواء أكان ذلك في الدقائق الأولى من عمله أو في الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت ومدة العمل وظروفه.

3- **توفير الجهود:** فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكثر من الجهد المبذول في النظم المحوسبة، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة أو على مستوى استرجاع المعلومات والمصادر والاستفادة منها من قبل الباحثين والمستفيدين الآخرين.

4- **كمية المعلومات:** حيث أن حجم المعلومات والوثائق المخزونة بالطرق التقليدية محدودة مهما كان حجم الإمكانيات البشرية والمكانية، قياساً بالإمكانيات الكبيرة والمتنامية، لذاكرة الحواسيب ووسائط الحفظ والتخزين الإلكترونية والليزرية المساعدة الأخرى.

5- **الخيارات المتاحة في الاسترجاع:** إن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في النظم المحوسبة عما هو الحال في النظم التقليدية، فبالإضافة إلى منافذ الاسترجاع المعروفة كالمؤلف والعنوان ورؤوس الموضوعات أو المواصفات فهناك مرونة عالية في الاسترجاع بالمنطق البيولوجي *boolean logique* حيث تربط الموضوعات والمواصفات بعضها مع بعض وصولاً إلى أدق المعلومات.¹

المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات

لقد أورد العديد من الباحثين في مجال الأدب الإداري عدة تصنيفات لنظم المعلومات، فقد صنف دايمون مكليود نظم المعلومات بصفة عامة إلى:

¹ -محمد أحمد عبد النبي: إدارة الموارد البشرية، دائرة المكتبة الوطنية، عمان-الأردن، 2010، ص ص، 301، 302.

1- نظم المعلومات التشغيلية **opération information Systems** :

وهي نظم المعلومات الموجهة لخدمة العمليات الإدارية مثل نظام المعلومات المخزون ونظام طلب الشراء ونظام معالجة طلبات الزبائن ونظام حساب الرواتب والأجور ونظام إعداد الفواتير، وتقوم نظم المعلومات التنفيذية **opération information Systems** بتزويد المستوى الإداري الأدنى بالمعلومات اللازمة التي تستخدم لزيادة فعالية نشاطات المنظمة والرقابة على نشاطاتها، وتحسين الاتصالات المكتبية، وزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء، وتكوين قاعدة بيانات.¹

1-1-1- أهم نظم المعلومات التشغيلية:

1-1-1- نظم معالجة المعاملات **tps transaction processing Systems** :

نظم معالجة المعلومات هي نظم معلومات حاسوبية تتولى تسجيل الوقائع والأحداث وتفاصيل الأنشطة الروتينية اليومية لأنشطة الأعمال الروتينية مثل معاملات البيع، أوامر الشراء، إعداد كشوف الرواتب.

- وتعتبر مخرجات نظم معالجة المعاملات **tps** مدخلات نظم المعلومات الإدارية ومدخلات لنظم معلومات حاسوبية أخرى، وذلك من خلال ما توفره من موارد بيانات ثمينة تشكل بمجملها مادة لتحليل وإنتاج التقارير معلومات ذات قيمة مضافة للمديرين، من ناحية أخرى تندمج نظم معالجة المعاملات مع نظم المعلومات الأخرى مثل نظم أئمة المكاتب ومع أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في المنظمة وساعد نظم معالجة المعاملات في توثيق كل أنشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالانترنت ولذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا والوسطى في المنظمة من دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات فهو موجود بطبيعة الحال وذلك للاعتبارات المذكورة آنفاً.

ويزداد تأثير نظم معالجة المعاملات مع التطور المتسارع والمستمر الذي يحصل في مجال صناعة عتاد وبرامج الحاسوب وشبكاته وبصورة خاصة في حقل صناعة الحاسوب الشخصي (PCS) بأجياله المتنوعة وتقنياته المتطورة والتي تعتبر اليوم بمثابة وحدة البناء الأساسية التي يقوم عليها هيكل نظم المعلومات الحاسوبية مهما كانت أنماطها ومهما تعاضمت أدوارها في منظمات الأعمال الحديثة.

¹ - عدنان عواد الشوابكة: دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، د ط، دار البازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011، ص ص116، 117.

باختصار تعتبر نظم معالجة المعاملات نظم معالجة حاسوبية تتوجه نحو دعم الإدارة العملياتية لتنفيذ أنشطتها المبرمجة ولدعم قراراتها، كما تمثل قاعدة انطلاق لا غنى عنها لتطوير وتصميم وتطبيق نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال والمؤسسات العامة الاقتصادية والاجتماعية وغيرها.¹

1-1-2- نظم السيطرة على العمليات process control system :

وتقوم بإنتاج القرارات التشغيلية التي تسيطر على العمليات المادية.

1-1-3- نظم أئمة المكاتب office automation Systems :

وتقوم بإسناد اتصالات المكاتب والإنتاجية.

2- نظام المعلومات الإدارية:

تقوم بتوفير المعلومات الضرورية لعملية إسناد اتخاذ أو إصدار القرارات الإدارية، والأنواع الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية لها الأهداف التالية:

2-1- نظام التقارير المعلوماتية information reperting systems :

وتقوم بتقديم تقارير مخططة وموصوفة سالفًا إلى المدراء.

2-2- نظم إسناد القرارات décision support Systems :

يقوم بإسناد فاعلي لعمليات صناعة القرارات التي ينجزها المدراء كجزء رئيسي من أعمالهم.

2-3- نظم المعلومات التنفيذية exécutive information system :

توفير معلومات دقيقة وحرحة إلى الإدارة العليا.²

3- نظام مساندة القرارات decision support systems :

نظم مساندة القرارات هي نظم تفاعلية محوسبة تساعد صانع القرار على استخدام البيانات والنماذج لحل المشكلات غير الهيكلية (غير المبرمجة).

- نظم مساندة القرارات dss هي حلقة في تطور نظم المعلومات الحاسوبية، وهي أيضا نمط رئيس من أنماط نظم المعلومات الإدارية التي تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية وذلك من خلال استخدام النماذج قاعدة البيانات وواجهة بسيطة وصديقة للمستفيد النهائي، وتتميز نظم مساندة القرارات عن نظم المعلومات الحاسوبية الأخرى بكونها وبخصائص الدعم الذي تقدمه الإدارة، فمكونات نظم مساندة القرارات هي قاعدة النماذج ونظم إدارة النماذج، ونظم إدارة قواعد البيانات مع وجود واجهة بينية توفر سهولة

¹ - سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الأردن، 1998، ص ص95، 96.

² - عماد الصباغ: مرجع سابق، ص31.

الاستخدام، ومرونة بالتعامل مع برمجيات النظام، أما من حيث الدعم الذي تقدمه نظم مساندة القرارات فإن هذه النظم تتوجه بالدعم المباشر للإدارة العليا (الإستراتيجية) ولهيئات الاستشارات ومراكز الخبرات الغدرة العليا، بالإضافة إلى الفوائد التي تستطيع أن تقدمها هذه النظم للمديرين في الإدارة الوسطى وبالذات فيما يخص حل المشكلان شبه الهيكلية.

إن الفكرة الجوهرية التي تسند عليها نظم مساندة القرارات هي بناء نظم تعطي للمستفيد النهائي أدوات مفيدة لتحليل البيانات باستخدام النماذج وقواعد البيانات وتقديم الحلول الممكنة للمشكلات المعروضة، أي تعمل هذه النظم على نشر وتوزيع قدراتها في معالجة البيانات ونمذجة المشكلات ومزج الحلول بدلا من تلبية الحاجة إلى المعلومات كما تفعل نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات التنفيذية.¹

3-1- خصائص نظم دعم القرارات:

- 1- إمكانية التعامل مع كم كبير من البيانات، حيث يمكن لنظم دعم القرارات البحث عن المعلومات في قواعد بيانات متعددة.
- 2- يمكن أن تحصل هذه النظم على البيانات التي تعالجها من مصادر مختلفة، فقد توجد بعض البيانات على أجهزة الحاسب الشخصي أو على أجهزة كبيرة أو على شبكات.
- 3- توفر نظم مساندة القرارات مرونة كبيرة في إعداد التقارير حيث يمكن تصميم التقارير بما يحقق أفضل استفادة ممكنة.
- 4- يمكن لنظم دعم القرارات القيام بعمليات التحليل المعقدة بطرق متعددة.
- 5- تمكن نظم دعم القرارات من التحليل باستخدام "ماذا، لم"، ويعتمد هذا التحليل على إجراء تعبيرات افتراضية على البيانات ومشاهدة أثر هذه التعبيرات على النتائج.
- 6- تمكن نظم دعم القرارات من استخدام أسلوب التحليل للبحث عن الهدف، ويرمي هذا الهدف إلى الوصول إلى البيانات التي يمكن أن تؤدي إلى النتيجة المطلوبة.²

¹-سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص ص105، 106.

²-نبيل عزت أحمد موسى: مرجع سابق، ص ص184، 185.

4- النظم الخبيرة systems expert:

تستخدم النظم الخبيرة لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها والتي تعتمد على الذكاء الاصطناعي.

5- نظام المعلومات الإستراتيجي:

عبارة عن نظم معلومات مبنية على استخدام الحاسب الآلي، تستخدم كأداة لتطبيق استراتيجية المنظمة التي تعتمد على استخدام وتشغيل واتصال المعلومات، وعادة يتعدى هذا النوع من المعلومات الاستراتيجية حدود المنظمة يشمل العملاء والمستهلكين والموردين والمنافسين، ولهذا نجد أن استخدام شبكات الاتصال هو جوهر تطبيق¹.

* نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية التي تخدمها:

1- نظم المستوى التشغيلي operational level system:

- وهي النظم التي تقوم بتدعيم مدير الإدارة التشغيلية والهدف منها الإجابة على الأسئلة الروتينية ومتابعة تدفق التحويلات في النظم.

2- نظم مستوى المعرفة know level systems:

- وهي النظم التي تدعم الأفراد ذو مستوى المعرفة المهني والأفراد المتعاملين مع البيانات من التنظيم والغرض منها تحسين الإنتاجية والرقابة على تدفق الأعمال الورقية والمكتبية داخل النظم، وتعد هذه النظم أحد أشكال محطات العمل وآليات المكاتب التي تشهد تطبيقاً متزايداً النمو في المنظمات حالياً، ويتناسب مع هذا المستوى من المعلومات نظم آلية المكاتب ونظم المعرفة.

3- نظم المستوى الإداري management level system:

- وصممت لتدعيم متابعة ورقابة اتخاذ القرارات والأنشطة الإدارية لمديري الإدارة الوسطى وتهدف هذه النظم إلى التأكد من تنفيذ الأنشطة بصورة مرضية في النظم، ومثل هذه النظم تقارن المخرجات الخاصة بيوم

¹-خالد رجم: نظام المعلومات، محاضرة أقيمت على الطلبة سنة ثانية جذع مشترك علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، سنة ثانية، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017-2018، ص28.

معين بمثلها في شهر سابق أو سنة سابقة، كما أنها تقوم بتقارير دورية ويدعمها بعض القرارات غير الروتينية وتركز على بعض القرارات شبه الهيكلية، ويناسب مع هذا المستوى من نظم المعلومات نظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية.

4- نظم المستوى الاستراتيجي strategic level system:

- وتعني تلك التي تدعم أنشطة التخطيط طويل الأجل للإدارة العليا، وتساعد في معالجة النقد للموضوعات، الإستراتيجيات والاتجاهات طويلة الأجل سواء في المنظمة أو البيئة الخارجية، ويجب على الأسئلة التالية: - ما هو مستوى الاستخدام في الخمس سنوات القادمة؟

- ما هو نوع الخدمات المطلوب أداؤها للمواطن؟ ويتناسب مع هذا المستوى من نظم المعلومات، نظم تدعيم المديرين.¹

* نظم المعلومات الوظيفية:

• إن جميع نظم المعلومات متشابهة من حيث عناصرها ومكوناتها إلا أنها تجتمع من حيث بنيتها الأساسية وتختلف فيما بينها من حيث الوظيفة التي تؤديها بالمؤسسة، ومن أجل هذا فقد كان لكل وظيفة نظام خاص بها يسهل أداؤها، وتعرف هذه الأنظمة بنظم المعلومات الوظيفية وتتوزع هذه النظم على الأنشطة الرئيسية في المؤسسة من تسويق، تصنيع وإنتاج، محاسبة ومالية وموارد بشرية لتقدم لها المعلومات المناسبة بهدف رفع الكفاءة الإنتاجية لها، كما تمثل المورد الأساسي للبيانات التي يتم معالجتها وترتيبها لتقديمها إلى المستويات الإدارية المختلفة والتي تستخدمها في عمليات التخطيط العام للمؤسسة.

وتتمثل هذه النظم فيما يلي:²

* نظم معلومات الموارد البشرية:

يعد العنصر البشري حجر الزاوية لنجاح أية مؤسسة في تحقيق أهدافها مهما كانت درجة اعتماد تلك المؤسسة على الآلية في أداؤها أنشطتها المختلفة، ولكي تتمكن المؤسسة من التخطيط السليم للموارد البشرية

¹ - نوري منير: نظام المعلومات المطبق في التسيير، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، د بلد نشر، 2012، ص ص 108،

109.

² - عامر إبراهيم قنديلجي: نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2007، ص 91.

وجذب الأفراد للعمل بها، وإعدادهم الإعداد السليم لأداء المهام المنوطة بهم وتحفيزهم لابد من أن يتوفر لدى الجهاز المسئول على إدارة الموارد البشرية نظام معلومات فعال يوفر كافة البيانات والمعلومات.

المطلب الثالث: موارد نظام المعلومات

1- الموارد المادية (الأجهزة والمعدات):

تتضمن جميع الأجهزة المادية والموارد المستخدمة في تشغيل المعلومات وهي تشمل الحاسوب وهي وحدة التشغيل المركزية، والأجهزة المكملة ونقصد بها مكونات الحاسوب والوسائط، وهي جميع الأشياء الملموسة والتي يتم تسجيل البيانات عليها: الكمبيوتر عبارة عن نظام مكون من مجموعة معدات وأجهزة منظمة بشكل يضمن تادية الوظائف التالية:

1-1- الإدخال: تشمل معدات الإدخال لنظام الحاسوب لوحة المفاتيح، الشاشات التي تعمل باللمس، الأقلام الالكترونية والمساحات الصوتية البصرية، وهي تقوم بتحويل البيانات إلى الشكل الرقمي من خلال عملية الإدخال المباشر أو عبر شبكات الاتصالات.

1-2- المعالجة: تعتبر وحدة المعالجة المركزية العنصر الأهم في مكونات نظام الحاسوب وهي تشتمل على وحدتين فرعيتين رئيسيتين: وحدة الحساب والمنطق ووحدة التحكم.

1-3- الإخراج: تشتمل معدات الإخراج لنظام الحاسوب على الطابعات، وحدات عرض الفيديو ووحدات الاستجابة الصوتية، وتقوم بتحويل المعلومات الالكترونية المنتجة إلى شكل مفهوم وواضح من قبل الإنسان لتقديمها للمستخدم النهائي.

1-4- التخزين: تعتمد وظيفة التخزين في نظام الحاسوب على وحدة التخزين الرئيسية أو الذاكرة والتي تكون مدعومة بأدوات تخزين ثانوية مثل القرص المغناطيسي، هذه المعدات مسئولة عن تخزين البيانات وتعليمات البرمجيات اللازمة لعملية المعالجة.

2- البرمجيات والتطبيقات:

البرمجية هي عبارة عن سلسلة من الأوامر التي يجب أن تنفذ بالترتيب من قبل جهاز الحاسوب بهدف تنفيذ مهمة معينة وتعد مكملا ضروريا للأجهزة والمعدات حتى يصبح الكمبيوتر أداة ذات قيمة.

3- شبكات الاتصالات:

مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة مع بعضها البعض، أو مجموعة من الأجهزة التي يتم ربطها باستخدام أسلاك الاتصال ولا تقتصر الشبكة على المعدات والأجهزة المستخدمة فقط، وإنما تحتاج إلى أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الاتصال.

* أهمية شبكات الاتصالات:

توجد مهام كثيرة لاستخدام شبكات الاتصالات تصب جميعها في كثير من المجالات وخاصة تكامل البيانات وسريتها ويمكن إيجازها في النقاط التالية:¹

- وجود شبكة ممتدة داخل أقسام المنظمة مما تضمن نظام مراقبة فعال على جميع الأعمال التجارية، كذلك مع وجود الترابط الذي يؤدي إلى التناغم في العمل وسهولة في الاتصال وتوفير في الوقت، يتم ذلك بسهولة متناهية في الشبكة مع الاحتفاظ بعامل الاستقلالية لكل مستخدم.
- فقدان البيانات نتيجة خطأ ما مثل انقطاع التيار الكهربائي أو إغلاق الجهاز فجأة، ولكن بوجود الشبكة يمكن استرجاع البيانات المفقودة كونها مخزنة بأكثر من مكان على أجهزة الشبكة المختلفة.
- قد تتزايد أعباء المنظمة المستخدمة لهذه التكنولوجيا، فمن السهولة بمكان الاضطلاع بالأعباء الجديدة عن طريقة إضافة أو توصيل الأجهزة المطلوبة في الأماكن المطلوبة وبشئ بسيط.
- يمكن لمستخدمي الشبكة الاستفادة من بعض الملحقات المتصلة مع خادم الملفات والتي لا يمكن توفيرها بشكل متكرر لكل مستخدم في حالة عدم استخدام الشبكة، مثل قواعد البيانات الخاصة بالمنظمة والموجودة على ذاكرة خزن الملفات الصلبة الكبيرة.

4- قواعد البيانات:

تمثل قاعدة البيانات المستودع الذي تتواجد فيه كل البيانات الضرورية لخدمة احتياجات كل مستخدم نظام المعلومات وتعالج قاعدة البيانات من وجهة نظر مادية تتمثل في وسائط التخزين المستخدمة ومواقع البيانات عليها وكيفية تخزينها وتحديد أساليب التعرف عليها، ومن وجهة نظر منطقية ترتبط بكيفية البحث لاسترجاع البيانات المخزنة لمجابهة احتياجات التساؤل.²

¹- مراد أبو معلي وائل شلباية: مقدمة إلى الشبكات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص ص13، 14.

²- محمد محمد الهادي: التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة، 1993، ص67.

5- الموارد البشرية:

إن أمن مورد في بيئة نظام المعلومات الإداري هو ما لدى النظام من ثروة معرفية وفكرية وإدارية وتنظيمية متمثلة بالعاملين في إدارية النظام ويمكن تحديد فئات الموارد البشرية إلى ما يلي:

5-1- المستفيد النهائي: المستفيد النهائي هو كل من يستخدم نظام المعلومات الإداري في داخل دائرة نظام المعلومات أو في خارج هذه الدائرة من العاملين في إدارات وأقسام ووحدات المنظمة ويشمل المستفيد النهائي كل من يستلم مخرجات النظام أو يعتمد على هذه المخرجات في تنفيذ الوظائف والمهام الموكلة إليه أو تنفيذ عمليات وأنشطة الأعمال.

5-2- العاملون من نقل المعرفة:

وهي فئة عمال وصناع المعرفة ممن يقومون بأنشطة إنتاج المعرفة، تخزين المعرفة، المشاركة بالمعرفة وقبل كل ذلك استقطاب وتخزين المعلومات واسترجاعها وتوثيقها.

5-3- المختصون في مجال تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات:

المختصون في نقل تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات شريحة واسعة من العاملين بعقولهم ومعارفهم وخبرتهم وهؤلاء يتوزعون على اختصاصات تقنية دقيقة مثل محلل ومصمم النظم، المبرمجون، مدير قاعدة البيانات، مدير الشبكة وغيرهم ويمكن أن يضاف إليهم محلل البيانات ومدير نظام المعلومات أو لجنة الإشراف والمراقبة العليا لنظام المعلومات.

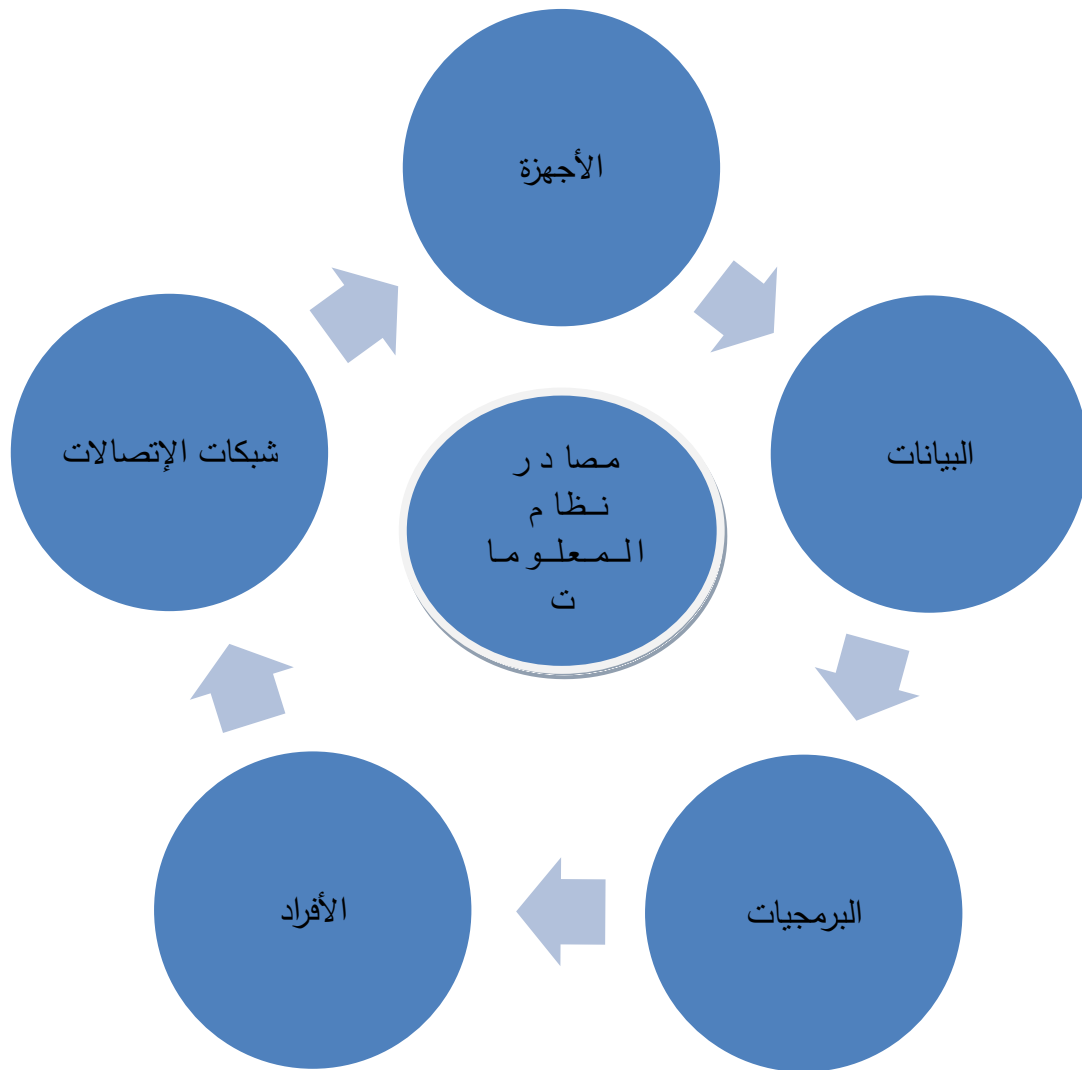
إن الموارد الإنسانية لنظم المعلومات الإدارية تمثل أحد أهم مكونات رأس المال الفكري للمنظمة أو رأس مال المعرفة، وبالتالي تعتبر المورد المتحكم في كفاءة وفعالية جميع مكونات النظام.

إن الموارد الإنسانية والتنظيمية التي تشكل بلقائها وتكاملها البنية التنظيمية لنظام المعلومات، لا تمثل البنيان الفوقي لنظام معلومات القاعدة التحتية (نظام الحاسوب ونظم قواعد البيانات وشبكات)، وإنما هي في الواقع قلب نظام المعلومات.

- إن العامل الجوهري والحاسم الذي يرجع نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية يتمثل بالإدارة ومواردها الإنسانية وكوادرها التقنية المتخصصة.¹

¹ - سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص ص166، 167.

الشكل رقم 03: مصادر نظام المعلومات



المصدر: يوسف مجدلاوي: أساسيات نظام المعلومات الإدارية، المكتبة الوطنية، الأردن، 2013، ص9.

إن نظام المعلومات عيارة عن مجموعة من الخطوات والإجراءات التي تتبع لتشغيل نظاما لمعالجة البيانات لغاية توفير وتجميع وتخزين واسترجاع المعلومات في مؤسسة ما وذلك عن طريق مجموعة من الموارد لتحقيق الكفاءة والدقة بأقل التكاليف.

الفصل الثالث

الأدبيات النظرية للتخطيط الإستراتيجي

المبحث الأول: ماهية التخطيط الإستراتيجي

المطلب الأول: عناصر (مكونات) التخطيط الإستراتيجي

المطلب الثاني: خصائص التخطيط الإستراتيجي

المطلب الثالث: أهمية وأهداف التخطيط الإستراتيجي

المبحث الثاني: التخطيط الإستراتيجي (مستوياته، مراحله
ونماذجه، معوقاته)

المطلب الأول: مستويات التخطيط الإستراتيجي

المطلب الثاني: مراحل التخطيط الإستراتيجي ونماذجه

المطلب الثالث: معوقات التخطيط الإستراتيجي

المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات بالتخطيط الإستراتيجي

إن التطورات والأفكار والرؤى الجديدة أظهرت انعكاساتها على الإدارة، مما أسهم بشكل كبير في إعادة بلورة الجانب العملي والتطبيقي للعمل الإداري.

ومن هذه الأفكار والتطورات نجد المدخل الإستراتيجي ومجالات تطبيقه في الإدارة بشكل عام، وأصبحت المنظمات جميعها لا تستطيع الاستغناء عنه.

ومن بين الجوانب الإستراتيجية التي تسعى المنظمات إلى تطبيقها هو التخطيط الإستراتيجي الذي يسعى إلى تحقيق تطور واضح حول مستقبل هذه المنظمات من أجل ترجمته وتحويله إلى أهداف تعتمد على سلسلة من الخطوات، ووضع الأهداف العامة لبيئة العمل قصد مساعدة المسؤولين في المؤسسات في تحديد الإجراءات المناسبة لتحقيق أفضل النتائج بالاعتماد على استخدام الموارد المتاحة في بيئة العمل.

المبحث الأول: ماهية التخطيط الإستراتيجي

المطلب الأول: عناصر (مكونات) التخطيط الإستراتيجي:

1- الرؤيا المستقبلية:

تمثل الرؤيا الأهداف المطلوب تحقيقها في الأجل الطويل، وينبغي أن تصاغ الرؤيا عام وتوضح ما يمكن أن تصبح عليه المنظمة، كما ينبغي أن تقدم صورة واقعية جادة لما يمكن تحقيقه مستقبلا.¹

- دراسة العوامل البيئية المحيطة بالمنظمة سواء أكانت خارجية أو داخلية مع تحديد الفرص المتاحة والقيود المفروضة.

- تحديد الأهداف والعمليات.

2- العملية:

أي أن التخطيط الإستراتيجي عملية تبدأ بتحديد الأهداف ثم السياسات وطرائق الوصول إلى الاستراتيجيات وتطور الخطط التفصيلية للتأكد من تنفيذ تلك الأهداف، فهي العملية التي تتضمن التحليل المسبق لأنواع الجهود التنظيمية المطلوبة، ومن يتم اتخاذها، ومن يقوم بها؟ وماذا يتم فعله بالنتائج المحققة،

¹ - محمد الصيرفي: التخطيط الإستراتيجي، د ط، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية-مصر، 2009، ص102.

فالتخطيط الإستراتيجي يمثل عملية مستمرة، وذلك نتيجة للتغيرات المستمرة في البيئة الداخلية والخارجية وهذا لا يعني أن الخطة الإستراتيجية تتغير يوميا، وإنما لابد من إجراء العديد من التغيرات الضرورية وبما ينسجم مع متطلبات تنفيذ الخطط.

3- الفلسفة:

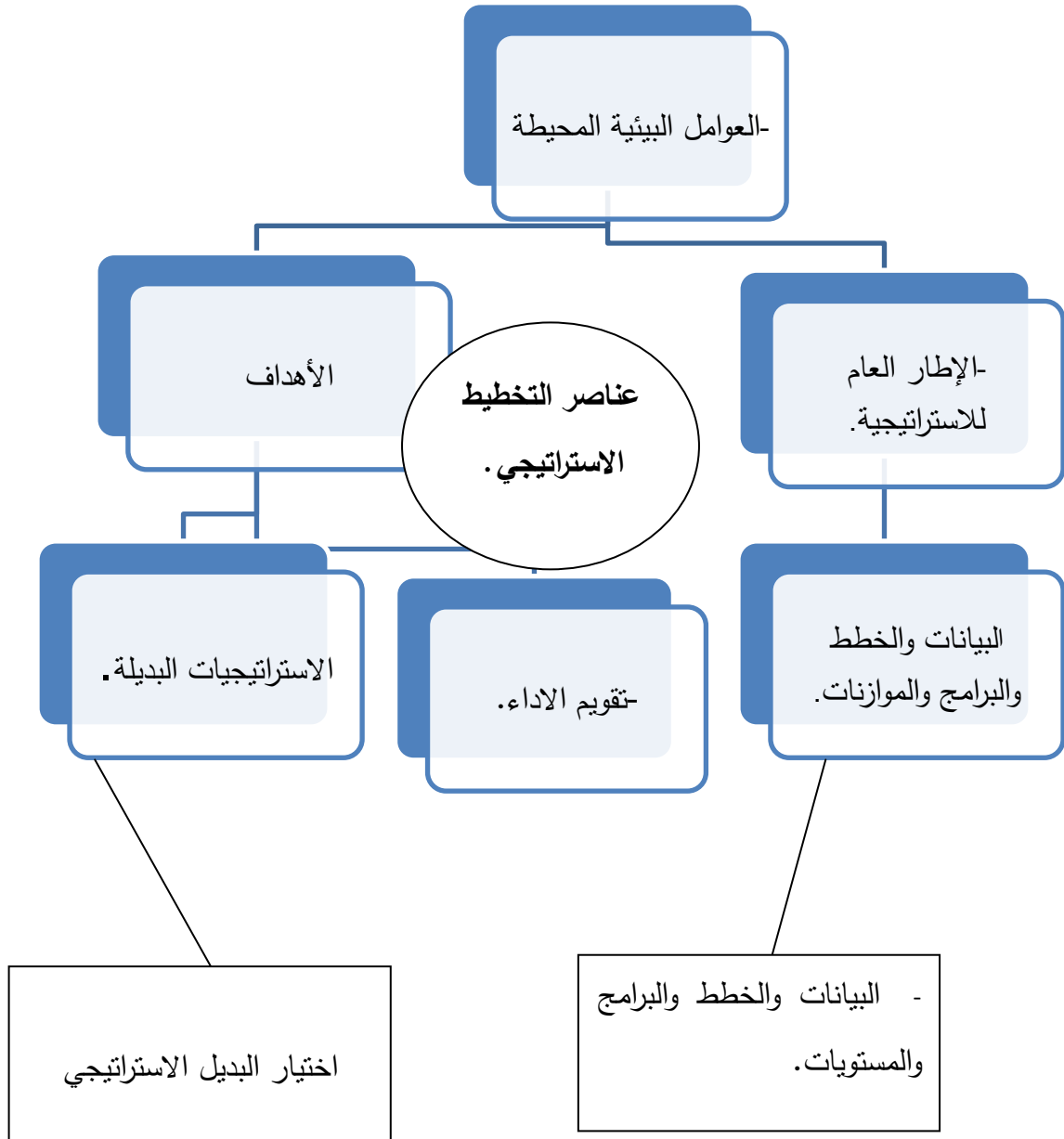
التخطيط الاستراتيجي هو اتجاه وطريقة في الحياة وجزء مهم من العملية الإدارية، وهو لا يمثل فقط سلسلة من القواعد والإجراءات والوسائل، إذ لابد من المديرين والعاملين في أي منظمة من الاقتناع بأنه مهم، ولا بد من ممارسة في جميع الأنشطة الرئيسية وهذا لا يتم إلا من خلال وجود فلسفة راسخة لدى المدراء في أية منظمة تقوم على اعتماد هذا النوع من التخطيط في العمل.

4- الهيكلية:

عبارة عن عملية منظمة تسعى لتحديد الغايات والأهداف والسياسات والإستراتيجيات التشغيلية، وهي أيضا تعمل على وضع الخطط التفصيلية لتطبيقها وصولا لتحقيق أهداف المنظمة، فالتخطيط الإستراتيجي يربط ثلاث أنواع من الخطط أو البرامج متوسطة المدى، والخطط أو البرامج قصيرة المدى، وهذه الهيكلية تساعد الإدارة العليا على تحويل الخطط الرئيسية إلى قرارات محددة باتجاه تحقيق الأهداف النهائية.¹

¹ - المرجع السابق، ص 103.

الشكل رقم 04: يمثل عناصر التخطيط الإستراتيجي.



المصدر: بلال خلف السكارنة: **التخطيط الإستراتيجي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان-الأردن، 2010،

ص40.

المطلب الثاني: خصائص التخطيط الإستراتيجي

إن نجاح الخطة الإستراتيجية يرتبط إلى حد كبير بما توجيهه من خصائص فريدة ومتجددة ومرنة وقادرة على الاستجابة للتغيرات والمعطيات البيئية، كما أن الخطة بحد ذاتها لا يمكن جعلها أساسا للنجاح دون التدخل الفاعل لتطوير العمليات الناتجة عن الخطة، يشير (bean.1993.18) ،إن عملية التخطيط الإستراتيجي الناجحة تتمتع بمجموعة من الخصائص تتمثل بالآتي:¹

- إن عملية التخطيط الإستراتيجي ذات مدلول رؤيوي وحقيقي، بمعنى أن الأفكار الواردة بالخطة يجب أن تستغل بمنظور مستقبلي وواضح.
- تدعم بإطار للعمل وليس بمجرد تنبؤات مادية.
- عملية شمولية وتكاملية وليست عمليات تجميع لرؤية وقيم وأهداف وأفكار متناثرة.
- تطور من خلال فريق عمل متكامل.
- عمليات التخطيط الإستراتيجي الجيدة تعطى اتجاهها، وليس إرباكا وتشويشا نتيجة كثرة الدخول في تفاصيل غير مبررة.
- عمليات التخطيط الإستراتيجي الجيدة موجهة بالعملاء وحاجات السوق ومتطلبات البيئة وليس مجرد عمليات تخطيط موجهة بذاتها.
- نظام متكامل يتم بشكل متعمد وبخطوات متعارف عليها.
- هو نظام لتحديد مسار المنظمة في المستقبل ويتضمن ذلك تحديد رسالة المنظمة وأهدافها والتصرفات اللازمة لتحقيق ذلك.
- هو نظام يتم من خلاله تحديد محاولات تميز المنظمة في المستقبل وتحدد مجال أعمال وأنشطة المنظمة المستقبلية.

- رد فعل لكل من نقاط القوة والضعف في أراء المنظمة والتهديد والفرص الموجودة في البيئة.
- أسلوب تحديد الفوائد والمزايا التي ستعود على جماعات أصحاب المصالح في المنظمة.²
- يهدف إلى إحداث تغيرات جوهرية وهامة في المؤسسة في فترة طويلة الأجل، وجهود مهمة.

¹ - خالد محمد بني حمدان و وائل محمد إدريس: الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي منهج معاصر، مرجع سابق، ص 13.

² - محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص ص 94، 95.

– يتميز التخطيط الإستراتيجي بالمرونة كي يستطيع مواجهة التغيرات المحتملة عند التنفيذ.¹

المطلب الثالث: أهمية وأهداف التخطيط الإستراتيجي

1- أهمية التخطيط الإستراتيجي:

تتلخص أهمية التخطيط الإستراتيجي فيما يلي:²

1- توضيحه للمستقبل والتنبؤ بالأحداث والتهيؤ لها، حيث يساعد المنظمة على التنبؤ لمتغيراتها واتخاذ الإجراءات الكفيلة لمواجهتها.

2- يساعد المنظمة على استخدام الطريقة العقلانية في تحديد خياراتها في العمل وسلك الطريق الأفضل لتحقيق أهدافها.

3- يمكن المنظمة من الاستفادة المثلى من قدراتها المثالية والاقتصادية وتحقيق نتائج أفضل من توظيف هذه القدرات في المستقبل.

4- يدفع باتجاه تحسين كيفية صنع القرار لأنه يؤكد على النشاطات الرئيسية للمنظمة وكيفية تحقيقها والقرارات الفاعلة لبلوغها.

5- يساعد المنظمة على تثبيت نواياها ووضع الأساليب اللازمة للتعامل معها وإصدار التوصيات اللازمة بوضعها على مسالكها الصحيحة.

6- يعمل على توسيع المنظمة لمعارفها ودراساتها وبناء قواعد معلوماتية لمختلف جوانب بيئتها الداخلية والبيئة الخارجية المحيطة بها.

7- يساعد التخطيط الإستراتيجي على تكامل واتساق الأنشطة الإدارية والتنفيذية في المنظمة وذلك بإحداثه أنظمة عمل متناسقة ومتفاعلة بعيدة عن التقاطع والتضارب.³

¹ - ماجد عبد المهدي مساعدة، الإدارة الإستراتيجية (مفاهيم، عمليات، حالات تطبيقية)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2013، ص ص82، 83.

² - مجيد الكرخي: التخطيط الاستراتيجي عرض نظري وتطبيقي، دار المناهج، الأردن، 2009، ص ص46، 47.

³ - مصطفى أحمد عبد الرحمان المصري: التخطيط الإستراتيجي (مفهومه، أنواع التخطيط، تقنيات دعم التخطيط الإستراتيجي، الإحصاء والتنبؤ، الخطة الإستراتيجية)، د ط، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2015، ص42.

- 8- توجيه الجهود البحثية لتطوير أداء المؤسسة وتدعيم موقفها التنافسي.
- 9- التأكد من تحقيق الترابط بين رسالة المنظمة وأهدافها وما يتم وضعه من سياسات وقواعد وأنظمة عمل.¹
- 10- يساعد التخطيط الإستراتيجي في توضيح الوضع الراهن للمؤسسة من حيث مواطن القوة ونقاط الضعف والفرص المتاحة لها والمخاطر والتهديدات التي تفترضها في سبيل تحقيق أهدافها.
- 11- يساعد التخطيط الإستراتيجي على دعم وتشجيع الإبداع داخل المنظمة وذلك من أجل تلبية احتياجات المنظمة والتغيرات والتحديات الموجودة في بيئتها الداخلية والخارجية.
- 12- يساهم التخطيط الإستراتيجي في تحسين سمعة المؤسسة أو المنظمة وتعزيز ثقة العملاء وأصحاب المصالح بها وضمان أعلى مستويات الجودة وتقديم خدمة متميزة للمستفيدين منها.²
- 13- تشجيع الهيئة الإدارية والتعليمية على ترجمة هذه الأهداف وتحويلها إلى واقع.³

2- أهداف التخطيط الاستراتيجي:

يسعى التخطيط الاستراتيجي على تحقيق الأهداف التالية:⁴

- 1- تحديد وتوجيه المسارات الإستراتيجية للمنظمة.
- 2- صياغة وتطوير رسالة المنظمة وأهدافها.
- 3- تحديد وتوجيه مسار العمل في المنظمة.
- 4- تحديد وصياغة الغايات والأهداف الإستراتيجية للمنظمة.
- 5- تحديد وتوفير متطلبات تحسين الأداء وتحقيق نمو وتقديم المنظمة.
- 6- التأكد من ربط الأهداف الإستراتيجية لطموحات وأهداف أصحاب الأموال والإدارة العليا ومصالح أعضاء المنظمة.

¹- بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص95.

²- مفتاح محمد دياب: اتجاهات حديثة في دراسة المعلومات، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص290.

³- رافدة عمر الحريري: القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة، عمان، 2010، ص 286.

⁴- بلال خلف السكارنة: الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص36.

- 7- التوصيف والتقسيم المنهجي لبيئة عمل المنظمة ووضع استراتيجيات التعامل الفعال معها.
- 8- توفير المرونة لدى المنظمة لتتكيف مع التغيرات غير المتوقعة.
- 9- تطوير إمكانيات المنظمة، وتحليل الفرص والقيود والتهديدات وتقويمها ووضع سبل التعامل الفعال معها.

المبحث الثاني: التخطيط الاستراتيجي (مستوياته، مراحلها ونماذجها، معوقاته)

المطلب الأول: مستويات التخطيط الإستراتيجي

تعتمد الخطة الإستراتيجية في إعدادها وتنفيذها على الإدارة التي تنفذها وهي حاول أن تجعل من المنظمة كيانا متماسكا ومتكاملا تعمل جميع أجزائه بطريقة متناسقة لأجل تحقيق الأهداف، وعلى هذا الأساس يمكن أن ننظر إلى 3 أنواع من المستويات في المنظمة التي تبنى على أساسها الخطة الإستراتيجية وهي:¹

* الإستراتيجية على مستوى المنظمة **cooperated strategic**:

حيث يختص العمل الاستراتيجي بالمنظمة ككل وتتخذ القرارات الإستراتيجية فيها على هذا المستوى. وضع إستراتيجية.

* التخطيط الاستراتيجي على مستوى وحدات الأعمال الإستراتيجية:

وهي عبارة عن إدارة مجهودات وحدات الأعمال الإستراتيجية حتى تتمكن من المنافسة بفعالية في مجال معين من مجالات الأعمال وتشارك في أغراض المنظمة ككل وتظهر هذه الإستراتيجيات إذا كانت هناك وحدات رئيسية لها استقلالية في الموارد والأهداف، أو يمكن محاسبتها عن نتائجها من إيرادات وتكاليف بصورة مستقلة عن باقي الوحدات في هذه الحالة يمكن لكل وحدة أن تتخذ استراتيجيات مناسبة لظروفها.

* التخطيط الإستراتيجي على المستوى الوظيفي:

وهي استراتيجيات توضع في مجالات وظيفية في المنظمة، وهي الإنتاج والتسويق والموارد البشرية وعلى كل مدير مسئول عن إحدى هذه المجالات الوظيفية أن يحدد مساهمة المجال الذي يعمل فيه في

¹ -مجيد الكرخي: التخطيط الإستراتيجي المبني على النتائج، مطبعة الريان، الدوحة-قطر، 2014، ص ص 81، 82.

تحقيق الإستراتيجية ويضع نصب عينيه الإستراتيجية الكلية عند وضعهم الإستراتيجية الوظيفية، كما أنها هي الطريقة المعتمدة في إدارة وظيفة معينة أو نشاط معين من أجل المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة والوحدات الإدارية والاستراتيجيات بتنمية وتغذية مجالات الجدارة لتزويد المنظمة أو وحدة الأعمال بميزة تنافسية.

المطلب الثاني: مراحل التخطيط الإستراتيجي ونماذجه.

1- مراحل التخطيط الإستراتيجي:

هناك مراحل للتخطيط الإستراتيجي وتتمثل في:

1- مسح الحالة الراهنة أو ما يعرف بتقرير الرسالة: هي تحدد الإمكانيات والمشكلات ويتم تحليل تفصيلي لكيفية انجاز الوظائف السائدة.

2- تقرير الرؤية: والذي يتناول التحول المستقبلي من خلال الأهداف المحورية أو الأكثر فاعلية أو كفاءة لتحقيق هذا التحول.

3- تحليل كمي ووصفي: بالاعتماد على أساليب البرمجية الخطية وغير الخطية ونظرية التوقعات العقلانية، والتحليل العاملي وتحليل المسارات، وتحليل الارتباطات الأمامية والخلفية، وذلك اعتمادا على مسوحات ميدانية وحقائق إحصائية وصفية بغرض الكشف عن نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية والفرص والمخاطر في البيئة الخارجية، فتحدد مجالات الأهداف وتفاصيل الموارد المتوقعة.

4- صياغة الخطة الإستراتيجية: وبموجبها يجري تحويل المهمة الإستراتيجية وتكاملها في إطار تركيبي واحد يكفل عملية التغيير بعيدة المدى، ولهذا الغرض تعتمد مؤشرات معينة ويمكن الاستفادة من نماذج تفسيرية أو تطبيقية، وقد تناولت الخطة الإستراتيجية الاعتبارات الخاصة بالزمن والمكان والقطاع والمؤسسة والبيئة والتكنولوجيا وحتى السلوك، بالإضافة إلى معالجة القضايا ذات العلاقة بالأنماط الإستراتيجية كتوازن النمو وأحجام الوحدات واتجاه التسويق.

5- تنفيذ الخطة: من خلال هذه المرحلة تحدد مجموعة من التغييرات المخططة في الأنظمة الإدارية وأساليب التعامل مع الموارد المتاحة وفي الثقافة التنظيمية للمجال المؤسسي للتغيير.

6- متابعة التنفيذ: حيث يجري تحليل الفجوة بين مسارات الخطط ببرامجها ومشروعاتها مع واقع الإنجاز التطبيقي، فتشخص الانحرافات وتوضع المعالجات لتلاقيها، كما وتكشف عن أساليب ووسائل مواجهة

التغييرات التي تحدث في الظروف والموارد وكل ذلك بما يعزز تنفيذ الأهداف الإستراتيجية بأقصى كفاءة وبأدنى تكلفة ممكنة.¹

2- نماذج التخطيط الإستراتيجي:

تختلف نماذج التخطيط الإستراتيجي حسب طبيعة المنظمة ومسؤولية وضعها التي تسند إليه ومن النماذج المتداولة وهي:

1- النموذج الخطي lean model:

يعتمد النموذج الخطي على أساس تكامل القرارات والتصرفات والخطط من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية من قبل الإدارة العليا للمنظمة ويفترض هذا النموذج ما يلي:

- استقرار البيئة وإمكانية التنبؤ بها.
- أهداف المنظمة هي أهداف جميع العاملين فيها.
- القرارات تخطط بشكل عقلاني.

2- النموذج التكيفي adaptive model:

يعتمد هذا النموذج على التناسق والتطابق بين المنظمة والبيئة التي تعمل بها، حيث تحنل التغييرات في البيئة أهمية كبيرة في إستراتيجية المنظمة ولهذا فهي تهتم في ملاحظة هذه التغييرات والتكيف لها وتحرص على تعديل برامجها وتمد خدماتها بهدف مواجهة التغيير في حاجات الفئات المستهدفة وأصحاب المصالح والمنظمات الأخرى.

3- النموذج التفسيري interpretive model:

يقوم هذا البرنامج على مجموعة من المتغيرات المتشابكة عندما يكون واقع المنظمة التنظيمي غير متجانس وهذا ما يدعو إلى مساهمة عدد كبير من الأطراف في تفسير هذا الواقع ووضع الإستراتيجية، وعليه تعتبر الدافعية المحرك الأساس لهذا النموذج ولا تلعب المعلومات عادة دورا حاسما في حركة المنظمة وتطورها وبناء إستراتيجياتها.

¹ - هوشيار معروف، مرجع سابق، ص ص 28، 29.

4- النموذج الكلي macro model:

يعتمد هذا النموذج على مبدأ صياغة الإستراتيجية من العام إلى الخاص أي دراسة المنظمة بشكل شامل ثم الانتقال إلى تحليل أنشطتها الفرعية وعليه يفترض النموذج البدء بصياغة رسالة المنظمة ومن ثم تحليل البيئة الخارجية ويتبع ذلك تحليل البيئة الداخلية لغرض تحديد عناصر القوة والضعف في المنظمة.

5- النموذج الجزئي micro model:

يتبنى هذا النموذج منهجا مغاير النموذج الكلي حيث يبدأ من الجزء ويتنقل إلى الكل مبتدءا بدراسة الأنظمة الوظيفية الفرعية في البيئة الداخلية لتحديد عناصر القوة والضعف فيها ومن ثم ينتقل إلى الخارجية.¹

6- النموذج التحليلي analisis model:

يدعو هذا النموذج إلى اعتماد الأسلوب التحليلي في بناء الإستراتيجية دون الحاجة إلى توصيف برامجها وإجراءات وسياساتها ولهذا يحتاج إلى حشد كبير من الطاقات والمستلزمات لتحقيق أهداف الإستراتيجية.

7- النموذج الوصفي dexriptive model:

وهذا النموذج على العكس من النموذج على العكس من النموذج الموضوعي يعطي الجانب الوصفي دورا حاسما في بناء الإستراتيجية دون الاستغراق في التحليلات الكمية التي قد تتوفر لها البيانات والمعلومات اللازمة إنجازها بالشكل المطلوب.

8- نموذج هارفارد harvard model:

يعتبر هذا النموذج من أولى النماذج التي طرحت موضوع الإدارة الإستراتيجية وقد استفادت من مكوناته معظم النماذج المبكرة ويدعو النموذج إلى تحديد الموارد المتاحة للمنظمة وتحديد أهدافها وسياساتها ومن ثم إحداث موازنة بين عوامل القوة والضعف في البيئة الخارجية وعوامل القوة والضعف في بيئتها الداخلية، ووفق هذا النموذج تبنى الإستراتيجية على مرحلتين الأولى مرحلة التوجيه الإستراتيجي للمنظمة والثانية مرحلة التنفيذ.

¹ -وائل محمد إدريس: الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004، ص 56، 57.

9- نموذج أصحاب المصالح stakeholders model:

ويؤكد هذا النموذج على أن الأفراد والجماعات والمنظمات والمؤسسات ذات العلاقة بالمنظمة تؤثر وتتأثر بقراراتها وأفعالها وينطلق هذا النموذج من الفكر الإداري التقليدي الذي يبحث عن تحقيق مصالح أصحاب العلاقة بالمنظمة، كأصحاب رؤوس الأموال من المساهمين وغيرهم.¹

المطلب الثالث: معوقات التخطيط الإستراتيجي

يشير خبراء التخطيط إلى أن التخطيط إلى أن التخطيط الإستراتيجي قد يتعرض إلى عدة عقبات تجعل من هذه العملية أمرا صعبا، وتشير الدراسات إلى أنه من بين المعوقات التي قد تؤثر في التخطيط الإستراتيجي المعوقات أو العقبات التالية:

1- البيئة الخارجية للمؤسسة والتي قد تكون بيئة مضطربة مما يجعل من عملية التخطيط الإستراتيجي عملية متقدمة قبل أن تبدأ، وهذا الأمر قد يعود لعدة أسباب منها التغيير السريع في عناصر البيئة القانونية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية وغيرها.

2- ضعف الموارد المتاحة مثل عدم وجود موارد مالية كافية، وصعوبة جلب التكنولوجيا والأساليب الفنية ونقص في القدرات الإدارية المؤهلة.

3- يحتاج التخطيط الإستراتيجي إلى وقت وتكلفة كبيرة حيث قد تستغرق المناقشات حول رسالة وأهداف وسياسة المؤسسة وقتا طويلا من الإدارة العليا.²

4- لا يتكامل التخطيط مع الأزمات الحالية الطارئة ولكن مع المستقبلية.

5- صعوبة التخطيط لما يتطلبه من مهارة عالية في كل من التصور والتخيل والتفكير والتحليل والابتكار.

6- محدودية البدائل، حيث أن وجود خطط محددة في العمل حد من روح المبادرة خوفا من مخالفة الخطط.³

¹-مجيد الكرخي: التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج، مرجع سابق، صص 88، 89.

²- مفتاح محمد دياب، مرجع سابق، صص 291.

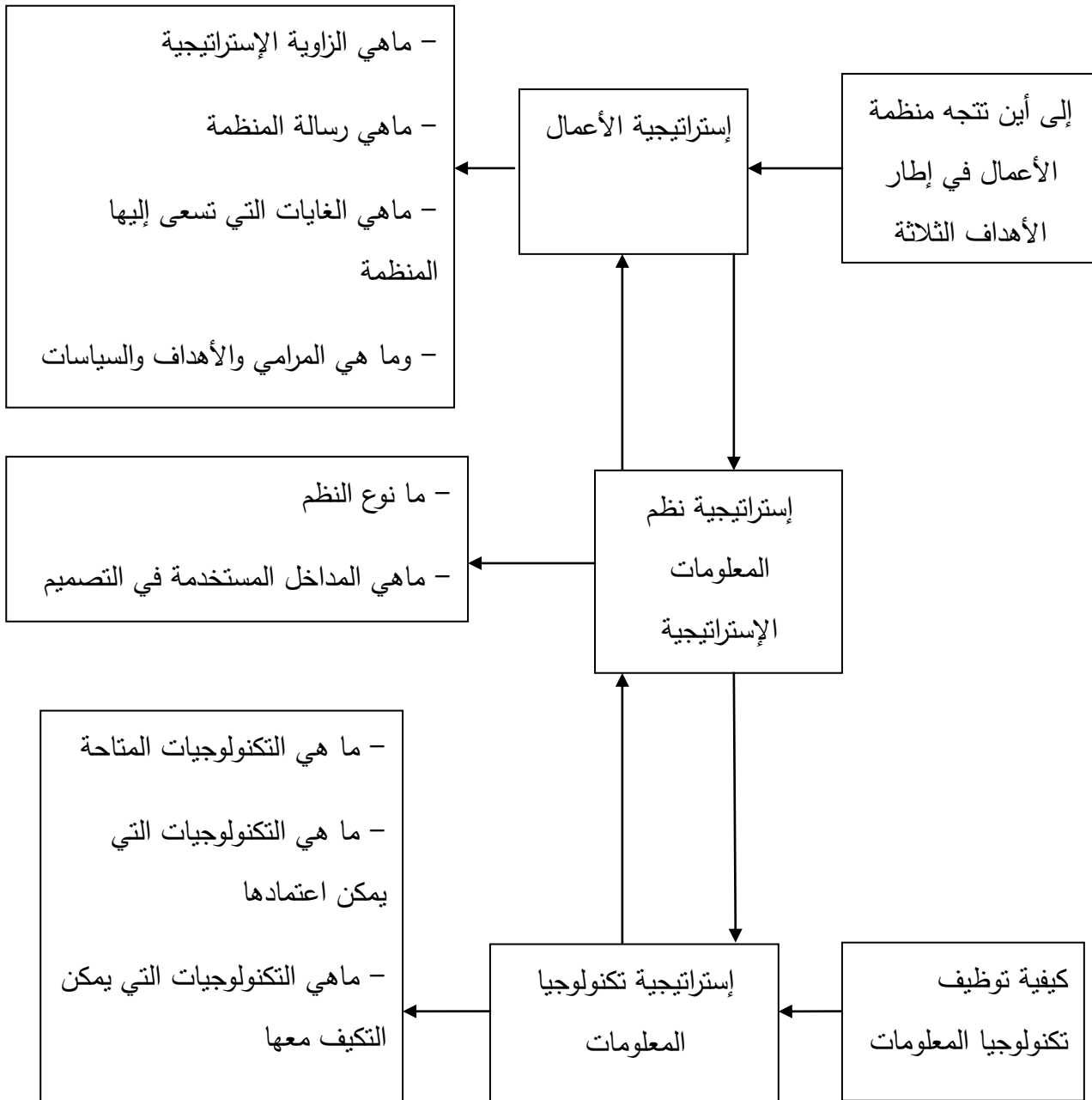
³- محمد عبد العني حسن هلال: التفكير والتخطيط الإستراتيجي، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر، 2007-2008، صص 68.

المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات بالتخطيط الإستراتيجي

عملية بناء وتطوير نظم المعلومات جديدة في المنظمة لها علاقة صميمية بدورة حياة المنظمة وإستراتيجياتها وأهدافها، أي يجب معرفة نوع نظام المعلومات المطلوب بناؤه في المنظمة والذي يجب أن يحاذي مراحل هذه الدورة وطبيعة تلك الإستراتيجية وجوهر تلك الأهداف، بناء عليه ينبغي أن تتم عملية تحليل نظام المعلومات وتصميمه في إطار مراعاة الخطة الإستراتيجية لتطبيقات نظم المعلومات في المنظمة أي أن يكون للتخطيط لنظم المعلومات جزءا متكاملًا من التخطيط الإستراتيجي الكلي للمنظمة.

والشكل التالي يوضح فكرة التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات في المنظمة.

الشكل رقم 05: المحاذاة بين إستراتيجية الأعمال وإستراتيجية نظم المعلومات وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات



المصدر: محمد عبد حسين الطائي وآخرون: تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2013، ص ص 41، 42.

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل يمكن القول أن التخطيط الإستراتيجي مفهوم واسع، نظرا لتعدد الأبعاد والرؤى الداخلة في تكوينه، ويعتبر خطوة أساسية داخل أي مؤسسة

ويعني التخطيط الإستراتيجي الرؤيا بمستقبل المؤسسة وتصميم الرسالة ووضع الأهداف وتحديد المنظمة لاستراتيجياتها واتجاهاتها واتخاذ القرارات بشأن تخصيص مواردها لمتابعة هذه الإستراتيجية

الفصل الرابع

الإطار الميداني للدراسة

المطلب الأول: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة
بالفرضية الأولى

المطلب الثاني: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة
بالفرضية الثانية

المطلب الثالث: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة
بالفرضية الثالثة

المطلب الرابع: النتائج العامة والتوصيات

يعتبر الإطار الميداني المرحلة الأخيرة والتي تأتي بعد الانتهاء من الجانب المنهجي وما تم التطرق إليه من مفاهيم وخصائص لنظام المعلومات والتخطيط الإستراتيجي، ومن أجل التوضيح أكثر قمنا بالنزول إلى الميدان من أجل إبراز العلاقة بين المتغيرين و التأكد من صحة الفرضيات، وتفرغ البيانات وتحليلها وهذا بإتباع خطوات المنهج العلمي لإعطائنا نتائج واقعية تطابق ما تم التطرق إليه.

المطلب الأول: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى

الجدول رقم(06): يبين استخدام الحاسوب في العمل اليومي

النسبة	التكرار	الإجابة
79.03 %	49	بشكل يومي
14.52 %	09	أحيانا
6.45 %	04	لا أستخدمة
100 %	62	المجموع

إن استخدام العامل للحاسوب في العمل اليومي وتعامله مع بياناته يساهم في الرفع من قدراته وتحسين كفاءته ويمكنه من مزاوله أعماله الإدارية، وبالتالي تحسين عمل الإدارة والحصول على المعلومات بالسرعة المناسبة.

ومن خلال هذا الجدول يتبين لنا أن أغلب المبحوثين في مؤسسة سونلغاز يستخدمون الحاسوب في عملهم اليومي وذلك بنسبة 79.23 %، وفي مقابل ذلك نجد أن هناك من يستخدم الحاسوب ولكن ليس بشكل يومي بل أحيانا ويشكلون نسبة 14.52 %، في حين نجد أن نسبة قليلة والمقدرة بـ 6.45 % لا يستخدمون الحاسوب وهي نسبة ضعيفة جدا.

وتجدر الإشارة إلى أن المدخل التقني ركز على الجوانب التقنية في نظم المعلومات ومختلف مكوناته، حيث يعتمد على الحاسوب ومختلف مكوناته.

الجدول رقم(07): يبين خصائص المعلومات التي يجب أن يوفرها نظام المعلومات

النسبة	التكرار	الإجابة
25.81%	16	- الدقة
35.48%	22	- الشمولية
38.71%	24	- السرعة والملائمة
100%	62	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 38.71% من مجموع مفردات العينة بينوا أن السرعة والملائمة هي من أهم الخصائص التي يجب أن يوفرها نظام المعلومات، ثم نسبة 35.48% التي أكدت على الشمولية، في حين أكدت نسبة 25.81% من إجابات الباحثين أكدوا على دقة المعلومات وهي نسب متقاربة.

تجدر الإشارة في هذا الصدد أن دراسة الشيخ ولد محمد والموسومة بعنوان استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية أكدت على أن المعلومات التي يقدمها النظام تتميز بالدقة والموثوقية، كما أكدت على شمولية وسهولة استخدام هذا النظام.¹

الجدول رقم(08): يبين نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابات
30.65	19	نظام المعلومات الإدارية
19.35	12	نظام معلومات الموارد البشرية
12.90	08	نظام المعلومات التسويقي
37.10	23	نظام المعلومات المالي والمحاسبي
100%	62	المجموع

من خلال قراءة سوسيولوجية لبيانات الجدول أعلاه يتضح أن أغلب الموظفين والمقدرة نسبتهم بـ 37.10% يستخدمون نظام المعلومات المالي والمحاسبي باعتبار أن مؤسسة سونلغاز ذات طبيعة اقتصادية وهذه النظم مسؤولة عن التقارير المالية وتختص بمعالجة البيانات الخاصة بالمعاملات المالية

¹ - الشيخ ولد محمد: استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010-2011، ص140.

وتقوم بتوفير المعلومات إلى الأقسام المعنية من أجل تزويد الإدارة بالمعلومات الضرورية وفي الوقت المناسب ومساعدتها في الأعمال والتخطيط للأعمال المستقبلية، تليها نسبة 30.65% من المبحوثين الذين أكدوا أن المؤسسة تستخدم نظم المعلومات الإدارية، باعتبارها نظم تساعد موظفي المؤسسة على توفير المعلومات اللازمة للإدارة بمختلف مستوياتها، كما تعمل هذه الأخيرة على تقديم البيانات المطلوبة لدعم وإدارة برامج المشاريع وتحديد الاجتماعات، وكذا تسهم في إعطاء صورة عامة عن المؤسسة وتعمل كأداة للتخطيط وهذا بتوفيرها قدر كاف من المعلومات اللازمة تساعد على تحقيق أغراض المؤسسة، في حين أكدت عينة من المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 19.35% على استخدام المؤسسة لنظام معلومات الموارد البشرية التي تسهل من إدارة الموظفين ومساعدتهم على إنجاز مهامهم الوظيفية بأكثر كفاءة وفعالية، كما يسهم في إدارة القوى العاملة وفقا لطبيعة الاحتياجات الحالية والمستقبلية وذلك باستقطاب وتطوير وتدريب وتقييم أدائها وتنظيم علاقاتها مع مختلف المكاتب والمصالح داخل المؤسسة وهذا لغرض تحقيق التنسيق والانسجام وحسن سير العمل دون تداخل، وأخيرا أكدت نسبة من المبحوثين والمقدرة بـ 12.30% على أن المؤسسة تستخدم نظام المعلومات التسويقي لكن بصورة ضعيفة مقارنة مع باقي النظم.

الجدول رقم (09): يبين مصادر المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإجابات
53.23%	33	داخلية
46.77%	29	خارجية
100%	62	المجموع

من خلال استظهار بيانات الجدول أعلاه تبين أن المؤسسة تستقبل المعلومات من مصادر داخلية والمتمثلة في التقارير والبيانات والتي تعمل على إرسال واستقبال المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية سواء من الإطار إلى رؤساء المصالح أو العكس وهذا من أجل توجيه الأوامر وتفعيل حسن سير العمل داخل المؤسسة بصورة جيدة و بأقصى سرعة، أما الفئة الثانية من المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 46.77% فهي تعتمد على المصادر الخارجية في تلقي المعلومات والمتمثلة في إعلانات وتقارير من المديريات الفرعية للمؤسسة من أجل تزويد فئات معينة من الزبائن بالكهرباء والغاز أو إخطارات وشكاوى من الزبائن في حالة تذبذب التزويد أو قطع.

ومن هذه النتائج يتضح أن مؤسسة سونلغاز تستخدم مصدرين مختلفين من المعلومات والمتمثلة في المصادر الداخلية والخارجية، وكلاهما مكمل للأخر ويساعد الموظفين في أعمالهم اليومية، وهذا ما تضمنته نظرية النظم على أن المنظمات تكتسب حاجتها من منظور حاجتها إلى البقاء وتحتاج إلى التفاعل مع بيئتها ومحيطها الخارجي لكي تستمر في الوجود والبقاء، كما أكدت هذه النظرية على أن النظام مفتوح يتفاعل مع البيئة المحيطة وذلك لاستمرارية التنظيم، كما أن مدخل النظم في دراسة العملية الإدارية يهيئ وسيلة لتقييم الصعوبات الداخلية للعملية ويربط بينها وبين البيئة الخارجية.¹

الجدول رقم(10): يبين أنواع نظم المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة في أدائها لمهامها.

النسبة	التكرار	الإجابات
38.71	24	نظم إدارة الوثائق
33.87	21	نظم معالجة المعاملات
27.41	17	النظم الخبيرة
100%	62	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة تستخدم نظم إدارة الوثائق بصفة كبيرة وهذا ما أكده المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 38.71%، في حين أكدت الفئة الثانية من المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 33.87% أنها تستخدم نظم معالجة المعاملات، بينما أكدت الفئة الثالثة من المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 27.41% على اعتمادها في أدائها مهامها على النظم الخبيرة.

من هذه النتائج يتضح أن مؤسسة سونلغاز تستخدم عدة أنواع من النظم في أدائها لمهامها وهذا راجع لتعدد الأنشطة التي تتطلب نظم تكون ملائمة حسب النشاط الذي تؤديه.

¹ - سمير جمال العيسى ، ص ص 12، 13.

الجدول رقم(11): يبين كيفية الحصول على المعلومات اللازمة.

النسبة	التكرار	الإجابات
29.03	18	- بصفة سريعة جدا
35.48	22	- بصفة سريعة
20.97	13	- بصفة متوسطة
14.52	09	- بصفة ضعيفة
%100	62	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة تتحصل على المعلومة اللازمة بصفة سريعة وذلك ما أكدته نسبة من المبحوثين والمقدرة ب35.48%، في حين أكدت النسبة الثانية من المبحوثين والمقدرة ب29.03% على أن الحصول على المعلومات يكون بصفة سريعة جدا، في المقابل تتحصل المؤسسة على المعلومات بصفة متوسطة وهذا ما أكدته نسبة 20.97% من المبحوثين، بينما أكدت نسبة 14.52% من المبحوثين على أن المؤسسة تتحصل على معلومات بصفة ضعيفة.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن المؤسسة تتحصل على المعلومات بوتيرة لا بأس بها وهو ما يسمح بتلبية احتياجات عديدة سواء على المستوى الداخلي أو على مستوى البيئة المحيطة بها، فتوفر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وفي المكان المناسب يحقق الأهداف الإستراتيجية بفاعلية وكفاءة.

الجدول رقم(12): يبين مدى مساهمة نظام المعلومات في توفير المعلومات.

النسبة	التكرار	الإجابات
12.90	8	- بشكل ممتاز
80.65	50	- بشكل جيد
6.45	04	- بشكل متوسط
100%	62	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن نظام المعلومات يساهم بشكل جيد في توفير المعلومات وهذا ما أكده أغلب المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب80.65%، في حين أكدت الفئة الثانية من المبحوثين على أن نظام المعلومات

يساهم بشكل ممتاز في توفير المعلومات، أما الفئة الأخيرة من المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب6.45% أكدت أنه يساهم بشكل متوسط.

هذه النتائج تدل على أن نظام المعلومات له أهمية كبيرة في توفير المعلومات اللازمة لموظفي سونلغاز.

الجدول رقم(13): كفاءة مساعدة نظام المعلومات في توفير معلومات دقيقة للإدارة العليا

النسبة	التكرار	الإجابة
33.87%	21	- يساعد بصفة عالية جدا
50%	31	- يساعد بصفة عالية
11.29%	07	- يساعد بصفة متوسطة
4.84%	03	- يساعد بصفة ضعيفة
100%	62	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نظام المعلومات يساعد بصفة عالية في توفير معلومات دقيقة للإدارة العليا وهذا حسب رأي أغلب المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب50%، تليها نسبة 33.87% من المبحوثين الذين يرون أن النظام يساعد بصفة عالية جدا، أما النسبة الثالثة من المبحوثين والمقدرة ب11.29% أكدت أنه يساعد بصفة متوسطة، في حين مثلت النسبة الثالثة والمقدرة ب4.84% أنه يساعد بصفة ضعيفة، في حين نقي المبحوثين على عدم مساعدته.

من خلال هذه النتائج يمكنه القول أن نظام المعلومات يساعد في سرعة الحصول على معلومات دقيقة من خلال توفير معلومات عن الماضي والحاضر وقدرته على معالجة كم هائل من البيانات ومنه تزويد الإدارة بمخرجات صحيحة تكون احتمالية الخطأ فيها منعدمة.

وهذا ما أكدت عليه دراسة مرغني بالقاسم والتي أكد جميع عمال المؤسسة على ضرورة استخدام نظام المعلومات في العمل اليومي كونه يساهم في تحقيق النتائج المرجوة للمؤسسة ويساهم أيضا في حل المشاكل وتقديم البدائل.

المطلب الثاني: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية

الجدول رقم(14): مزايا استخدام نظام المعلومات

النسبة	التكرار	الإجابة
30.65	19	- توفير الوقت والتكلفة
27.42	17	- حفظ المعلومات وتخزينها
22.58	14	- الدقة
19.35	12	- تساهم في تنظيم كم هائل من المعلومات
%100	62	المجموع

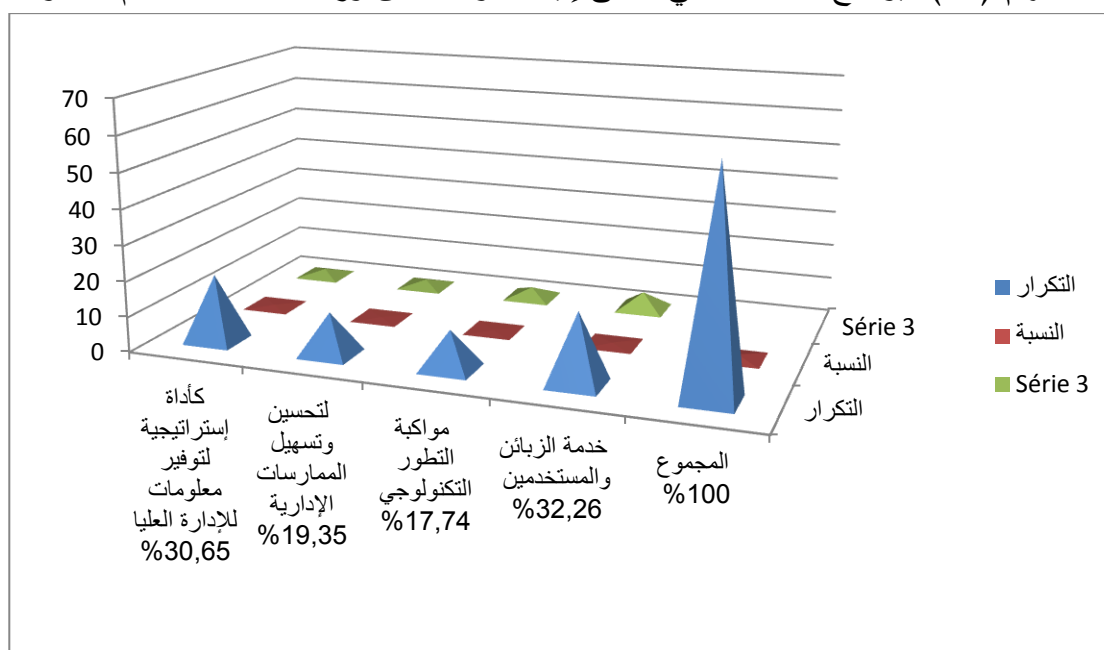
يبين الجدول أعلاه مزايا استخدام نظام المعلومات حيث أكدت إجابة المبحوثين أن توفير الوقت والتكلفة من بين أكثر مزايا نظام المعلومات والمقدرة نسبتهم بـ 30.65%، في المقابل أكدت النسبة الثانية من المبحوثين على أن حفظ المعلومات وتخزينها من بين ثاني مزايا المعلومات والمقدرة نسبتهم بـ 27.42%، في حين أكدت النسبة الثالثة والمقدرة بـ 22.58% على الدقة، كما يساهم نظام المعلومات في تنظيم كم هائل من المعلومات وهذا ما أكده المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 19.35%.

من خلال هذه الإحصائيات نلاحظ أهم المزايا التي يقدمها نظام المعلومات والتي تزيد من فعالية توفير المعلومات ونجا عنها لمختلف المستويات الإدارية، وبالتالي تطوير المؤسسة وتسهيل عملية تقديم الخدمات والتعامل مع المديرية والوكالات التابعة لها.

الجدول رقم(15): الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من وراء استخدامها لنظام المعلومات

النسبة	التكرار	الإجابة
%30.65	19	- كأداة إستراتيجية لتوفير معلومات للإدارة العليا
%19.35	12	- لتحسين وتسهيل الممارسات الإدارية
%17.74	11	- مواكبة التطور التكنولوجي
%32.26	20	- خدمة الزبائن والمستخدمين
%100	62	المجموع

الشكل رقم (01): يوضح الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من وراء استخدامها لنظام المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الجدول رقم 15.

يبين التمثيل البياني الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من وراء استخدامها لنظام المعلومات حيث أكدت النتائج أن أعلى نسبة والمقدرة بـ 32.26% والمتمثلة في خدمة الزبائن والمستخدمين، تلتها نسبة 30.65% والمتمثلة في أداة إستراتيجية لتوفير معلومات للإدارة العليا، في حين أكدت نسبة 19.35% على أهمية استخدام النظام لتحسين وتسهيل الممارسات الإدارية، وأخيرا أكدت فئة من الباحثين والمقدرة بـ 17.74% على استخدام النظام في مواكبة التطور التكنولوجي.

الجدول رقم (16): استخدام نظام المعلومات كأداة في تحليل عناصر البيئة الخارجية

النسبة	التكرار	الإجابة
70.97%	44	- نعم
29.03%	18	- لا
100%	62	المجموع

الجدول أعلاه يوضح أن أغلب مفردات العينة بنسبة 70.97% يستخدموا نظام المعلومات كأداة في تحليل عناصر البيئة الخارجية، في حين أكدت النسبة المتبقية والمقدرة بـ 29.03% صرحوا أنهم لا يستخدموا نظام المعلومات في تحليل عناصر البيئة الخارجية.

وهذه النتائج ترجع أن مؤسسة سونلغاز تستخدم نظام المعلومات بشكل كبير.

الجدول رقم(17):أسباب عدم استخدام نظام المعلومات كأداة في تحليل عناصر البيئة الخارجية

النسبة	التكرار	الإجابة
40.32%	25	- عدم نجاعة النظام المطبق
59.68%	37	- عدم القدرة على الاستخدام الأمثل للنظام
100%	62	- المجموع

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 59.68% من مجموع مفردات العينة والذين أكدوا على أن من أسباب عدم استخدام المؤسسة لنظام المعلومات كأداة في تحليل عناصر البيئة الخارجية هو عدم القدرة على الاستخدام الأمثل للنظام وهذا راجع إلى عدم التدريب الجيد وإقامة دورات وبرامج دورية وتكوينية وكذا عدم توفر العمال على معلومات كافية تخص برامج النظام، في حين أكدت النسبة المتبقية من مفردات العينة والمقدرة بـ 40.32% على عدم نجاعة النظام المطبق.

الجدول رقم(18): الخطة الرئيسية لهذا النظام

النسبة	التكرار	الإجابة
33.87%	21	- المدخلات
32.26%	20	-المعالجة
33.87%	21	-المخرجات
100%	62	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مفردات العينة متساوية والمقدرة نسبتهم بـ 33.87% والذين أكدوا على أن المدخلات والمخرجات هي الخطة الرئيسية لهذا النظام، في حين أكدت نسبة 32.26% من مفردات العينة على أن المعالجة هي الخطة الرئيسية لهذا النظام.

من خلال هذه النتائج يتضح أن أجزاء النظام متكاملة و مترابطة ولا يمكن للعمال الاستغناء عن استخدام أي جزء منها، فالمدخلات تعبر عن البيانات التي يتم إدخالها من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، بعدها يتم معالجة هذه البيانات الداخلية وتحويلها إلى معلومات واضحة وقابلة للاستخدام وأخيرا تأتي المخرجات والتي تكون من كل ما ينتج عن النظام.

المطلب الثالث: تفرغ وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة

الجدول رقم(19): يوضح مدى تقديم المؤسسة لرسالة واضحة مكتوبة

النسبة	التكرار	الإجابة
%90.32	56	-نعم
%9.68	06	- لا
%100	62	المجموع

الجدول أعلاه يوضح أن أغلبية إجابات المبحوثين بنسبة %90.32 صرحوا أن المؤسسة تمتلك رسالة واضحة مكتوبة، في حين أكدت نسبة %9.68 من مجموع مفردات العينة على أن المؤسسة لا تمتلك رسالة واضحة مكتوبة وهي نسبة ضعيفة جداً، وهذا يدل على أن مؤسسة سونلغاز تقوم بإعداد خططها الإستراتيجية ولديها رؤية واضحة عن مستقبل المؤسسة.

الجدول رقم(20): تقوم المؤسسة بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على المتغيرات المخالفة التي يمكن أن تؤثر عليها في المستقبل.

النسبة	التكرار	الإجابة
%96.77	60	نعم
%3.23	02	لا
%100	62	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة %96.77 أكدوا على أن مؤسسة سونلغاز تهتم بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على المتغيرات المختلفة التي قد تؤثر عليها في المستقبل وهذا يدل على وعي الإطارات بسياسة ورؤية المؤسسة في الاهتمام بتحصيل البيئة الخارجية كما تعتبر هذه العملية جزء مهم في بناء عملية التخطيط الإستراتيجي في حين بينت المفردتين من مجموع 62 مفردة و المقدره نسبتهم ب %3.23 على أن المؤسسة لا تقوم بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على المتغيرات المختلفة التي يمكن أن تؤثر عليها في المستقبل.

الجدول رقم(21): مدى مساهمة المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
88.71%	55	- نعم
11.29%	07	- لا
100%	62	المجموع

يتبين من خلال إجابات أغلب المبحوثين المبينة في الجدول أعلاه أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تساهم بشكل كبير في عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة والمقدرة نسبتهم بـ 88.71%، في حين أكدت النسبة الثانية من إجابات المبحوثين وهي نسبة ضعيفة والمقدرة بـ 11.29% على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات لا تساهم في عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة.

من خلال هذه الإحصائيات نستنتج أن إطارات مؤسسة سونلغاز تعتمد بشكل كبير جدا على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات لما تحمله من دقة وشمولية، كما تقدم صورة شاملة وعامة عن البيئة الداخلية وكذا البيئة الخارجية للمؤسسة وهذا ما يسمح بالتنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات، كما تقدم هذه المعلومات الضرورية لمختلف الإطارات عن حالة المؤسسة الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع المعلومات، تخزينها، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية.

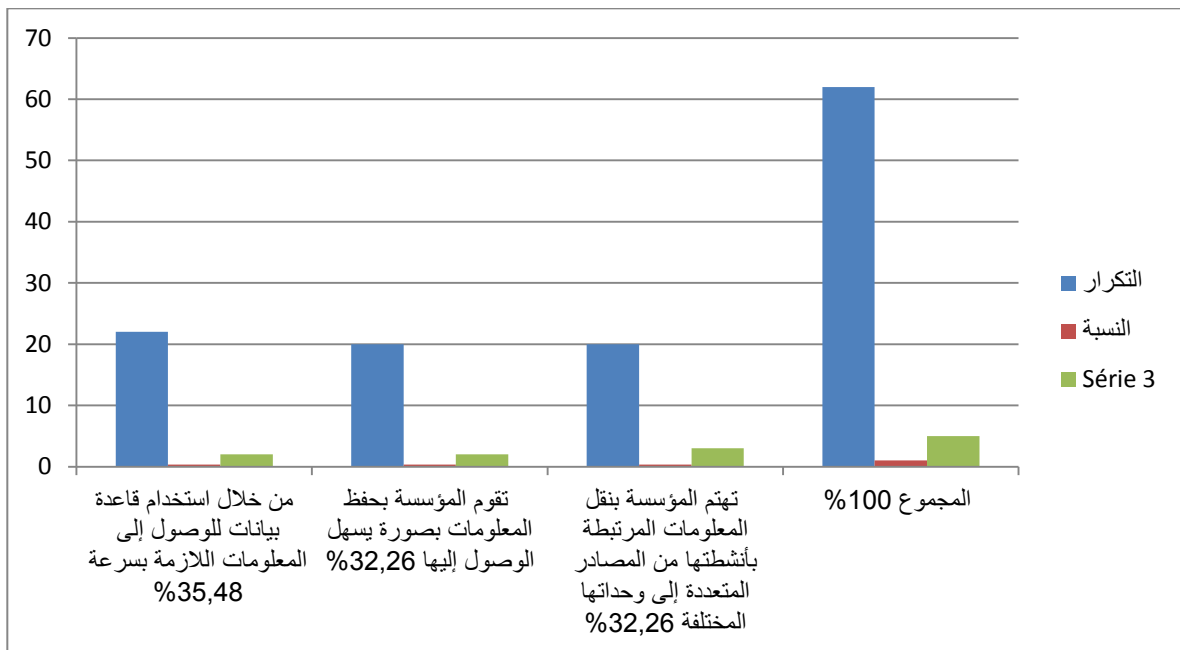
الجدول رقم(22): كيف يساعد نظام المعلومات في توفير معلومات ضرورية لرسم سياسات وخطط المؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
35.48%	22	- من خلال استخدام قاعدة بيانات للوصول إلى المعلومات اللازمة بسرعة
32.26%	20	- تقوم المؤسسة بحفظ المعلومات بصورة يسهل الوصول إليها
32.26%	20	- تهتم المؤسسة بنقل المعلومات المرتبطة بأنشطتها من المصادر المتعددة إلى وحداتها المختلفة
100%	62	المجموع

الجدول أعلاه يوضح توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة عن مدى مساعدة نظام المعلومات في توفير معلومات ضرورية لرسم سياسات وخطط المؤسسة، وقد كان من خلال استخدام قاعدة بيانات للوصول إلى المعلومات اللازمة بسرعة بنسبة 35.48%، في حين وينسب متساوية من خلال حفظ المعلومات بصورة يسهل الوصول إليها و كذا اهتمام المؤسسة بنقل المعلومات المرتبطة بأنشطتها من المصادر المعتمدة إلى وحداتها المختلفة وهذا بنسبة 32.26%.

ومن هذه النتائج ومن خلال ما يوفره نظام المعلومات من برامج تسهم بشكل كبير وفعال في رسم سياسات وخطط المؤسسة، وذلك من خلال مساعدته على توفير معلومات والعمل على حفظها وصيانتها وتوفير البيئة الملائمة لها، بالإضافة إلى تقديمها في شكل منظم وسهل الحصول عليه، وهذا ما يؤكد الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (02): يوضح مدى مساعدة نظام المعلومات في توفير معلومات ضرورية لرسم سياسات وخطط المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 22

الجدول رقم(23):هل يفيد نظام المعلومات في الحصول على معلومات دقيقة تسهم في دعم الخطط الإستراتيجية؟

النسبة	التكرار	الإجابة
95.16%	59	- نعم
4.84%	03	- لا
100%	62	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة وبنسبة 95.16% يفيدهم نظام المعلومات في الحصول على معلومات دقيقة تسهم في دعم الخطط الإستراتيجية، في حين بينت نسبة 4.84% من أفراد العينة على أنه لا يفيد في الحصول على معلومات دقيقة تسهم في دعم الخطط الإستراتيجية.

ومنه يمكن القول أن نظام المعلومات يفيد العمال بشكل كبير في الحصول على معلومات دقيقة، فمن خلال المعلومات المقدمة يتم تحديد السياسات العامة للمؤسسة وأهدافها وتحليل الوضعية الداخلية وإمكانياتها، ومن ثم توزيع مختلف الخطط وتنفيذها لتكون آخر مرحلة وهي المراقبة وتقييم العملية كلها، فبتوفير المعلومات بشكل صحيح وخالي من أي خطأ يتم تنفيذ مختلف الإجراءات والخطط الإستراتيجية بالشكل السليم وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم(24):عمل نظام المعلومات على تعزيز العمل الجماعي والمشاركة في بناء الاستراتيجيات ووضع الأهداف

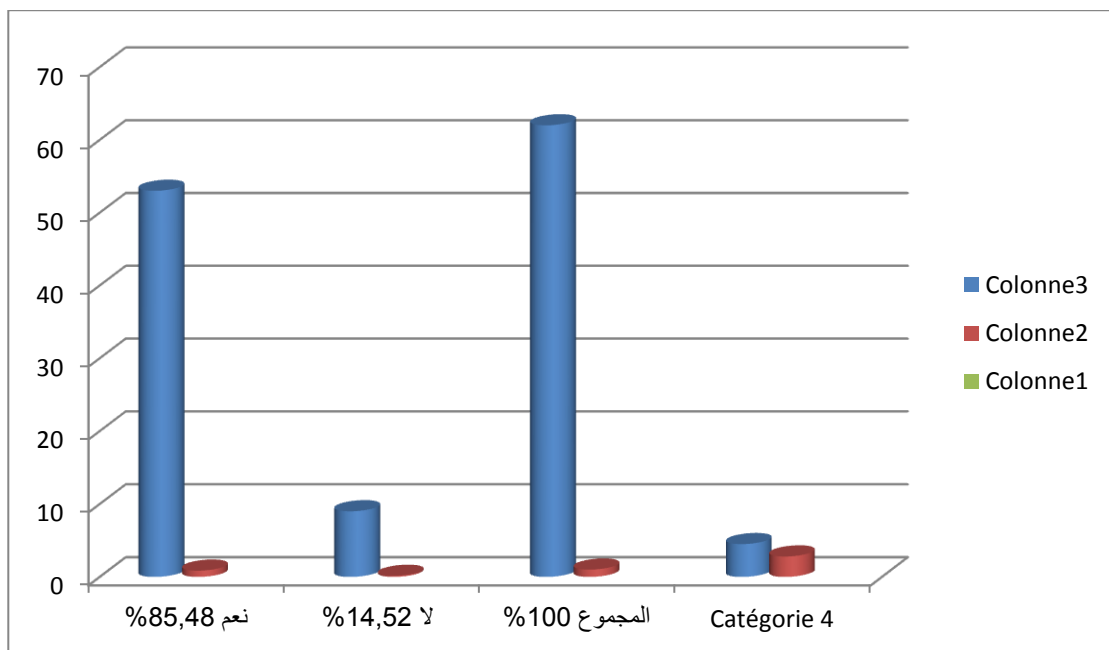
النسبة	التكرار	الإجابة
85.48%	53	- نعم
14.52%	09	- لا
100%	62	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 85.48% من مجموع مفردات العينة بينوا أن نظام المعلومات يعمل على تعزيز العمل الجماعي والمشاركة في بناء الاستراتيجيات تلتها نسبة 14.52% من إجابات مفردات العينة على أن نظام المعلومات لا يعمل على تعزيز العمل الجماعي والمشاركة في بناء الاستراتيجيات ووضع الأهداف، وهذه النتائج تؤكد أن مؤسسة سونلغاز من خلال هذا النظام تعمل على مشاركة مختلف عمالها وتحث على بعث روح التعاون وروح الفريق الجماعي وبالتالي تكوين صورة ورؤية مشتركة بين جميع

عمال المؤسسة وجعلهم يعملون لتحقيق هدف واحد، وتمكنهم من وضع السياسات والخطط والبرامج وكذا تمكينهم من توزيع المسؤوليات وتكاملها بما يحقق أقصى درجات التجانس وإعطاء الفرصة للجميع في المشاركة، كما يعمل على إشراك كافة المستويات الإدارية وعدم الاقتصار على مسؤولية جهة متخصصة وتوفير نظام معلومات متكامل وديناميكي يجعله يحقق أفضل النتائج للمؤسسة ويعمل على إرضاء جميع العمال ومنحهم فرص على بذل جهد في العمل أفضل وكذا تعزيز ثقة الزبائن والموردين.

وهذا ما تضمنه المدخل السلوكي والاجتماعي كونه يحاول دراسة القضايا السلوكية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وتأثير هذه التكنولوجيا على الأنماط السلوكية والثقافات التنظيمية على مستوى أداء نظم المعلومات في المنظمة، وهذا ما أكدته التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (03): يبين عمل نظام المعلومات على تعزيز العمل الجماعي والمشاركة في بناء الاستراتيجيات ووضع الأهداف



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 24

الجدول رقم(25):مساعدة نظام المعلومات في بناء إستراتيجيات المؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
96.77%	60	- نعم
3.23%	02	- لا
100%	62	المجموع

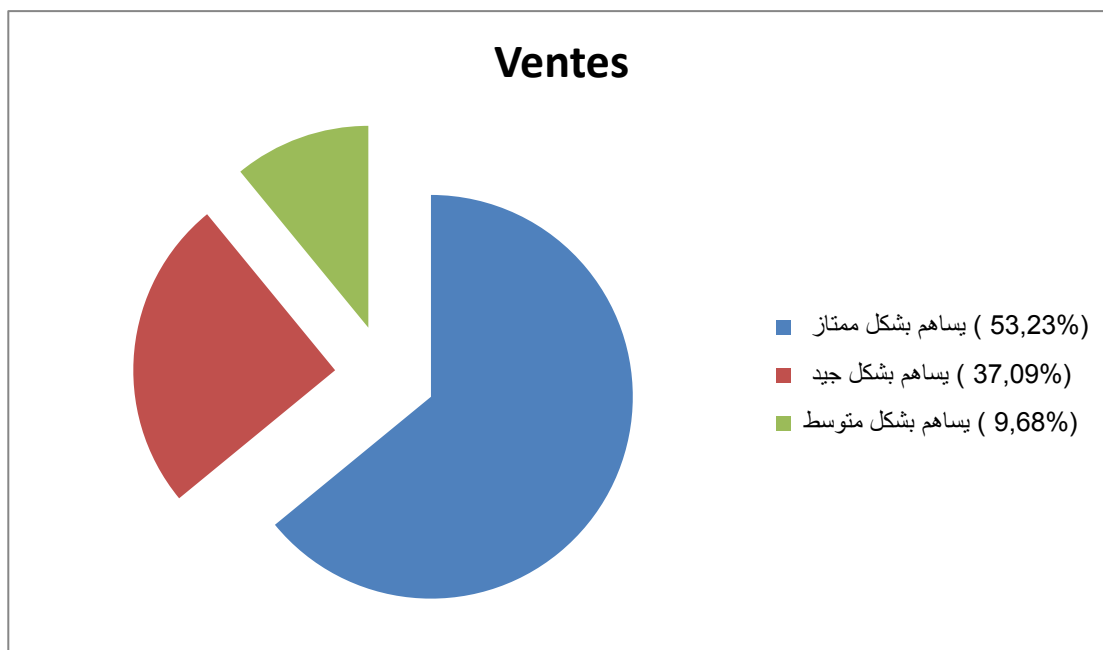
يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مفردات العينة بنسبة 96.77 % بينوا أن نظام المعلومات ساعدهم في بناء استراتيجيات المؤسسة، هذه النتيجة تدل على أن نظام المعلومات في مؤسسة سونلغاز يعد من أهم الموجودات الحيوية في المنظمة والمصدر الحيوي لقوتها، وهذا من خلال المدخلات التي يساهم بها النظام في نشاطات المؤسسة ودقة وصحة المخرجات كل هذا يسهم في التحليل الاستراتيجي للبيئة بهدف تحديد الفرص المتاحة والمخاطر التي تواجهها في البيئة الخارجية وعوامل القوة وعوامل الضعف في البيئة الداخلية للمؤسسة كل هذه العوامل تسهم في بناء إستراتيجية للمؤسسة تكون احتمالية الخطر فيها ضعيفة أو منعدمة. أما النسبة الثانية والمكونة من مفردتين من أصل 60 وبنسبة مقدرة بـ 3.23 صرحوا على عدم مساعدة نظام المعلومات في بناء استراتيجيات المؤسسة.

الجدول رقم(26): ما مدى مساهمة نظام المعلومات في بناء هذه الاستراتيجيات

النسبة	التكرار	الإجابة
53.23%	33	- يساهم بشكل ممتاز
37.09%	23	- يساهم بشكل جيد
9.68%	06	- يساهم بشكل متوسط
100%	62	المجموع

من خلال استظهار بيانات الجدول أعلاه صرح أفراد العينة والمقدرة نسبتهم بـ 53.23% بأن نظام المعلومات يساهم بشكل ممتاز في بناء هذه الاستراتيجيات، تلتها إجابات أفراد العينة وما نسبته 37.09% من مفردات العينة أنه يساهم بشكل جيد، في حين صرحت أحر نسبة والمقدرة بـ 9.68% أنه يساهم بشكل متوسط، وهذا يدل على أن نظام المعلومات يحتل مكانة كبيرة وله دور مهم وأساس من خلال قدرته على تسجيل وتخزين وتحليل ونقل وتوزيع البيانات واسترجاعها عند الحاجة ومنه يسمح بعرض أهداف المؤسسة وسياساتها وخططها والتعرف على البيئة المنافسة وتغيير رسالتها الإستراتيجية وتطويرها بما يتناسب مع المتطلبات التنافسية والتطورات التكنولوجية.

الشكل رقم(04): مدى مساهمة نظام المعلومات في بناء الإستراتيجيات



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 26.

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى والتي مفادها: تطبق المؤسسة عدة أنواع من نظم المعلومات

- من خلال النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية التي قمنا بها توصلنا إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على نظم إدارة الوثائق وذلك بنسبة 38.71%، وهذا ما بينه الجدول رقم (10)
- أكد الموظفين على استخدام عدة أنواع لنظم المعلومات نظام المعلومات الإدارية، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام المعلومات التسويقي ونظام المعلومات المالي والمحاسبي، حيث يتم استخدام كل نظام حسب احتياجات وتخصص كل موظف وكل قسم، وهذا ما بينه الجدول رقم (08).
- تعتمد المؤسسة على مصدرين أساسيا هما المصدر الداخلي والمصدر الخارجي وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (09).
- كما أكد أغلب الموظفين بنسبة 80.65% على مدى مساهمة نظام المعلومات في توفير المعلومات بشكل جيد وهذا ما يساعد القائمين على عملية التخطيط الإستراتيجي في رسم خططهم الإستراتيجية، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (12).

– أغلبية أفراد العينة أكدوا على أن نظام المعلومات يساعد بصفة عالية في توفير معلومات دقيقة للإدارة العليا، كما يوفر لهم معلومات عن البيئة الداخلية والبيئة المحيطة، وهذا ما أكدته الإحصائيات المبينة في الجدول رقم (13).

2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية والتي مفادها: هناك عدة دوافع لاستخدام نظام المعلومات في المؤسسة

– حيث أكدت إجابات المبحوثين أن المؤسسة تستخدم النظام بدافع المزايا والخصائص المتوفرة فيه والتي تساعد الموظفين على أداء عملهم بشكل جيد وبأسرع وقت وأقل تكلفة، وهذه أهم المميزات التي يتمتع بها نظام المعلومات.

– يستخدم موظفي مؤسسة سونلغاز النظام لعدة أهداف إستراتيجية تساعد وتسهل الأعمال الإدارية، وبهذا النظام تقوم بخدمة الزبائن والعملاء، وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم (15).

– كما يستخدم نظام المعلومات في تحليل عناصر البيئة الخارجية لمعرفة التهديدات والفرص التي تواجه المؤسسة والتنبؤ بها وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم (16).

3- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة: والتي تمت صياغتها يؤثر نظام المعلومات على عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة.

– من خلال الشواهد الكمية والنتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية تبين أن المؤسسة تمتلك رسالة واضحة ومكتوبة، كما تعمل المؤسسة بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على المتغيرات المختلفة وذلك ما أكدته جميع المبحوثين بنسبة 100%، كما أكدوا على إشراك الموظفين ورؤساء المصالح في إعداد الخطط الإستراتيجية وهذا ما أكدته إحصائيات الجدول رقم (16).

– كما أكد الموظفين على مدى مساهمة المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في عملية التخطيط الاستراتيجي بنسبة 88.71% جدول رقم (21).

– أكد المبحوثين على الدور الذي يلعبه نظام المعلومات ومدى مساعدته في رسم السياسات والخطط الإستراتيجية، وذلك من خلال المعلومات التي يقدمها والمميزات التي يتمتع بها من سرعة ودقة، هذا ما أكدته نتائج الجدول رقم (23).

– أغلبية الموظفين أكدوا على دور هذا النظام في تعزيز العمل الجماعي والمشاركة في بناء الاستراتيجيات العامة في المؤسسة بشكل ممتاز وذلك بنسبة 85.48% وهذا ما أكدته إحصائيات الجداول رقم (24)، (25)، (26).

من خلال النتائج التي أسفرت عليها الفرضيات الجزئية وإثبات صحتها يمكن القول أن الفرضية العامة قد تحققت وتم إثبات صحتها حيث نستنتج أن نظام المعلومات يؤثر بشكل ايجابي على عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة.

من خلال النتائج التي أسفرت عليها الفرضيات الجزئية وإثبات صحتها يمكن القول أن الفرضية العامة قد تحققت وتم إثبات صحتها حيث نستنتج أن نظام المعلومات يؤثر بشكل ايجابي على عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة.

المطلب الرابع: النتائج العامة والتوصيات

1- النتائج العامة:

– بعد أن قمنا بالبحث في مجال نظام المعلومات وأثره على التخطيط الاستراتيجي في مؤسسة سونلغاز، ومن خلال ما تم عرضه في الإطار النظري ونتائج التحليل الإحصائي لمجال الدراسة، وقفنا على جملة من النتائج يمكن تلخيصها في ما يلي:

1- أظهرت الدراسة أن هناك جملة من الخصائص التي يجب أن يوفرها نظام المعلومات، فخلو المعلومات من الأخطاء وإعطاء صورة كاملة عن المشكلة بشكل كبير في تجنب الوقوع في الأخطاء والمشكلات.

2- بينت الدراسة أن المؤسسة تستخدم عدة نظم وكل نظام يدعم ويساعد مختلف الفروع والمصالح الإدارية.

3- تعتمد المؤسسة على مصدرين مهمين ومكملين لبعضهما البعض، وهما المصادر الداخلية التي يستقبلها النظام من مصادر داخل المنظمة، ومصادر خارجية وهي المصادر التي يستقبلها النظام من خارج المنظمة.

4- إن توفر المعلومات بالصفة المطلوبة يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية، وتساعد القائمين على التخطيط الاستراتيجي وذلك بتوفير معلومات عن البيئة المحيطة.

- 5- يقر معظم المبحوثين أن نظام المعلومات يعمل على توفير الوقت والتكلفة وبالتالي يسهم بشكل كبير في التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية، وكذا يسهم بشكل فعال في عملية التصميم الاستراتيجي.
- 6- يؤدي استخدام نظام المعلومات بالمؤسسة إلى زيادة دقة المعلومات.
- 7- صرح موظفي مؤسسة سونلغاز أن المؤسسة تقوم بإشراك مختلف الموظفين ورؤساء الأقسام في صياغة الخطط الإستراتيجية ويسمح لهم بطرح ومناقشة آرائهم حول الرسالة المطروحة وهذا من أجل تلبية احتياجات المنظمة وتحقيق أهدافها المسطرة.
- 8- يلعب نظام المعلومات دورا هاما في مؤسسة سونلغاز، حيث يعتبر أداة إستراتيجية توفر معلومات للإدارة العليا تسهم في تحويل الخطط الرئيسية إلى قرارات محددة بغرض تحقيق أهداف المؤسسة.
- 9- صرح أغلبية المبحوثين بنسبة 70.97% أن نظام المعلومات يستخدم كأداة في تحليل عناصر البيئة الخارجية وبالتالي التعرف على نقاط القوة والضعف والفرص الموجودة في البيئة.
- 10- أكد موظفي مؤسسة سونلغاز على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تساهم بشكل كبير في عملية التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، وذلك من خلال تنفيذ الأهداف الإستراتيجية بأقصى كفاءة وبأقل تكلفة.

2- التوصيات والاقتراحات:

- ✓ على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:
- ✓ العمل على تحديث وتطوير الأجهزة الخاصة بالعمل وتحديث البرامج والتطبيقات لمعالجة المعلومة بشكل مستمر وهذا تماشيا و مواكبة للتطورات الحاصلة.
- ✓ المعلومات التي يعتمد عليها في عملية التخطيط الاستراتيجي يجب أن تكون تشمل جميع عناصر بيئة المؤسسة، وذلك من خلال اعتماد نظام معلومات مبني على أسس علمية بالإضافة إلى أن تكون عملية التعامل مع مخرجاته من قبل مختصين.
- ✓ يجب تكييف نظام المعلومات في مؤسسة سونلغاز بطريقة تسمح بالحصول على المعلومات المناسبة في التوقيت المناسب، من أجل إحاطة القائمين على التخطيط في المؤسسة بكل التفاصيل عن المنظمة ومحيطها ومعرفة الفرص والتهديدات لتجنب الوقوع في الخطأ.
- ✓ القيام بدورات تدريبية ودورية لتنمية المهارات التكنولوجية لدى الموظفين بالمؤسسة.

من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة الميدانية وبعد تحليل البيانات والجداول تحليلًا إحصائيًا، توصلنا إلى أن نظام المعلومات يؤثر بشكل إيجابي على التخطيط الإستراتيجي، إذ يسمح بتوفير معلومات دقيقة وتفصيلية تعمل على توفير متطلبات الإدارة العليا وذلك من خلال الحصول على معلومات إستراتيجية والتي بموجبها تتخذ المؤسسة مختلف القرارات.

خاتمة

خاتمة:

تهدف المؤسسات إلى تحقيق أكبر نجاح ممكن، وعليه فقد أصبح لزاما عليها انتقاء وتنفيذ برنامج عمل طويل الأمد يعتمد بالدرجة الأولى على صياغة إستراتيجية إدارية حديثة بما يمكنها من تحقيق أهدافها، وترتبط فعالية هذه الاستراتيجيات بالمعرفة الجيدة للمؤسسة ومحيطها.

إذ يعتبر التخطيط الاستراتيجي الوظيفة الأولى للإدارة، فهو يغبر عن النظرة الشمولية للمؤسسة مما يمكن من أخذ صورة حقيقية عن واقعها الحالي من خلال تحليل الظروف البيئية الداخلية والخارجية، والتي تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ودراسة هذه العوامل ووضعها في إطار تحليلي يؤدي للوصول إلى قرارات صائبة فيما يتعلق بمستقبل المنظمة

ويرشد التخطيط الاستراتيجي إلى امتلاك الموارد وتخصيصها باتجاه تحقيق تلك الأولويات والأهداف. وللوصول إلى هذه القرارات الصائبة وصياغة إستراتيجية هادفة في ظل التطور والتنافس الكبير والزيادة الكبيرة في حجم المعلومات وتدفقها، أدى ذلك إلى تزايد الحاجة في التفكير بالجانب التكنولوجي وإدخاله في العمل الإداري.

ولأن المؤسسة تحتاج إلى كم من المعلومات على جميع المستويات باعتبارها مورد هام لها، وجب توفر نظام معلومات وقنوات للاتصال الفعال لتحقيق التواصل بين أجزاء المؤسسة، وفيما بينها وبين العالم الخارجي، وتحقق المعرفة الآتية لمجريات الأداء والظروف المحيطة، وذلك بإتباع خطوات وإجراءات للتشغيل يسمح لمعالجة البيانات لغاية توفير وتوليد، وجمع وتنظيم واسترجاع المعلومات بهدف تحقيق النتائج المسطرة، وذلك بتوفر تجهيزات ومعدات وموارد مادية تم اختيارها وتوظيفها بعناية لتحقيق أقصى عائد ممكن منها في ظل الظروف السائدة والمتوقعة.

فمن خلال بحثنا هذا تم تسليط الضوء على موضوع نظام المعلومات في المؤسسة وتأثيره على التخطيط الاستراتيجي، إذ وجدنا أن له دور هام داخل المؤسسة لا سيما مع التطورات التكنولوجية، فهذا النظام سهل على الموظفين عملهم وخفف العبء وزاد في الكفاءة والفعالية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قائمة المراجع:

أولا : المراجع باللغة العربية:

❖ القرآن الكريم:

1- الآية رقم 105 من سورة التوبة.

❖ القواميس والمعاجم:

1- المعجم الوسيط للغة العربية المعاصرة، القاموس المحيط، قاموس عربي-عربي.

2- علي بن هادية وآخرون: القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.

❖ الكتب:

1- أبو بكر محمود الهوش: نظم وشبكات المعلومات، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2008.

2- إبراهيم الحسنة: مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

3- إبراهيم السعيد مبروك: الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003.

4- إبراهيم خليل أبراش: المنهج العلمي تطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008.

5- أحمد القطامين: التخطيط الإستراتيجي والإدارة الإستراتيجية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، مصر، 2001.

6- بلال خلف السكارنة: التخطيط الاستراتيجي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.

7- بلال خلف السكارنة: الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

8- جمال زكي: أسس البحث الاجتماعي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1986.

9- درويش عبد الكريم وليلى تكلا: أصول الإدارة العامة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1980.

10- هوشيار معروف: التخطيط الإستراتيجي والإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

11- وائل محمد إدريس: الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004.

12- طلال ناظم الزهري: النظم الآلية لاسترجاع المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2004.

13- يوسف مجدلاوي: أساسيات نظام المعلومات الإدارية، المكتبة الوطنية، الأردن، 2013

- 14- كامل المغربي وآخرون: أساسيات في الإدارة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 1995.
- 15- ماجد عبد المهدي مساعدة: الإدارة الإستراتيجية (مفاهيم، عمليات، حالات تطبيقية)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2013.
- 16- مجيد الكرخي: التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج، مطبعة الريان، الدوحة-قطر، 2014.
- 17- مجيد الكرخي: التخطيط الاستراتيجي عرض نظري وتطبيقي، دار المناهج، الأردن، 2009.
- 18- محمد أحمد عبد النبي: إدارة الموارد البشرية، دائرة المكتبة الوطنية، عمان-الأردن، 2010.
- 19- محمد عبد الغني حسن هلال: التفكير والتخطيط الإستراتيجي، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر، 2007-2008.
- 20- محمد عبد حسين الطائي وآخرون: تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2013.
- 21- محمد الفاتح محمود بشير المغربي: الإدارة المتقدمة ونظم تكنولوجيا المعلومات، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2018.
- 22- محمد الصيرفي: التخطيط الاستراتيجي، د ط، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية-مصر، 2009.
- 23- محمد محمد الهادي: التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة، 1993.
- 24- مفتاح محمد دياب: اتجاهات حديثة في دراسة المعلومات، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان 2015.
- 25- محمد محمد قاسم: المدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- 26- محمد سمير أحمد: الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 27- محمد ثائر سعدون: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، عمان، 2016.
- 28- مصطفى أحمد عبد الرحمان المصري: التخطيط الإستراتيجي (مفهومه، أنواع التخطيط، تقنيات دعم التخطيط الإستراتيجي، الإحصاء والتنبؤ، الخطة الإستراتيجية)، د ط، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2015.
- 29- مراد أبو معلي وائل شلباية: مقدمة إلى الشبكات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 30- ناصر دادي عدون: الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.

- 31- نبيل عزت أحمد موسى: أساسيات نظم المعلومات في المنظمات، ط3، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، جدة، 2011.
- 32- نوري منير: نظام المعلومات المطبق في التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، د ب، 2012.
- 33- سمير جمال العيسى: إدارة نظم المعلومات المكتبية والأرشفة الإلكترونية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014.
- 34- سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 35- سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، دار البازوري العلمية، الأردن، 1998.
- 36- عامر إبراهيم قنديلجي : منهجية البحث العلمي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012.
- 37- عبد الله إبراهيم الفقي: نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرارات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2012.
- 38- عبد الله قاسم: نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، الدار العلمية والدار الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 39- عبد السلام عواد الجبوري: التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات، دار المجد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014.
- 40- عبد العزيز النجار: الإدارة الذكية(التخطيط، التنظيم، إدارة الأفراد، اتخاذ القرار)، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية-مصر، 2008.
- 41- عبد الرحمان الصباح: نظم المعلومات الإدارية، دار زهراوان للنشر، الأردن، 1998.
- 42- عدي عطا عادي: القيادة الإدارية الحديثة في إستراتيجية التنمية، دار البداية ناشرون وموزعون، 2013.
- 43- عدنان عواد الشوابكة: دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، د ط، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011.
- 44- علي عبد الفتاح كنعان: إدارة المؤسسات الإعلامية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014.

- 45- علي عياصرة محمد محمود العوده الفاضل: الاتصال الإدارية الإداري وأساليب القيادة في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2006.
- 46- عماد الصباغ: نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2000.
- 47- فوزي منير: نظام المعلومات المطبق في التسيير، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، د ب، 2012.
- 48- صلاح الدين الشروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- 49- رافدة عمر الحريري: القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة، عمان، 2010.
- 50- ربحي مصطفى عليات: البحث العلمي (أسسه، مناهجه، وأساليبه، إجراءاته)، بيت الأفكار الدولية، الأردن، د س.
- 51- خالد محمد بني حمدان ووائل محمد إدريس: الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي منهج معاصر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2009.

❖ المجالات:

- 1- منصف مقاويب: الذكاء الاقتصادي ودور أنظمة المعلومات في اتخاذ القرار، مقاربة جديدة لقرار ذكي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 21، جامعة باتنة، الجزائر، 2009.
- 2- نبال يونس آل مراد: خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، العدد تسعون، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2012.
- 3- علي غربي: أهمية المفاهيم في البحث الاجتماعي بين النظرية والمحددات الواقعية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 11، معهد علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، دون سنة.

❖ الرسائل والأطروحات:

- 1- إبراهيم يوسف الأشقر: واقع التخطيط الاستراتيجي لدى مديري المنظمات غير الحكومية المحلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، د س.
- 2- الشيخ ولد محمد: استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010-2011.
- 3- بركاني بثينة وحفيظي حنان: دور تسيير الكفاءات المهنية في تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة 8 ماي 1945 -قائمة- 2015-2016.

قائمة المراجع:

4- مرغني بالقاسم: نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014.

5- عامر ذاب العتيبي: أثر التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر على فاعلية المؤسسات المستقلة في دولة الكويت، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012.

❖ الملتقيات والمؤتمرات

1- السالم مؤيد: التكامل بين التخطيط الاستراتيجي والممارسات الخاصة، مؤتمر غدارة الموارد البشرية، جامعة اليرموك، عمان.

❖ المحاضرات

1- خالد رجم: نظام المعلومات، محاضرة أقيت على الطلبة، سنة ثانية جذع مشترك علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، سنة ثانية، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017-2018.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- **dictionnaire de français: Larousse**, 1990, P495.

2- Jean Gerbier : **Organisation & Fonctionnement de l'Entreprise**, Edition tec Doc-Lavoisier, Paris. 1993.

3- Harold kezner, **strategic planing for project management**, new york, catalogin – publication data, 2001.

4- Mechel Marchesnay : **Management stratégique**, Les éditions dell'arte, 2004, Paris.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945م - قامة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بحث

تأثير نظام المعلومات على التخطيط الاستراتيجي

-دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز-ولاية قامة-

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف الدكتورة:

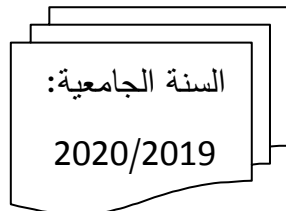
بن حسان زينة

إعداد الطالبة:

سعايدية مروة

ملاحظة هامة:

هذه المعلومات سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي



المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

من 25 إلى 35

من 36 إلى 45

من 45 فما أكثر

3- المستوى التعليمي:

متوسط. - ثانوي - جامعي

4- المنصب.....

5- عدد سنوات العمل بالمؤسسة

- أقل من 5 سنوات

- من 6 إلى 15 سنة

- من 16 إلى 25 سنة

- من 25 فما فوق

المحور الثاني: نظام المعلومات المطبق في المؤسسة.

6- هل تستخدم الحاسوب في عملك اليومي؟

- بشكل يومي - أحيانا - لا أستخدمة

7- ماهي خصائص المعلومات التي يجب أن توفرها نظم المعلومات؟

الدقة - الشمولية - الوضوح

8- ماهو نظام المعلومات المستخدم في المؤسسة؟

نظام المعلومات الإدارية - نظام معلومات الموارد البشرية

نظام المعلومات التسويقي - نظام المعلومات المالي والمحاسبي

أخرى

9- ماهي مصادر المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة؟

داخلية - خارجية

10- ماهي أنواع نظم المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة في أدائها لمهامها؟

نظم إدارة الوثائق - نظم معالجة المعاملات

النظم الخبيرة - أخرى

11- كيف يتم الحصول على المعلومات اللازمة؟

بصفة سريعة جدا - سريعة - متوسطة - ضعيفة

ضعيفة جدا

12- مامدى مساهمة نظام المعلومات في توفير المعلومات؟

بصفة ممتازة - بصفة جيدة - بصفة متوسطة - ضعيفة

13- هل تعتقد أن نظام المعلومات المطبق في المؤسسة يساعد في توفير معلومات دقيقة

للإدارة العليا؟

- يساعد بصفة عالية جدا - يساعد بصفة عالية - يساعد بصفة متوسطة
- يساعد بصفة ضعيفة - لا يساعد

المحور الثالث: دوافع استخدام نظام المعلومات في المؤسسة

14- حسب رأيك ما هي مزايا استخدام نظام المعلومات؟

- توفير الوقت والتكلفة - حفظ المعلومات وتخزينها
- الدقة - تساهم في تنظيم كم هائل من المعلومات

15- ماهي الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من وراء استخدامها لنظام المعلومات؟

- كأداة إستراتيجية لتوفير معلومات للإدارة - لتحسين وتسهيل الممارسات الإدارية
- مواكبة التطور التكنولوجي - خدمة الزبائن والمستخدمين

16- هل المؤسسة تستخدم نظام المعلومات في تحليل عناصر البيئة الخارجية؟

- نعم - لا

17- إذا كانت الإجابة فما هي الأسباب؟

- عدم نجاعة نظام المعلومات المطبق في المؤسسة - عدم القدرة على الاستخدام الأمثل للنظام

18- ما هي الخطة الرئيسية لهذا النظام؟

- المدخلات - المعالجة - المخرجات

المحور الرابع: نظام المعلومات وعملية التخطيط الاستراتيجي

19- هل تقدم المؤسسة رسالة واضحة مكتوبة؟

- نعم - لا

20- هل تقوم المؤسسة بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على المتغيرات المختلفة التي يمكن أن تؤثر عليها في المستقبل؟

- نعم - لا

21- هل تساهم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في عملية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة؟

- نعم - لا

22- كيف يساعد نظام المعلومات على توفير معلومات ضرورية لرسم سياسات وخطط المؤسسة؟

- من خلال استخدام قاعدة بيانات للوصول إلى المعلومات اللازمة بسرعة

- تقوم المؤسسة بحفظ المعلومات بصورة يسهل الوصول إليها

23- هل يفيد نظام المعلومات في الحصول على معلومات دقيقة تسهم في دعم الخطط الإستراتيجية؟

- نعم - لا

24- هل يعمل نظام المعلومات على تعزيز العمل الجماعي والمشاركة في بناء الاستراتيجيات ووضع الأهداف؟

- نعم - لا

25- هل يساعد نظام المعلومات في بناء استراتيجيات المؤسسة؟

- نعم - لا

26- ما مدى مساهمة نظام المعلومات في بناء هذه الاستراتيجيات؟

- يساهم بشكل ممتاز - يساهم بشكل جيد - يساهم بشكل متوسط

الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة سونلغاز - قائمة -

