

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945

قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

تحت عنوان:

دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة

-دراسة حالة مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بولاية قالمة-

إشراف الأستاذة:

د. أمال براهيمية

إعداد الطالبة:

أحلام بيوض

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

قال صلى الله عليه وسلم: "ثمرة الشكر زيادة النعم"

اللهم لك الشكر ولك الحمد حمدا كثيرا مباركا يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك، أن وفقني لانجاز هذا العمل لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى.

ويشرفني أن أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة الدكتورة "براهمية أمال" على قبولها الإشراف على هذا العمل، التي مدتني بيد المساعدة ولم تبخل عليا بالمعلومات وتوجيهاتها ونصائحها القيمة وإرشاداتها طوال فترة إنجاز هذه المذكرة، فلها من الله عظيم الجزاء ومني بالغ الشكر والعرفان متمنية لها التوفيق والنجاح في حياتها.

كما أتقدم بالشكر إلى كافة هيئة التدريس بقسم العلوم الاقتصادية إلى كل من ساعد من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

إلى الأساتذة محكمي الاستبيان.

إلى موظفي مطاحن عمر بن عمر.

ولا أنسى بذلك جميع زملائي وأصدقائي وكافة رفقاء الدرب الجامعي بدون استثناء، دفعة 2021.

أحلام بيوض

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى النور الذي أنار دربي إلى مصدر الدعم والعطاء إلى من كان سنداً ودعماً، إلى صاحب القلب الحنون، الأب الغالي والمثالي الذي بذل جهد السنين من أجل أن أعتلي سلالم النجاح والدي العزيز خفضك الله وأدامك تاجاً فوق رأسي دائماً وأبداً

إلى من اخص الله الجنة تحت قدميها التي تستقبلي بابتسامة وتودعني بدعوة إلى التي غمرتني بالحب والحنان إلى الغالية على قلبي أُمي حفظها الله وأطال في عمرها وكتب لها دوام الصحة والعافية.

إلى أعز ما أملك في هذه الحياة إلى من شاركوني الدمعة والبسمة إلى من كانوا سنداً ولا زالوا

إلى أخي نجم الدين أدامه الله نعم السند والأخ.

إلى أختي إيمان وفقها الله.



قائمة المحتويات والأشكال والجداول والملاحق

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر
	الإهداء
I	فهرس المحتويات
I	قائمة الجداول
I	فهرس الأشكال
I	فهرس الملاحق
أ - هـ	المقدمة العامة
الفصل الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: مدخل لنظم المعلومات
08	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات
08	الفرع الأول: تحديد المصطلحات النظام، البيانات، المعلومات والمعرفة
13	الفرع الثاني: مفهوم نظم المعلومات
14	الفرع الثالث: تطور نظم المعلومات
17	المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظم المعلومات
17	الفرع الأول: أهمية نظم المعلومات
18	الفرع الثاني: أهداف نظم المعلومات
19	المطلب الثالث: أبعاد ومكونات نظم المعلومات
19	الفرع الأول: أبعاد نظم المعلومات
22	الفرع الثاني: مكونات نظم المعلومات
25	المبحث الثاني: تصنيفات نظم المعلومات
25	المطلب الأول: نظم المعلومات الرئيسية
25	الفرع الأول: نظم معالجة المعاملات
27	الفرع الثاني: نظم دعم القرارات الإدارية
28	الفرع الثالث: نظم المعلومات التسييرية
28	الفرع الرابع: نظم المعلومات التنفيذية
30	المطلب الثاني: نظم المعلومات من منظور وظيفي
30	الفرع الأول: نظم معلومات الإنتاج والتوريد
31	الفرع الثاني: نظم المعلومات المحاسبية والتمويل
31	الفرع الثالث: نظم المعلومات التسويقية
32	الفرع الرابع: نظم معلومات الموارد البشرية
34	المطلب الثالث: نظم المعلومات حسب المستوى التنظيمي

34	الفرع الأول: نظم المستوى التشغيلي
34	الفرع الثاني: نظم مستوى الإدارة (التكتيكي)
35	الفرع الثالث: نظم المستوى الإستراتيجي
36	المبحث الثالث: تطبيق وتقييم نظام المعلومات في المؤسسة
36	المطلب الأول: مراحل بناء نظم المعلومات في المؤسسة
36	الفرع الأول: التخطيط لبناء نظم المعلومات في المؤسسة
37	الفرع الثاني: تحليل نظم المعلومات في المؤسسة
37	الفرع الثالث: تصميم نظم المعلومات في المؤسسة
38	الفرع الرابع: تطبيق وصيانة النظام
41	المطلب الثاني: مخاطر وأمن نظم المعلومات
41	الفرع الأول: مخاطر نظم المعلومات
42	الفرع الثاني: أمن نظم المعلومات في المؤسسة
44	الفرع الثالث: الوسائل المستخدمة لأمن نظم المعلومات
45	المطلب الثالث: تقييم أداء نظم المعلومات
45	الفرع الأول: مصادر مشاكل نظم المعلومات
46	الفرع الثاني: أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات
48	الفرع الثالث: تحديات نظم المعلومات
49	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: اليقظة الإستراتيجية وعلاقتها بنظم المعلومات	
51	تمهيد
52	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لليقظة الإستراتيجية
52	المطلب الأول: ماهية اليقظة الإستراتيجية
52	الفرع الأول: جذور اليقظة الإستراتيجية
53	الفرع الثاني: مفهوم اليقظة الإستراتيجية
56	الفرع الثالث: أهمية اليقظة الإستراتيجية
57	الفرع الرابع: أهداف اليقظة الإستراتيجية
57	المطلب الثاني: تحديد المفاهيم المرتبطة باليقظة الإستراتيجية
57	الفرع الأول: مفهوم الذكاء الاقتصادي
59	الفرع الثاني: التجسس الصناعي (الاقتصادي)
60	الفرع الثالث: التسيير الإستراتيجي للمعلومات
60	المطلب الثالث: معلومات اليقظة الإستراتيجية
60	الفرع الأول: معلومات التحكم
60	الفرع الثاني: معلومات التأثير
61	الفرع الثالث: الإشارات الضعيفة (إشارات الإنذار المبكر)
63	المبحث الثاني: إرساء خلية اليقظة الإستراتيجية
63	المطلب الأول: أنواع وسلوكيات اليقظة الإستراتيجية

63	الفرع الأول: أنواع اليقظة الإستراتيجية
67	الفرع الثاني: سلوكيات اليقظة الإستراتيجية
68	المطلب الثاني: تنظيم اليقظة الإستراتيجية
68	الفرع الأول: مراحل عملية اليقظة الإستراتيجية
70	الفرع الثاني: أنظمة اليقظة الإستراتيجية
71	الفرع الثالث: ممثلو عملية اليقظة الإستراتيجية
73	الفرع الرابع: المتطلبات التنظيمية لبناء خلية اليقظة
74	المطلب الثالث: وسائل وأساليب اليقظة الإستراتيجية
75	الفرع الأول: وسائل اليقظة الإستراتيجية
77	الفرع الثاني: أساليب تشغيل اليقظة الإستراتيجية (آلياتها)
78	الفرع الثالث: شروط فعالية نظام اليقظة الإستراتيجية
79	المبحث الثالث: مساهمة نظام المعلومات في دعم اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة
79	المطلب الأول: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة التكنولوجية
79	الفرع الأول: دور نظام المعلومات في إرساء اليقظة التكنولوجية في المؤسسة
80	الفرع الثاني: دور نظام المعلومات في تسهيل عملية الابتكار داخل المؤسسة
81	المطلب الثاني: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة تنافسية
81	الفرع الأول: دور نظام معلومات المنتج في الوصول إلى اليقظة الإستراتيجية من خلال تحسين منتجات المؤسسة
82	الفرع الثاني: دور نظم المعلومات في الوصول إلى اليقظة الإستراتيجية من خلال متابعة المنافسين
83	المطلب الثالث: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة التسويقية (التجارية)
84	الفرع الأول: دور نظام المعلومات التسويقي في الوصول إلى اليقظة التسويقية من خلال دراسة الزبائن والموردين
85	الفرع الثاني: دور نظام المعلومات التسويقي في المساعدة على الوصول لليقظة التسويقية من خلال اتخاذ القرارات التسويقية
86	المطلب الرابع: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة البيئية
86	الفرع الأول: دور نظام المعلومات المستديم في تفعيل اليقظة البيئية
87	الفرع الثاني: دور نظام معلومات الإدارة البيئية في تفعيل اليقظة البيئية
89	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمساهمة نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة عمر بن عمر
91	تمهيد
92	المبحث الأول: لمحة عن نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية بمطاحن عمر بن عمر قالم
92	المطلب الأول: تقديم مؤسسة عمر بن عمر
92	الفرع الأول: التعريف بمؤسسة عمر بن عمر
93	الفرع الثاني: أهداف وطبيعة نشاط المؤسسة

94	الفرع الثالث: فروع المؤسسة وهيكلها التنظيمي
99	المطلب الثاني: واقع نظام المعلومات بمؤسسة عمر بن عمر بقالمة
99	الفرع الأول: لمحة عن نظام معلومات مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالمة
101	الفرع الثاني: أنواع نظم المعلومات في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر
104	الفرع الثالث: أمن نظم المعلومات الخاصة بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر
104	المطلب الثالث: واقع اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر ودور نظام المعلومات في دعمها
105	الفرع الأول: مفهوم ومراحل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر
105	الفرع الثاني: أنواع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة
107	الفرع الثالث: المزايا التي يقدمها نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر
108	المبحث الثاني : تصميم الدراسة الميدانية
108	المطلب الأول: منهج، مجتمع وعينة الدراسة
108	الفرع الأول: منهج الدراسة
108	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة
108	الفرع الثالث: عينة الدراسة
109	المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
109	الفرع الأول: أداة الدراسة
111	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
112	المطلب الثالث: قياس صدق وثبات أداة الدراسة
112	الفرع الأول: قياس صدق أداة الدراسة
116	الفرع الثاني: قياس ثبات أداة الدراسة
118	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
118	المطلب الأول: التحليل الوصفي لعينة الدراسة
118	الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
118	الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
119	الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
120	الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي
120	الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة
121	الفرع السادس: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة
122	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لآراء العينة
122	الفرع الأول: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول محور تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة
127	الفرع الثاني: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول محور اليقظة الإستراتيجية
129	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات
130	الفرع الأول: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى

130	الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية
131	الفرع الثالث: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة
140	خلاصة الفصل
142	الخاتمة العامة
148	قائمة المراجع
150	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13	العلاقة بين البيانات المعلومات والمعرفة	(01-1)
26	نشاطات نظم معالجة المعاملات	(02-1)
30	نظم المعلومات الرئيسية	03-1
33	نظم المعلومات من منظور وظيفي	(04-1)
35	نشاطات نظم معالجة المعاملات	(05-1)
40	خطوات دورة حياة النظام	(06-1)
66	أنواع اليقظة الإستراتيجية	(01-2)
70	مراحل عملية اليقظة الإستراتيجية	(02-2)
95	الهيكل التنظيمي لمؤسسة مطاحن عمر بن عمر	(01-3)

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(01-1)	الفرق بين البيانات والمعلومات	11
(01-2)	ممثلو عملية اليقظة الإستراتيجية	72
(02-2)	الخدمات المقدمة من خلال الانترنت	76
(01-3)	نسبة استيراد مؤسسة عمرين عمر للقمح من كل دولة	94
(02-3)	عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة في المؤسسة محل الدراسة	108
(03-3)	درجات مقياس ليكارت الخماسي المعتمد في الدراسة	110
(04-3)	الاتجاه العام حسب مجال المتوسط الحسابي	110
(05-3)	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول " تطبيق نظم المعلومات" مع الدرجة الكلية للمحور	113
(06-3)	معامل ارتباط سبيرمان عبارات محور " اليقظة الإستراتيجية"	114
(07-3)	معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستمارة بالدرجة الكلية للاستمارة	115
(08-3)	ثبات محاور الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ	116
(09-3)	نتائج ثبات الاستبيان باستخدام طريقة التجزئة النصفية	116
(10-3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	118
(11-3)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	119
(12-3)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	119
(13-3)	توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي	120
(14-3)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	120
(15-3)	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	121
(16-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية البعد الإداري لنظم المعلومات	122
(17-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية البعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	123
(18-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية البعد الثالث: الموارد البشرية	124
(19-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات	125
(20-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول:تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة	127
(21-3)	متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور اليقظة الإستراتيجية	127
(22-3)	اختبار كلوموغروف سمرنوف وشايرويلك للتوزيع الطبيعي	129
(23-3)	اختبار لعينة واحدة بالنسبة للمحور الأول تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة	130
(24-3)	اختبار لعينة واحدة بالنسبة للمحور الثاني "اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة "	131
(25-3)	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى	132
(26-3)	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	133

134	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	(27-3)
135	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	(28-3)
136	نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثالثة	(29-3)
137	نتائج اختبار تجانس التباين لبيانات الدراسة	(30-3)
138	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير التخصص العلمي	(31-3)
138	نتائج اختبار تحليل اختبار التباين الأحادي لمتغير سنوات الخبرة	(32-3)

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملاحق
01	أسئلة المقابلة
02	الاستبيان
04	مخرجات نتائج SPSS
05	قائمة الأساتذة محكمي الاستبيان

المقدمة

مقدمة

تقف المؤسسات اليوم على أعتاب عصر جديد تحكمه التكنولوجيا والعلوم الحديثة، عصر المعلوماتية والتغيير السريع والتطور الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس على المؤسسات سواء بهيكلها أو طريقة اتخاذ القرار فيها، بحيث تشكل البيئة المعاصرة بكل متغيراتها تحديات جديدة للمؤسسة، فهي شديدة المنافسة، التعقد، الاضطراب، عدم التأكد والديناميكية، بل هي بيئة ذات منافسة قصوى وعدائية مما يفرض على المؤسسة ضرورة التحكم في إدارة العلاقة التي تربطها مع البيئة لفهمها، التكيف معها ومواجهة تأثيراتها.

ولقد رافقت هذه التحولات تغيرات جذرية ونوعية في بيئة الأعمال والمنافسة وفي السوق العالمية فضلا عن التعقيد المتزايد في المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية، التي فرضت تحديات مختلفة ومستمرة على كل المؤسسات مهما اختلفت أحجامها ومواردها بغض النظر عن الموقع الريادي أو الحصة السوقية. مما أدى إلى ظهور مؤسسات وزوال أخرى، وأصبحت إدارة المؤسسة تولى أهمية بالغة لنشر وتوليد المعلومات على مستواها، فالمعلومة هي عصب المؤسسات وعنصر أساسي لاستمرارها.

وتعتبر نظم المعلومات من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لبلوغ أهدافها، ومواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة التي تطرأ في محيطها، ولكي تتمكن من التفوق والريادة والاستمرار في النشاط، أصبحت المؤسسات اليوم مطالبة ومجبرة بإرساء نظام يعمل على دراسة وتحليل وتتبع ومراقبة كل ما يحيط بها وأن تكون على دراية كاملة بكافة التغيرات التي قد تطرأ في بيئتها والعمل على إيجاد الحلول والطرق المناسبة للتكيف معها، وهذا ما جعل المؤسسات تتبنى توجه أو وسيلة تسييرية جديدة لمجابهة المنافسة وضمان البقاء والاستمرار في السوق هذه الوسيلة تتمثل في اليقظة الإستراتيجية، وبذلك صار الاعتماد على اليقظة الإستراتيجية ضرورة جد حتمية داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

أولاً: إشكالية الدراسة

مع طفرة التطور التكنولوجي يواجه العالم اليوم ما يطلق عليه حالة الانفجار المعلوماتي أو ثورة المعلومات حيث يشهد العالم تطورا سريعا وعميقا على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والتكنولوجي، ونتيجة لعمق هذا التطور أصبحت المؤسسات تبحث عن ميكانيزمات وآليات تستطيع من خلالها استيعاب القدر الهائل والكم الهائل من المعطيات والبيانات والعمل على تحليلها وتقديمها لمتخذ القرار ولعل آلية اليقظة الإستراتيجية من أحدث الأساليب والآليات التي تتماشى مع المتغيرات والمستجدات البيئية الحاصلة.

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر

بقالمة؟

حتى تتسنى لنا الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي فإنه من الضروري طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظم المعلومات؟



مقدمة

- 2- هل توجد يقظة إستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة؟
- 3- هل يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر؟
- 4- هل توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور نظم المعلومات في التأثير على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة وذلك حسب المتغيرات الديموغرافية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الأسئلة المطروحة ولمعالجة الموضوع، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظم المعلومات
- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد يقظة إستراتيجية داخل المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05 ونشتق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
 - ✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر للبعد الإداري لنظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05
 - ✓ الفرضية الفرعية الثانية: توجد أثر لبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05
 - ✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لبعد الموارد البشرية على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05
 - ✓ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر لبعد المورد المعلوماتي على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05
- الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور نظم المعلومات في التأثير على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة حسب المتغيرات الديموغرافية.

ثالثا: أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من المكانة الكبيرة التي تحتلها كل من نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسات الاقتصادية، حيث تعد نظم المعلومات الركيزة الأساسية التي تقوم عليها أي مؤسسة، ولا يمكن تخيل المؤسسة الحديثة دون نظام معلومات الذي يفرض نفسه ويتبث وجوده، كونه من ضروريات نجاح أي مشروع تجاري، لذلك اتجهت معظم المؤسسات للاعتماد على نظام معلومات فعال يساعدها في اتخاذ القرارات والتخطيط لمستقبل أفضل، وتتبنى أسلوب جديد في الإدارة ألا وهو اليقظة الإستراتيجية، التي تضمن للمؤسسة للارتقاء بمستويات أداء أفضل مقارنة بالمنافسين، هنا يكون التحدي بالنسبة للمؤسسات الجزائرية لتلحق بالركب.

رابعا: أهداف الدراسة

تتجلى أهداف البحث فيما يلي:

- إبراز أهمية نظام المعلومات في المؤسسة.
- الوقوف على المفاهيم الأساسية لليقظة الإستراتيجية.



مقدمة

- التأكيد على الدور الهام الذي تلعبه اليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسة.
- الوقوف على الدور الذي يلعبه نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسة.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع

لم يكن اختيار هذا الموضوع بمحض الصدفة وإنما كان نتيجة عدة اعتبارات موضوعية تتمثل في:

- الميل الشخصي للموضوع وتناسبه مع التخصص.
- أهمية الموضوع نظرا للمستجدات والتغيرات المستمرة في البيئة.
- المكانة التي تحتلها نظم المعلومات على مستوى المؤسسات الاقتصادية.
- قلة الدراسات التي عالجت هذا الموضوع نظم المعلومات وعلاقتها باليقظة الإستراتيجية.
- إثراء المكتبة بمرجع جديد في مجال تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات.

سادسا: منهج البحث

نظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات قمنا بإتباع

المنهج الوصفي، المنهج التاريخي، منهج دراسة حالة، والمنهج التحليلي الإحصائي.

- المنهج الوصفي: لوصف أهم المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية من خلال الاعتماد على كتب مذكرات، مجلات وغيرها
- المنهج التاريخي: وذلك من خلال السرد التاريخي لنشأة المؤسسة وتطورها.
- منهج دراسة حالة: من خلال التطرق إلى دور نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بولاية قالمة، من خلال دراسة شاملة للمؤسسة وإسقاط ما قمنا به في الجانب النظري على هذه المؤسسة.
- المنهج التحليلي الإحصائي: في الجانب التطبيقي للوقوف على واقع نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة من خلال الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بولاية قالمة من خلال استخدام المقابلة والاستبيان والاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS.v20.

سابعاً: الدراسات السابقة

عند إعداد هذه الدراسة صادفنا العديد من الدراسات التي تناولت جوانب هذا الموضوع سواء بصورة كلية أو

جزئية نذكر منها

- خولة مسراتي، وبن نذير نصر الدين، "اليقظة الإستراتيجية كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية بليدة"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر، المجلد23، العدد2، 2020،

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع ممارسة اليقظة الإستراتيجية ومختلف أنواعها والمتمثلة في اليقظة التجارية، اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، واليقظة البيئية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية لبلدية وأثرها على تفعيل تنافسية هذه المؤسسات وذلك وفق المنهج الوصفي والتحليلي، ولهذا الغرض تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات وقد وزع على عينة عشوائية في مجتمع الدراسة بلغ حجمها 30 مفردة من أصل 40 مفردة.

وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن اليقظة الإستراتيجية تمارس في هذا النوع من المؤسسات بشكل متباين، ولكن لا تؤثر كل أنواعها على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما تم التوصل أيضا إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تطبق اليقظة الإستراتيجية بشكل عشوائي، وأن المكلفين بعملية اليقظة الإستراتيجية هم المدراء بنسبة كلية ثم يليهم رؤساء المصالح، أما العمال فدورهم مهمش. كما توصل الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين استخدام اليقظة الإستراتيجية وتحقيق تنافسية المؤسسة حيث بلغ معامل بيرسون 37.6%. كما توجد علاقة تأثيرية بين اليقظة الإستراتيجية وتفعيل تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- بوخريص خديجة، " اليقظة الإستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة تكرير السكر رام مستغانم"، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إستراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2015

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اليقظة الإستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال طرح الأسس الفكرية والنظرية في هذا المجال وإسقاط الدراسة الميدانية على مستوى إحدى المؤسسات الجزائرية مؤسسة تكرير السكر - رام-

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن: اليقظة الإستراتيجية ضرورة حتمية لكل المؤسسات الاقتصادية بمختلف أشكالها، وأن نظام اليقظة هو نظام معلوماتي هادف ومفتوح على البيئة، وتتمكن المؤسسة من الاستحواذ على زبائن جدد ودخول أسواق حديثة من خلال تقربها واحتكاكها من زبائنها وكسب ولائهم بجودة منتجاتها. أما بالنسبة لنتائج الدراسة الميدانية فقد تم التوصل إلى أن المؤسسة تهتم بعملية اليقظة الإستراتيجية، وتقوم بالترصد اتجاه بيئتها وتحرص على تتبع كل ما يحدث فيها، غير أن المؤسسة تقوم باليقظة الإستراتيجية بطريقة عشوائية تشوبها نقائص وليست بالمستوى المطلوب، حيث أن معظم موظفي المؤسسة لم يتعرفوا على مصطلح اليقظة، كما أن المؤسسة لا تستعين بمتعبين متدرجين وخبراء متخصصين في مجال التعقب والترصد وتأمين المعلومات، إضافة إلى أن المؤسسة لا تحدد ميزانية خاصة بعملية اليقظة.

- يحيى شريف حنان، "دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة، فرحات عباس سطيف 1 - الجزائر، 2017-2018.

حيث هدفت هذه الدراسة في جانبها النظري إلى التعرف على تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أما الجانب التطبيقي فقد كان الهدف منه معرفة مكانة نظم المعلومات بهذه المؤسسات ومدى تبنيها لليقظة الإستراتيجية وكذا تأثير نظم المعلومات على اليقظة.

وقد تم التوصل إلى أنه بالرغم من الوعي الموجود بأهمية المعلومات كمورد إستراتيجي إلا أن ذلك لم يدفعها نحو استباق الأحداث الخارجية واكتشاف المفاجأة المحتملة، كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود مجموعة من العوامل التي تسهم في إنجاح اليقظة الإستراتيجية كتخصيص الموارد المالية وتكوين فاعلين متخصصين في اليقظة، تساهم اليقظة الإستراتيجية في جعل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أكثر تحسسا للإشارات الضعيفة والإنذارات المبكرة التي يرسلها المحيط ، تلعب نظم المعلومات دور في تفعيل كل من اليقظة التسويقية، اليقظة البيئية، اليقظة التنافسية واليقظة التكنولوجية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات تلعب دورا هاما في تفعيل اليقظة البيئية من خلال جمع المعلومات المتعلقة بأصحاب المصالح، أما على مستوى اليقظة التكنولوجية فيسهم نظام المعلومات في المؤسسات محل الدراسة في اكتشاف الطاقات الإبداعية لأفرادها في حين يبقى تأثيره غير حاسم من ناحية المتابعة المستمرة لأخر المستجدات العلمية والتكنولوجية والحصول على مضمون المنتقيات العلمية.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث من حيث المؤسسة محل الدراسة، ومن حيث تصميم أبعاد المتغير المستقل، بالإضافة إلى اختلاف حجم العينة المتناولة، كما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من ناحية الإطار الزمني.

ثامنا: هيكل الدراسة

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات تضمن بحثنا مقدمة عامة يتبعها فصلين خصصا للجانب النظري، وفصل ثالث خصص للجانب التطبيقي وفي الأخير خاتمة عامة وهي كما يلي:

الفصل الأول بعنوان "الإطار النظري لنظم المعلومات"، وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، الأول تناولنا فيه مدخل لنظم المعلومات، المبحث الثاني تم من خلاله التطرق إلى تصنيفات نظم المعلومات، أما فيما يخص المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى تطبيق وتقييم نظام المعلومات في المؤسسة.

أما الفصل الثاني تحت عنوان "اليقظة الإستراتيجية وعلاقتها بنظم المعلومات"، تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، الأول بعنوان الإطار المفاهيمي لليقظة الإستراتيجية المبحث الثاني تمحور حول إرساء خلية اليقظة الإستراتيجية، أما فيما يخص المبحث الثالث فقد تم تخصيصه مساهمة نظام المعلومات في دعم اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة.

الفصل الثالث بعنوان "دراسة ميدانية لمساهمة نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالملة - " والذي بدوره تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، الأول بعنوان لمحة عن نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية بمطاحن عمر بن عمر، المبحث الثاني تحت عنوان تصميم الدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث تناولنا فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

تاسعا: صعوبات الدراسة

بالنظر إلى طبيعة الموضوع وخصوصياته قد واجهنا مجموعة من الصعوبات تتمثل في:

- مشاكل وتعقيدات فيما يخص اختيار مؤسسة للقيام بالدراسة.
- صعوبة الحصول على المعلومات وتحفظ المسؤولين في المؤسسة.
- صعوبة توزيع الاستمارات.



A decorative graphic of a scroll with a grey shadow, framing the text. The scroll is oriented vertically, with the top edge on the right and the bottom edge on the left. The text is centered within the scroll's frame.

**الفصل الأول: الإطار
النظري لنظم المعلومات**

تمهيد:

تعتبر المعلومات حجر الأساس ومورد حيوي في المؤسسة، حيث تؤثر بشكل جوهري على بقاءها واستمرارها وتحقيق أهدافها، خاصة في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد والتغير، نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة، إضافة إلى ما أفرزته التحديات العالمية المصاحبة للانفتاح الاقتصادي نحو الأسواق العالمية، فأصبحت المعلومات سلاحا تنافسيا ومورد استراتيجي يتوقف عليه نجاح المؤسسة أو فشلها.

كما يعد نظام المعلومات الجهاز العصبي للمؤسسة، ويعتبر أحد مكونات علم الإدارة حيث أن إدارة المعلومات من أحد أهم الموارد الخمسة المطلوبة من أجل تشكيل المؤسسة وهذا بالإضافة إلى الموارد البشرية والمواد الخام وكذلك رأس المال بالإضافة طبعا إلى الآلات والمعدات، وهناك العديد من الشركات التي قامت بتطوير نظم المعلومات كنظام مستقل.

ومن هذا المنطلق ارتأينا إلى تسليط الضوء على نظم المعلومات، حيث تم تقسيم الفصل إلى:

المبحث الأول: مدخل لنظم المعلومات

المبحث الثاني: تصنيفات نظم المعلومات

المبحث الثالث: تطبيق وتقييم نظام المعلومات

المبحث الأول: مدخل لنظم المعلومات

في ظل التطور الذي تشهده كافة القطاعات وفي إطار المنافسة الشديدة بين المؤسسات أصبح من الضروري إعطاء الأهمية القصوى لنظم المعلومات باعتبارها اللبنة الأساسية في تطور المؤسسات وذلك لكبح جماح المنافسة المفروضة، حيث تحرص المؤسسات على ضرورة تبني نظم المعلومات، من أجل مجابهة التغيرات المتعلقة ببيئة المؤسسة، فنظم المعلومات تعتبر بمثابة العصب المحرك للمؤسسة.

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات

إن التطور الكبير الذي ترك بصماته على مرافق الحياة المختلفة، قد خلق الحاجة الملحة إلى نظم المعلومات لمواجهة تلك التطورات ومعالجة ما بها من التعقيدات، حيث أصبحت نظم المعلومات اليوم المرجع الرئيسي والأساسي للمؤسسة وذلك من أجل ممارسة وظائفها و أنشطتها واتخاذ قراراتها، حيث تعمل نظم المعلومات على تنظيم مجريات العمل داخل المؤسسة والتنسيق بين مختلف فروعها.

الفرع الأول: تحديد المصطلحات النظام، البيانات، المعلومات والمعرفة

من أجل تسليط الضوء على نظم المعلومات وتحديد ماهيتها، يتطلب الأمر الوقوف على مفهوم كل من النظام، البيانات، المعلومات والمعرفة.

أولاً: النظام: يستعمل مصطلح النظام أو (الأنظمة) بصورة واسعة في لغة الخطاب اليومي وبصورة وأشكال ومضامين مختلفة، حيث تأتي أهمية دراسة النظام كمتطلب أساسي لفهم نظم المعلومات.

1- مفهوم النظام: النظام عبارة عن: "مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم".¹

كما يمكن تعريف النظام على أنه: "مجموعة عناصر أو أجزاء أو أقسام ترتبط مع بعضها البعض بعلاقات منطقية، بحيث تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض، بغرض أداء أهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات".²

ويمكن أيضاً تعريف النظام من ناحية الهدف على أنه: "النظام هو مجموعة من المكونات التي تعمل معا لتحقيق هدف مشترك أو أهداف متعددة عن طريق قبول المدخلات ومعالجتها وتقديم المخرجات في شكل منظم ليس لكل نظام هدف واحد ففي كثير من الأحيان يتألف النظام من العديد من الأنظمة الفرعية بأهداف فرعية تساهم جميعها في تلبية

¹ عماد الصباغ، "نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص 13.

² عدنان عواد الشوابكة، "دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان،

الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 72.

الهدف الرئيسي، حيث يمكن للأنظمة الفرعية أن تتلقى المدخلات وتقوم بتحويل المخرجات إلى أنظمة أو أنظمة فرعية أخرى".¹

وفي الأخير يمكن القول أن النظام هو عبارة عن مجموعة من المكونات أو الأجزاء مرتبطة مع بعضها البعض لتحقيق أهداف محددة من خلال تحويل المدخلات إلى مخرجات.

2 - أنواع النظم: يمكن تصنيف النظم إلى الأنواع التالية:²

- ❖ النظم المحددة أو الثابتة أو المستقرة: والتي يمكن التنبؤ بمخرجاتها وهي النظم التي تتفاعل أجزاءها وتحقق أهدافها بطريقة يمكن التنبؤ بها بدقة تامة، مثل نظام الحاسب الآلي.
- ❖ النظم الاحتمالية أو النظم المتغيرة: عادة ما يشير إليها بمصطلحات ومفاهيم احتمالية لا يمكن تحديد نتائجها بدقة وأن درجة محددة من الخطأ في التنبؤ ستؤثر في عمل النظام، مثل نظام الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج.
- ❖ النظم المختلطة: وهي النظم التي تشمل الإنسان، ومن أمثلة هذه النظم نظم المعلومات الإدارية.
- ❖ النظم الطبيعية والنظم الاصطناعية: تقع النظم الطبيعية في حدود قوانين الطبيعة وعلاقتها التي تربط بمخرجات النظام بمدخلاته.
- ❖ النظم طويلة الأجل والنظم قصيرة الأجل: يمكن تقسيمها وفقا لمدى استمراريتها إلى نظم دائمة تستمر لفترات طويلة، ونظم مؤقتة تبقى لفترات قصيرة وسرعان ما تنتهي.
- ❖ النظم المادية والنظم المجردة والنظم المفاهيمية: النظم المادية فهي نظم ملموسة لها مكونات من أشياء أو أفراد أو خليط منهما وتكون مبنية على نظم مفاهيمية، أما النظم المجردة فهي النظم التي تكون جميع عناصرها مجموعة من الأفكار والمفاهيم المجردة، التي لا يمكن لمسها. أما النظم المفاهيمية فتتكون أجزاءها من مفاهيم مجردة تهدف إلى تفسير الظواهر التي تحيط بعالمنا.
- ❖ النظم المفتوحة: هي التي تتفاعل بصفة مستمرة تؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية.

¹ مراد حافظ حمدان، "دور عوامل النجاح الحرجة لنجاح الأعمال في تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمات"، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 56.

² - للمزيد من المعلومات، يرجى الإطلاع على:

- صباح رحيمة محسن، وآخرون، "نظم المعلومات المالية أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 44-45.

- سونيا محمد البكري، "إدارة الإنتاج والعمليات (مدخل النظم)"، المكتبة العالمية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة الثالثة، 2006، ص 34.

- نوي سماح، "دور نظام المعلومات المحاسبي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة - بسكرة"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم التجارية، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2019، ص 8.

- إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2005، ص 37.

❖ **النظم المغلقة:** فهي عبارة عن نظم لا تتأثر بالبيئة ولا تأثر فيها، والنظم المغلقة توفر مدخلاتها ذاتيا كما أنها تستخدم مخرجاتها أي أنها في حالة سكون، والملاحظ في الظواهر المحيطة بنا أنه لا يوجد ما يسمى بالنظم المغلقة، وإنما يمكن تصميم نظام مغلق كما يحدث في التجارب الفيزيائية بحيث يقوم بعزل النظام عن البيئة.

❖ **الأنظمة المغلقة نسبيا:** نحكم على النظام أنه مغلق نسبيا إذا كان يتفاعل مع البيئة المحيطة به بطريقة محددة معروفة وقابلة للتحكم فيها، كما تتوفر له خاصية إمكانية التحكم في تأثيرات متغيرات البيئة على إجراءات تشغيلية، ويعتبر ناتج تفاعلات البيئة معه بمثابة مدخلات النظام كما أن ناتج تأثيره يمكن اعتباره بمثابة مخرجات النظام.

ثانيا: البيانات: تعتبر البيانات المادة الخام التي تشتق منها المعلومات، وسنحاول عرض تعاريف تتعلق بها.

1- مفهوم البيانات: لقد تعددت التعاريف المتعلقة بالبيانات، نذكر أهمها:

البيانات هي: "مواد وحقائق خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة."¹

ويمكن تعريفها على أنها: "حقائق غير مترابطة لا تعطي أي معنى لمتلقيها كونها لم يتم تقديمها لوصف هدف أو حالة معينة."²

وتعرف أيضا بأنها: "المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات والتي هي حقائق وأوصاف تصف أحداث أو وقائع معينة، إلا أنها تجد ذاتها لا تعطي الدلالة الكافية أو المؤشر الكافي الذي في ضوئه يمكن لصانع القرار من صنع القرار بشأن الموقف أو الحالة موضوع القرار."³

ومما سبق نستخلص بأن البيانات عبارة عن المادة الخام المتمثلة في أرقام، إشارات، معطيات، رموز أو حروف التي لا تعطي معنى وليست لها قيمة بشكلها الأولي ما لم تتم معالجتها لتتحول إلى معلومات.

2- أشكال البيانات: يمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال من أهمها:⁴

❖ **البيانات العددية الهجائية:** والتي تتكون من أرقام وحروف هجائية ورموز أخرى تصف معاملات تجارية أو أحداثا أو وحدات أخرى.

❖ **البيانات النصية:** وهي النصوص المستعملة في الاتصالات الكتابية.

❖ **البيانات البيانية:** وهي الصور و الأشكال البيانية وما شابهها.

¹ عليان ربيعي مصطفى، "اقتصاد المعلومات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 95.

² علاء الدين الجناح، عامر قنديلجي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 36.

³ محمد عبد الحسن الطائي، "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 116.

⁴ نجم عبد الله الحميدي، وآخرون، "نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005،

❖ البيانات الصوتية: وهي البيانات المكونة من الأصوات كصوت الإنسان وغيره.

ثالثا: المعلومات: تعتبر موردا أساسيا لا يقل أهمية عن رأس المال والمورد البشري، نظرا لأهميتها في اتخاذ القرارات.

1- تعريف المعلومات: هناك عدة تعاريف تناولت مفهوم المعلومات نذكر منها ما يلي:

المعلومات هي: "عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة، أي هي بيانات تمت معالجتها وتحليلها وتنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها".¹

المعلومات هي: "المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو بواسطة الحاسبات أو بالحاسبات أو بالحالتين معا، ويكون لها سياق محدد ومستوى عال من الموثوقية".²

وتعرف أيضا: "بأنها البيانات التي تمت معالجتها لتصبح بشكل أكثر نفعاً للمستقبل والتي لها قيمة في الاستخدام الحالي أو في اتخاذ قرارات مستقبلية".³

ومما سبق يمكن تعريف المعلومات بأنها بيانات معالجة ومنسقة ومنظمة، بحيث أنها تعطي معنى وتكون مفيدة وتسمح باستخدامها والاستفادة منها، وفيما يلي جدول بين الفروق الجوهرية بين البيانات والمعلومات.

الجدول رقم (1-01): الفرق بين البيانات والمعلومات.

المجال	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منظمة في هيكل تنظيمي	منظمة ضمن هيكل تنظيمي
القيمة	غير محددة القيمة	محددة القيمة بالضبط
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيد الرسمي والغير رسمي
المصدر	مصادر متعددة	محددة المصادر
الدقة	منخفضة	عالية
موقعها في النظام	مدخلات النظام	مخرجات النظام
الحجم	كبيرة جدا	صغيرة نسبيا لحجم البيانات

المصدر: ربي مصطفى عليان، "طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 103.

من الجدول نلاحظ أن المعلومات هي عبارة عن مخرجات قيمة وعالية الدقة وصغيرة الحجم نتحصل عليها نتيجة معالجة المدخلات المتمثلة في البيانات.

¹ يوسف مجدلاوي وآخرون، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية"، دائرة المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص 9.

² ليلى حسام الدين أحمد شاكر، "أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للمواد البشرية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر، 2011، ص 8.

³ محمد يوسف حفاوي، "نظم المعلومات المحاسبية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص 10.

2- خصائص المعلومات: تتصف المعلومات الجيدة بجملة من الخصائص نوجزها فيما يلي :¹

- ❖ التوقيت: التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستخدمين خلا دورة معالجتها والحصول عليها.
- ❖ الدقة: وتعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات، أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات.
- ❖ الصلاحية: صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين بصورة جيدة وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار.
- ❖ المرونة: هي قابلية تكييف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.
- ❖ الوضوح: يعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين.
- ❖ إمكانية الوصول: أي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات، التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام والنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقدار ضخماً من المعلومات بالإضافة إلى سهولة الاستخدام يكون من الطبيعي أكثر قيمة وأعلى كلفة من النظام الذي يعطي إمكانية وصول أقل.
- ❖ الشمول: هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستخدمين بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها.

ثالثاً: المعرفة: "هي عبارة عن معلومات تم تنظيمها ومعالجتها لتحويلها إلى خبرة أو معرفة مبتكرة لا تعرف عنها شيء من قبل، أو تصف شيء يوسع معارفنا السابقة أو يعدل منها أو هي الحصيلة النهائية لاستخدام المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يخدمهم أو يخدم مجتمعهم، فإنتاج منتج لأول مرة أو ابتكار طريقة جديدة في التسويق أو الإنتاج يعبر عنه بالمعرفة".²

عرف Turban & Potter المعرفة على أنها: "المعلومات التي يتم تنظيمها ومعالجتها لغرض الفهم، والدراسة، والممارسة، والتعلم، ومن ثم التطبيق في الأعمال أو لحل المشكلات وإنجاز العمل".³

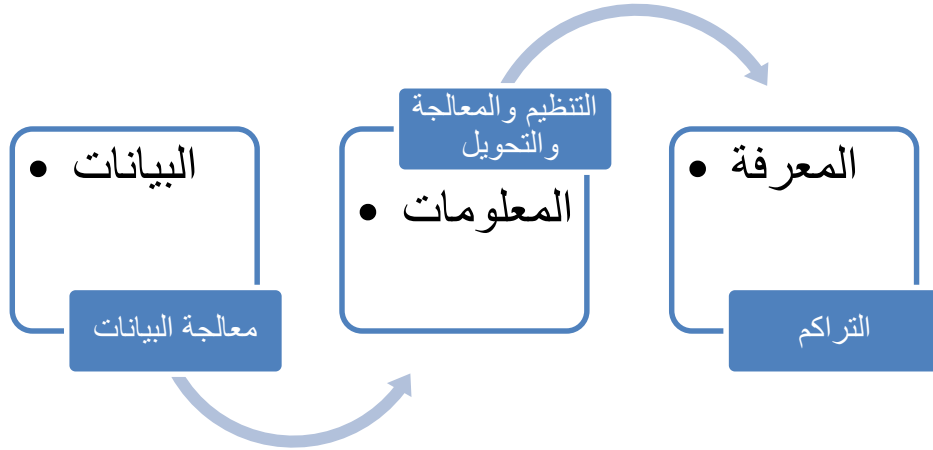
والشكل التالي يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة

¹ ربي مصطفى عليان، "طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، صص 28-30.

² عبد الله إبراهيم الفقي، "نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص 135.

³ السعيد مبروك إبراهيم، "المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الإستراتيجي"، المجموعة العربية للتنمية والتدريب، القاهرة، مصر، الطبعة 2، 2012، ص 83.

الشكل رقم (1-01): العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على:

- علاء عبد الرزاق السالحي، "نظم إدارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2003، ص 08.

من الشكل يتضح أن المعلومات تنتج من معالجة البيانات أن المعرفة تنتج من تنظيم وترتيب المعلومات واستعمالها بالشكل الصحيح.

الفرع الثاني: مفهوم نظم المعلومات

لا تخلو أي مؤسسة من نظم المعلومات، فهي بحاجة ماسة للمعلومات للتعرف عما يدور في البيئة التي تنشط فيها، لاسيما مع ظهور ثورة المعلوماتية والعمولة.

أولاً: تعريف نظم المعلومات: لقد تعددت التعاريف المتعلقة بنظم المعلومات، وكل منها ارتكز على جانب معين وتتمثل أهم هذه التعاريف فيما يلي:

- ✓ يعرف نظام المعلومات بأنه: "هو مجموعة من المكونات المترابطة التي تعمل بشكل جماعي على تنفيذ عملية الإدخال، والمعالجة، والإخراج، والتخزين، والتحكم في آلية تحويل البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها لدعم التنبؤ والتخطيط والمراقبة والتنسيق واتخاذ القرار في المؤسسة".¹
- ✓ ويعرف على أنه: "مجموعة من العناصر (وسائل، برمجيات، أفراد) تسمح بحيازة، معالجة تخزين وإرسال المعلومات".²
- ✓ ويمكن تعريفه أيضاً على أنه: "عملية دمج أنظمة الأعمال الرئيسية للمؤسسة في نظام برمجي واحد حتى تتدفق المعلومات بسلاسة داخل المؤسسة مما يؤدي إلى تحسين التنسيق والكفاءة وعملية اتخاذ القرار".³

¹ -Elizabeth Hardcastle, "business information systems", ventus publishing, Colorado, USA, 2008, p.07.

² بوعنيني سميحة، " نظام المعلومات ركيزة أساسية في الإدارة الإستراتيجية للمنظمة - حالة المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، المجلد 9، العدد، 2021، ص 329.

³ - Malihe Tabatabaie, " exploring enterprise information system", in : "entreprise information Systems", IGI global, New York, USA, 2011, p.40 .

✓ ويعرف أيضا على أنه: "مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم."¹

✓ كما تعرف نظم المعلومات أيضا من منظور تقني على أنها: "عبارة عن مجموعة من المكونات المرتبطة التي تجمع أو تسترجع وتعالج وتخزن وتوزع المعلومات لدعم صنع القرار والسيطرة والرقابة على المؤسسة."²

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام المعلومات، فهو ذلك الإطار الذي يضم مجموعة من العناصر المادية والبشرية والبرمجية المترابطة والتي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها للحصول على معلومات تخزن وتسترجع وتستخدم لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة.

ثانيا: خصائص نظم المعلومات: يمكن إجمال خصائص نظام المعلومات فيما يلي:³

1. شبكة اتصال: يمثل نظام المعلومات شبكة اتصال لأنه يقدم إلى عدة أشخاص في المؤسسة وهو يمكن من تدفق المعلومات إلى كافة المستخدمين سواء كان ذلك داخل أو خارج المؤسسة.
2. وسيلة تحويل البيانات وتخزينها: يقوم نظام المعلومات بتحويل المدخلات والتي هي عبارة عن بيانات خام إلى معلومات تعبر عن مخرجات النظام وذلك من خلال ثلاث مراحل أساسية تبدأ بمرحلة المدخلات؛ وصولاً لمرحلة التشغيل؛ ثم مرحلة المخرجات، هذا بالإضافة إلى مجموعة من الوظائف مرتبطة بالمرحلة السابقة مثل: وظائف تجميع البيانات، تشغيل البيانات، إدارة البيانات ومراقبتها.
3. مستخدمي المعلومات: يتم استخراج المعلومات بواسطة النظام لاستخدامها من طرف مستخدمين داخليين، وهم عبارة عن الموظفين في المؤسسة، أما المستخدمين الخارجيين فهم الأطراف المهتمة بعمليات المؤسسة مثل الدائنين، الموردين، المستهلكين،... الخ.
4. الأهداف: أي نظام معلومات بأي مؤسسة له ثلاث أهداف رئيسية وهي:
 - التزويد بالمعلومات المساعدة لعملية اتخاذ القرار؛
 - التزويد بالمعلومات المساعدة للعمل اليومي الروتيني؛
 - التزويد بالمعلومات العامة لمسيرة المنافسين.
5. الموارد: يحتاج نظام المعلومات إلى موارد من أجل إتمام وظائفه، ويمكن تبويب هذه الموارد على أنها أفراد، حواسيب، برمجيات، بيانات... الخ.

¹ عبد الرزاق محمد قاسم، " تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية "، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص. 15.

² دميثان عبد الكريم المجاني، " موضوعات متقدمة في نظم المعلومات "، دار الإعصار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 24.

³ مصطفى يوسف كافي، " نظم المعلومات المالية "، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص ص. 21-22.

الفرع الثالث: تطور نظم المعلومات

بدأت نظم المعلومات في الظهور التطور في فترة الخمسينات بعد اكتشاف الحاسوب، وقد اقتصر في البداية على معالجة البيانات إلكترونيا، ليتطور دورها خلال فترة الستينات والسبعينات إلى معالجة المعاملات التجارية كحفظ السجلات وتطبيقات المحاسبة التقليدية، وبعد تطوير الحاسوب وانتشار عملية استخدامه في المؤسسات خلال فترة السبعينات أدى ذلك إلى سهولة التواصل بين عمليات النظام ومصادر مما سمح بتزويد المدراء على المستوى التكتيكي بالمعلومات السريعة والدقيقة التي سهلت عليهم عملية اتخاذ القرار، في فترة الثمانينات بدأت تظهر نظم معلومات خبيرة ومحوسبة تستخدم لدعم المدراء التنفيذيين عن طريق قدرتها على توفير قواعد بيانات قوية وسهلة الاستخدام والتي تمكن المدير من الحصول على رسوم ومخططات لمساعدته في وضع خطط إستراتيجية طويلة المدى. وبعد النمو السريع في استخدام الانترنت وأجهزة الإعلام والاتصال طرأت تحسينات هائلة في الخدمات التي تقدمها نظم المعلومات مما حفز المؤسسات على بناء وتصميم نظم معلومات متطورة تعتمد على البنية التحتية المتوفرة لديها¹. ونتيجة لذلك فقد أصبحت نظم المعلومات موردا إستراتيجيا ووسيلة فعالة لتحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات، وسلاحا إستراتيجيا للدفاع عنها والتغلب على المنافسة الخارجية. وبصفة عامة فإن تطور ونمو نظم المعلومات كان نتيجة للعوامل التالية:²

- التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال: أدى نمو وتزايد قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانخفاض تكاليفها إلى تزايد الدور الذي تلعبه نظم المعلومات داخل المؤسسة. فنتيجة لتطور الحسابات الآلية فقد أصبح من السهل تعلم العديد من البرمجيات في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة. كذلك تمكنت المؤسسات من اقتناء الحسابات الضخمة المركزية والحسابات الشخصية. لقد أدى هذا التطور إلى تغلغل استخدام الحسابات في كافة المستويات التنظيمية والأنشطة اليومية التي تتم داخل المؤسسة.
- التطور في خصائص التطبيقات: بدأت نظم المعلومات بتقديم نظم وتطبيقات ذات أغراض عامة تخدم المجالات الوظيفية للمؤسسة مثل المخزون المبيعات، الإنتاج التسويق، التمويل. وقد أدى تطور دور نظم المعلومات وتطور تكنولوجيا الحسابات الآلية إلى إنتاج برامج تهدف إلى خدمة تخصصات محددة لأفراد أو مجموعات داخل المؤسسة مثل تطبيقات أوراق العمل، نظم تدعيم القرار للإدارة الوسطى، والنظم الخبيرة.

وفي التسعينات ظهرت تغيرات كبيرة في بيئة الأعمال ساهمت في تطور نظم المعلومات منها:³

- العولمة: إن العولمة في اقتصاديات الصناعة العالمية أعطت قوة ودفعة كبيرة الأهمية للمعلومات وقدمت طموحات جديدة للأعمال، وفي الوقت الراهن فإن نظم المعلومات دعمت الاتصالات وأعطت قوة تحليلية للمؤسسات لجعلها تمارس التجارة وإدارة الأعمال على المستوى العالمي، كما أحدثت العولمة وتكنولوجيا المعلومات تجديدا على مستوى المؤسسات المحلية بسبب نظم الاتصالات العالمية القائمة والنظم الإدارية،

¹ رياض سلطان على، " نظم المعلومات الحاسوبية نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية"، دار المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص ص. 47-51.

² إبراهيم سلطان، " نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2000، ص 2.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، " نظم إدارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص ص. 27-28.

الأمر الذي مكن الاستفادة من الانطلاق إلى السوق العالمية، ومن الوصول إلى المعلومات اللازمة لتلبية احتياجاته منها، ونتيجة لذلك فإن العولمة أوجدت حالة تنافس عالمية لتسويق السلع والخدمات وكان لنظم المعلومات والاتصالات دور أساسي في ذلك، وتشمل العولمة ما يلي:

1. الإدارة والرقابة في السوق العالمي؛
2. المنافسة في الأسواق العالمية؛
3. مجموعات العمل العالمية؛
4. نظم التوصيل العالمية.

- التحول في الاقتصاد الصناعي: ويشمل ما يلي:

1. الاقتصاديات المستندة إلى المعرفة والمعلومات؛
2. الإنتاجية؛
3. الخدمات والسلع الجديد؛
4. المنافسة المستندة إلى الزمن؛
5. أقصر دورة حياة السلع قاعدة المعرفة الخاصة بالعوامل المحدودة.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظم المعلومات

أصبحت نظم المعلومات في الآونة الأخيرة تكتسي أهمية بالغة بالنسبة لجميع أنواع المؤسسات، وعلى وجه الخصوص المؤسسات الاقتصادية، حيث ترتبط نظم المعلومات بالواقع العملي للمؤسسة، وتوافر نظام جيد للمعلومات في المؤسسة يعمل على توفير عديد من المزايا وتحقيق أهدافها.

الفرع الأول: أهمية نظم المعلومات

تبرز أهمية نظام المعلومات بشكل واضح في النقاط التالية¹:

- تمكين الإدارة من اتخاذ القرارات بعقلانية، من خلال تقديم المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؛
- تعمل على تحديد وقياس العلاقات بين المتغيرات واستخدامها في التنبؤ؛
- تحقق التكامل بين بيانات التسويق والإنتاج والتمويل، وغيرها من البيانات لتسهيل تسيير المؤسسة؛

¹ - للمزيد من المعلومات، يرجى الإطلاع على:

- لامية دالي علي، "مساهمة تصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة- دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة"، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية ولتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2015/2014، ص 62.

- زياد عبد الكريم القاضي، وحمد خليل أبو زلطة، "تصميم نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 32.

- توفر المعلومات بأقل قدر من الازدواجية؛
- تقلل من الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات، حيث لا يرسل مراكز اتخاذ القرار إلا القدر اللازم من المعلومات.
- تعتبر أساس نجاح المؤسسة؛
- تخدم المؤسسة في مجال توسعة مهامها؛
- تخدم المؤسسة في مجال المنافسة؛
- تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية؛
- تساهم في تفعيل دور الأفراد وزيادة ترابطهم من خلال تبادل المعلومات فيما بينهم.

الفرع الثاني: أهداف نظم المعلومات

تعمل نظم المعلومات على اختلاف أنواعها إلى تحقيق الأهداف الآتية:¹

- تحقيق الكفاءة: المقصود بالكفاءة القيام بأداء المهام بطريقة أسرع و بتكلفة أقل، ويكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوي، كتوفير تقارير المخزون أو المرتبات وغيرها من واقع قاعدة البيانات وبذلك تقليل الحاجة إلى من يقوم بإمسك سجلات البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير، إضافة إلى استخدام النماذج الرياضية فيما يخص عمليات الرقابة وكذا ربط المؤسسة بشبكات اتصال.
- الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرارات: يكون ذلك من خلال مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل وبطريقة أسهل كجدولة أوامر الإنتاج أو استعراض المواد، مما يمكن أن يتم ذلك أوتوماتيكيًا عن طريق التحليل المفصل لتدفق العمل في المؤسسة.
- تحسين أداء المؤسسة: حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المؤسسة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالحجم الكافي، إضافة إلى تكوين وصف تاريخي لأحوال المؤسسة وذلك بالمراقبة المستمرة التي تسهل من اكتشاف الأخطاء التي قد تقع فيها المؤسسة.
- التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المؤسسات اليوم في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لها واستغلالها بسرعة للتأقلم مع كل التغيرات، مما يستدعي توفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكر التي قد تأتي من داخل المؤسسة أو خارجها، فيحتوي كل نظام معلومات على قاعدة تقوم على جمع كل البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلف الإدارات بالمؤسسة في استخدامها.

¹ الشيخ ولد محمد، "استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان top lai"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، تخصص كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان - الجزائر، 2010/2011، ص ص. 104، 105.

- توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية الصعبة غير المحددة، وذلك للتخفيض من حالات عدم التأكد من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات، وذلك بحساب النتائج المتوقعة لمختلف الاستراتيجيات البديلة عن طريق تشغيل وتحليل كل البيانات المخزنة لدى المؤسسة.
- ربط العملاء بالمؤسسة: يمكن لكل من المؤسسة وعملائها الاستفادة من نظم المعلومات، فيمكن للمؤسسة جعل عملائها أكثر قرباً وارتباطاً بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم، ومن ثم كسب رضاهم عن خدماتها بالشكل الذي يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول إلى المؤسسات المنافسة، فعلى سبيل المثال قامت إحدى المؤسسات بتأسيس نظام معلومات يسمح لعملائها بالاتصال بها ووضع الأوامر عليه والتحقق من تنفيذ أوامرهم ومراجعة الأسعار وغيرها من المعلومات التي يحتاجها العملاء.
- ربط المؤسسة بالموردين: تستخدم نظم المعلومات في تضيق الفجوة المكانية بين المؤسسة والموردين من أجل تسريع عملياتها وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.¹

لكن حتى يحقق نظام المعلومات الأهداف السابقة الذكر، فإنه يجب أن يستوفي عدة شروط كالثقة الفعالية المنفعة، السرعة وسرية المعلومات هذه الأخيرة يتم حفظها، تحليلها وتخزينها بطريقة تسمح بتوفيرها إلى كل المستويات التنظيمية دون احتكار.

❖ ومن بين المعايير التي تحكم كفاءة نظم المعلومات ما يلي:²

- البساطة: فالنظام الناجح هو ذلك النظام الذي تتم بواسطته تسهيل إجراءات وسبل الحصول على البيانات وتطويرها ومعالجتها وتوصيلها إلى المستفيدين بكل بساطة.
- المرونة: فالمرونة في التصميم والقابلية للتغيير عند الضرورة تعتبر من الصفات الجوهرية والمطلوبة في نظم المعلومات الناجحة.
- الموثوقية: يجب أن تكون مخرجات نظام المعلومات بالشكل الذي تجعل المستفيدين منه يعتمد عليه في تلبية حاجاتهم من المعلومات الضرورية.
- القبول: أن يكون نظام المعلومات مقبول من قبل الذين يصمم النظام لهم.
- الاقتصادية: النظام الكفء هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالعائد المحقق.

المطلب الثالث: أبعاد ومكونات نظم المعلومات.

تساهم نظم المعلومات في تمكين المؤسسة من تحقيق ميزة تنافسية مؤكدة طالما نجحت في إدارة موارد ونظم المعلومات بكفاءة وفعالية، بحيث يجب أن تكون هذه الموارد أو العناصر تكمل بعضها البعض وتترابط بشكل يجعل النظام لا يعمل بطريقة فعالة أو يتكامل بدون واحدة منها:

¹ صياد صباح، "أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية"، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017/2018، ص 33.

² أحمد الخطيب، خالد زيغان، "إدارة نظم المعلومات"، جدار للكتاب العالمي، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 75-76.

الفرع الأول: أبعاد نظم المعلومات

تتمثل الأبعاد الجوهرية لكل نظام معلومات موجه للأعمال في العناصر التالية:

أولاً: المؤسسة: تعرف المؤسسة على أنها: "الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط"¹، كما يقصد بها أيضاً ذلك النظام الاجتماعي والاقتصادي الذي يتولى تنفيذ حزمة من الأنشطة الهادفة. ويتكون هذا النظام من بنية تنظيمية، وإدارة وعاملين ونظم فرعية وظيفية متمثلة بمجالات الأنشطة الرئيسية مثل العمليات التسويقية، الموارد البشرية، البحوث والتطوير، المحاسبية والمالية وغيرها. ويقع نظام المعلومات ضمن هذه البيئة ويعمل في إطارها، ويمكن القول ببساطة أن نظام المعلومات هو النسيج الرابط للعناصر الأساسية التي تتكون منها المؤسسة وهي: الأفراد، البنية التنظيمية، أنشطة الأعمال، الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات والثقافة التنظيمية. ويوجد جزء من المؤسسة مندمجاً وكامناً في نظم المعلومات.² وفي جميع الأحوال يقع على عاتق المؤسسة تحقيق المواءمة الخلاقة بين نظم المعلومات ومجالات الأعمال الخاصة بها.

ثانياً: الإدارة: تسعى الإدارة إلى تحقيق الغايات التنظيمية للمؤسسة بكفاءة وفعالية من خلال التخطيط، تنظيم التوجيه، ومراقبة الموارد التنظيمية. إنها القدرة على تحقيق الأهداف بواسطة الآخرين، ويؤمن العمل الإداري الحلول للمشاكل التي تواجه المؤسسة وطريقة اتخاذ القرارات فيها، كما يؤمن الخطط المختلفة التي تعمل على حل مشاكل المؤسسة ومساعدتها في مواجهة تحديات البيئة المختلفة، ووضع إستراتيجيات المؤسسة وكذا تخصيص الموارد المختلفة من بشرية ومالية لتحقيق أهدافها، ويتمثل الجزء الحقيقي من مسؤولية الإدارة في تأمين قيادة العمل بمعلومات ومعرفة جديدة، ويختلف شكل الدور الإداري في المستويات الإدارية المختلف، حيث يأخذ المديرون في الإدارة العليا قرارات التخطيط الاستراتيجي، بينما يعمل مديرو الإدارة الوسطى على تنفيذ البرامج والخطط المقدمة من الإدارة العليا، كما يقوم المديرون التنفيذيون بمسؤولية مراقبة نشاطات العمل اليومي، علماً أن كل مستوى إداري يحتاج إلى معلومات ونظم مختلفة عن المستوى الآخر.³

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ارتبط ظهور نظم المعلومات بظهور أول استخدام الكمبيوتر في المؤسسات وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدخال، تخزين، معالجة، ونشر المعلومات، فالبعد التكنولوجي يتعلق بالوسائل التقنية التي تسمح بتنفيذ المهام المتعلقة بهذه العمليات.⁴

ويقصد بالتكنولوجيا التطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات العلمية المختلفة التي يتم التوصل إليها من خلال البحث العلمي، كما أنها مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والأدوات والوسائل المادية والإدارية التي يستخدمها الإنسان

¹ غول فرحات، "الوجيز في اقتصاد المؤسسة"، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2008، ص 8.

² سعد غالب ياسين، "نظم المعلومات الإدارية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2018، ص 30.

³ فايز جمعة صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية MIS"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 8.

⁴ بن أم السعد فتيحة، "دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء والغاز للشرق قسنطينة - الجزائر"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة الحاج لخضر، الجزائر، 2015/2016، ص 90.

في الأداء عمل أو وظيفة معينة في مجال حياته اليومية لإشباع حاجته المادية.¹ أما تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي تشير إلى الأدوات والتقنيات التي تستخدمها أنظمة المعلومات لتنفيذ الأنشطة على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وهي تشمل كل من: الأجهزة والمعدات، البرمجيات والمعالجات، البيانات والمعلومات، الشبكات والاتصالات، الإجراءات التنظيمية.²

ولتكنولوجيا المعلومات والاتصال علاقة وطيدة بنظام المعلومات في المؤسسة حيث يستخدم هذا المصطلح في بعض الأحيان بصورة مترادفة ومتبادلة وربما نجد من يتحدث عن تكنولوجيا المعلومات لكنه لا يعني بالضبط أدوات تكنولوجيا المعلومات وإنما نظم المعلومات، كما نجد أن البعض يستخدم عن قصد وإصرار مصطلحات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات للدلالة على معنى واحد دون إجراء أي تمييز بينهما، لذا من الضروري وضع حدود متميزة للدلالة عن معاني نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال فمن المعروف أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال يشير إلى كل أداة حاسوبية يستخدمها الأفراد في عملهم مع المعلومات لدعم احتياجات أنشطة ومعالجة المعلومات في المؤسسة، إذا فهي تتمثل في أدوات وتقنيات المعلومات (مكونات الحاسوب البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات)، وبتعبير آخر فإن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتضمن التقنيات المستخدمة في شتى أنواع معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وعرض المعلومات. أما نظم المعلومات الحاسوبية فهي النظم التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تمثل هذه الأخيرة الجانب التقني لنظام المعلومات والبدائل لتسميته مثل نظم المعلومات الحاسوبية³، لكن يلاحظ وجود أكثر من منظور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظور الجزئي الذي يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن نظام المعلومات (بما في ذلك نظم المعلومات الإدارية)، أو مجرد مورد من الموارد الأساسية لنظام المعلومات والمنظور الكلي الذي يرى في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مظلة واسعة تشكل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصالات.

وبمعنى آخر، يهتم المنظور الكلي بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين و تبادل واستخدام المعلومات، وتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال نطاقا واسعا من القدرات والمكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في تخزين ومعالجة وتوزيع المعلومات، بالإضافة إلى دورها في عملية خلق المعرفة، أما المنظور الجزئي فهو يرى في تكنولوجيا المعلومات مورد أساسي من موارد نظم المعلومات ومكونا مهما من مكوناته التقنية وبالتالي تعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتجهيز الأفراد بالمعلومات. وبالتالي وجود علاقة تكوينية عضوية بين تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات على مستوى المكونات والوظائف والأهداف، وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات

¹ ليلي حسام الدين أحمد شاکر، "أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2011، ص 8.

² حيدر شاکر البر زنجي، محمود حسن الهواسي، "تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة (منظور إداري-تكنولوجي)"، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، مصر، 2014، ص 63.

³ إلهام بوروبة، "أهمية نظم المعلومات المحوسب في اتخاذ القرارات المالية في منظمات الأعمال"، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي البيض، الجزائر، المجلد، العدد 10، 2020، ص 375.

والاتصال ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسائل تستخدمها نظم المعلومات (وبضمنها نظم المعلومات الإدارية) ضمن إطار توليفة متكاملة ومترابطة لدعم الإدارة والأعمال.¹

الفرع الثاني: مكونات نظم المعلومات

يتكون نظام المعلومات كأي نظام من :

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: كما أشرنا إليها سابقاً هي التكنولوجيا المستخدمة في نقل ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات، وهي تحتوي على العناصر التالية:²

1. عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب.
2. برامج الحاسوب و تتضمن كل برامج الحاسوب من نظم تشغيل وبرامج تطبيقات.
3. تكنولوجيا التخزين وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه.
4. تكنولوجيا الاتصال وتعني جميع برامج ووسائط وتقنيات الاتصالات لربط نظم الحاسوب وبناء الشبكات بأنواعها المختلفة والاتصال بالإنترنت.
5. وأخيراً البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تشكل قاعدة انطلاق تقنية لجميع النظم والأدوات والتقنيات المعلوماتية المستخدمة في المؤسسة.

ثانياً: الموارد البشرية: هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام، أي أن هناك نوعين من الموارد البشرية من المتعاملين مع تقنية المعلومات والاتصال وهم:³

- المستخدمين النهائيين، أو المستخدمين: هم الأفراد الذين يستخدمون النظام، أو المعلومة التي ينتجها النظام، والذين يمكن أن يكونوا محاسبين أو بائعين أو مهندسين أو زبائن أو مديرين وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام.
- أما الاختصاصيون الفنيون فهم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً، منهم محللو النظم ومطورو البرمجيات، ومشغلو النظام من العاملين في الجوانب الإدارية، والفنية، والروتينية فمحللو النظم على سبيل المثال، يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي،

¹ محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2009، ص 193

² سعد غالب ياسين، "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 44.

³ عامر إبراهيم القنديلي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة

3، 2008، ص ص 44 - 45.

ومطورو البرمجيات يؤمنون برامج الحاسوب في ضوء المواصفات التي يقدمها محللو النظم ومشغلو النظام يساعدون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات.

ثالثاً: العمليات: وتشمل العمليات التشغيلية التي تتم داخل المؤسسة والتي تعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات وهي:

- 1- المدخلات: تعد المدخلات بمثابة القوة الدافعة والوقود اللازم لتشغيل النظام، وهذه المدخلات يحددها الهدف النهائي للنظام. وقد تكون هذه المدخلات ممثلة في المواد الأولية عمالة رأس مال معلومات أو أي شيء يحصل عليه النظام من البيئة المحيطة به ومن نظم أخرى.¹
- 2- التشغيل: وهي العملية التي يتم بواسطتها تحويل المدخلات إلى مخرجات، والتشغيل بهذا يمثل تفاعل كل العوامل داخل النظام مثل عوامل الإنتاج في المؤسسة في صورة نشاط ينتج عنه عملية تحويل المواد الأولية إلى منتجات نهائية وتم تحويل البيانات في نظام المعلومات إلى معلومات بطرق التشغيل المختلفة من تسجيل، تلخيص، حساب،... الخ.²
- 3- المخرجات: المعلومات التي يتم إيصالها إلى المستفيدين بأشكال مختلفة كالتقارير والجداول والقوائم والأشكال البيانية هذه المعلومات تسمى المخرجات فالهدف الرئيسي لأي نظام معلومات هو إنتاج المعلومات.³
- 4- الرقابة: هي مجموعة من الإجراءات والقواعد تهدف إلى التحقق من أن النتائج النهائية التي تم الوصول إليها تتماشى مع الأهداف والخطط الموضوعة مسبقاً.⁴
- 5- التغذية العكسية: إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به ويتوجب توجيه ومتابعة وتقييم عمليات المعالجة، الأمر الذي يتطلب فحص لفعالية النظام، وما أدى إليه من نتائج ومخرجات.⁵

رابعاً: شبكات الاتصال: تعرف شبكات الاتصال على أنها النظام الذي يربط مجموعة من الحاسبات مع بعضها البعض ومع الأجهزة الطرفية الأخرى المستخدمة في إطار نظام المعلومات بهدف تحقيق المشاركة في الموارد المتاحة وأيضاً في المعلومات المتولدة عن نظام المعلومات.⁶ ومن أنواع شبكات الاتصال ما يلي:

❖ الأنترنيت: "شبكة دولية واسعة النطاق، غير خاضعة لأي تحكم مركزي، تضم مجموعة من شبكات الحواسيب الآلية الخاصة منها والعامة المنتشرة في جميع أنحاء العالم."¹

¹ كمال الدين مصطفى الدهراوي، "مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الثانية، 2003، ص 5

² مصطفى يوسف كافي، "نظم المعلومات المالية"، مرجع سبق ذكره، ص 18.

³ نواف محمد عباس الرمحي، "تصميم نظم المعلومات المحاسبية وتحليلها"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 37.

⁴ عبد الرزاق محمد قاسم، "نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1998، ص 19.

⁵ علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 24.

⁶ محمد الطائي، "صيانة وإدامة نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 229.

❖ الأنترانت: "عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بمؤسسة ما تستعمل القواعد التي بنيت عليها الانترنت وذلك كي تمكن الأفراد والعاملين من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل تكلفة من الأساليب التقليدية المعتادة".²

❖ الاكسترانت: "هي الشبكة التي تربط شبكات الانترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والموزعين وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيما بدون المساس بخصوصية الشركة". ومن أمثلتها ما يلي³:

- شبكات مؤسسات الخدمات المصرفية والمالية .
- نظم تدريب وتعليم الزبائن.
- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية والمتعددة الجنسيات.
- نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمؤسسات أو مراكز مختلفة.

خامساً: قواعد البيانات: "هي ببساطة عبارة عن مجموعة من البيانات"، أي هي الملف الذي يحتوي على كل عناصر البيانات، والملف هو عبارة عن مجموعة من السجلات المرتبطة، التي يتم تخزينها كوحدة واحدة من قبل نظام التشغيل".

¹ زرزار العياشي، غيلد كريمة، "استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص89.

² وليد سلامة، عبد الفتاح التميمي، "الشبكات المحلية والانترانت"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2007، ص46.

³ جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمان محمد الدوسري، "الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية"، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص155.

المبحث الثاني: تصنيفات نظم المعلومات

نظرا للتطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى ما تشهده المؤسسات في الوقت الراهن من تزايد وتنوع احتياجاتها من المعلومات، فقد ظهرت عدة أنواع من نظم المعلومات وذلك لخدمة أهداف المؤسسات ودعم وظائفها ومستوياتها الإدارية، فالمؤسسة تسعى لاستخدام أنواع مختلفة من نظم المعلومات وذلك حسب احتياجاتها وإمكاناتها والأهداف.

المطلب الأول: نظم المعلومات الرئيسية

تصنف نظم المعلومات حسب المستوى الإداري إلى النظم التالية:

الفرع الأول: نظم معالجة المعاملات

هي إحدى نظم المعلومات المبنية على الحاسبات والتي تتولى تجميع وتشغيل البيانات المتعلقة بتعاملات أنشطة الأعمال.¹ تعتبر مدخلات نظم معلومات المعاملات الإدارية المادة الخام لنظم معلومات أخرى في المؤسسة لما تقدمه من معالجة وتسجيل للبيانات الضرورية والمعاملات اليومية التي تجري داخل المؤسسة وبين هذه الأخيرة وبيئتها الخارجية كما نجدها تخدم وتدعم العديد من الموضوعات الوظيفية كالتسويق، المبيعات، المالية، والمحاسبة وغيرها وغيرها من الأنشطة الفرعية التي تخدم تلك الوظائف.²

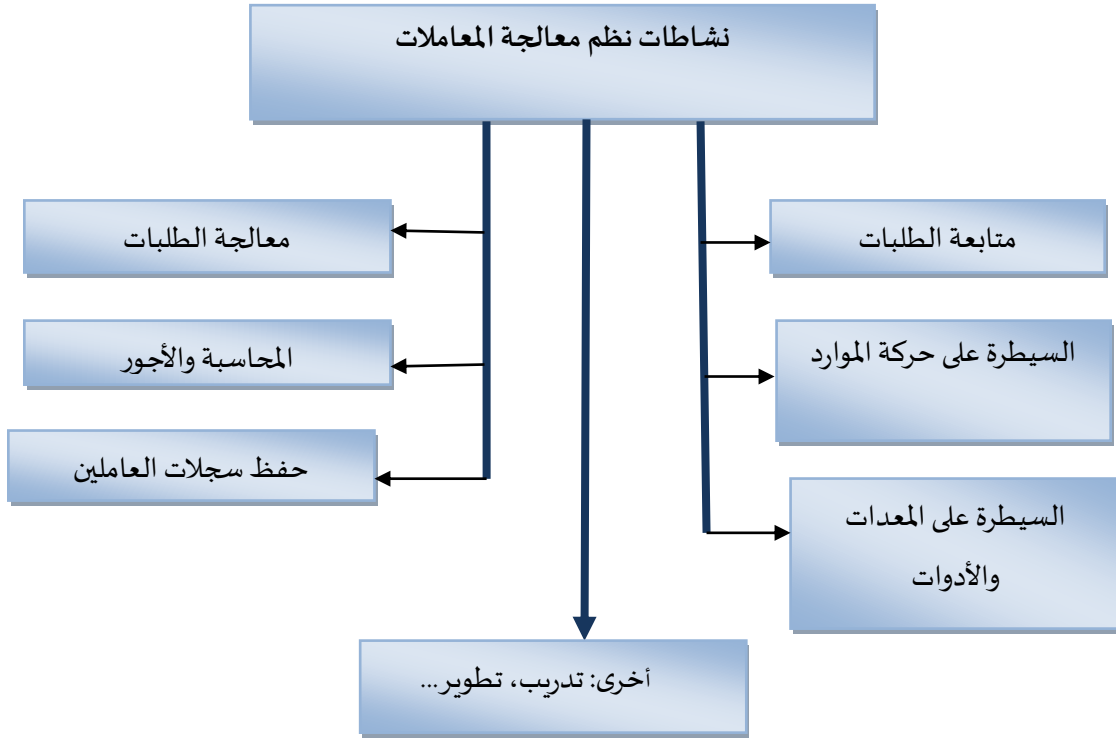
وهي النظم التي تخصص في التعامل مع مجالات عدة في المؤسسة، مثل: متابعة الطلبات ومعالجتها، ومتابعة ما يتعلق بالأجور، وكذلك السيطرة على المكائن والمعدات ومتابعة التعويضات، وكلها تخدم مستوى العمليات والتعاملات التجارية في المؤسسة، والتي تتابع انسيابية العمل اليومي الرتيب للتعاملات التي هي ضرورية لأداء أعمال المؤسسة³، والشكل التالي يوضح أهم نشاطات نظم معالجة المعاملات:

¹ طارق طه، "نظم المعلومات والحاسبات الآلية والانترنت"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 530.

² همبوب نجيبية، "نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسسي"، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت سكيكدة، الجزائر، العدد 13، 2016، ص 171.

³ عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الرابعة، 2009، ص 79.

الشكل رقم (1- 02) : نشاطات نظم معالجة المعاملات



المصدر: عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الرابعة، 2009، ص 80.

من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا أن أهم نشاطات نظم معالجة المعاملات تتمثل في متابعة الطلبات، السيطرة على حركة الموارد، السيطرة على المعدات والأدوات، معالجة الطلبات، المحاسبة والأجور، حفظ سجلات العاملين، تدريب وتطوير وغيرها.

وهناك خمس أنواع من نظم تشغيل المعاملات، أو المعاملات التجارية في المؤسسة، وهي:¹

- نظم المبيعات والتسويق: تؤدي وظائف عدة منها: إدارة المبيعات، وبحوث التسويق، وتحسين المنتجات، وتحديد الأسعار، ووظائف المنتجات الجديدة. ومن أمثلتها التطبيقية: نظم معلومات طلبات المبيعات، ونظم بحوث التسويق.
- نظم التصنيع والإنتاج: وظائفها الأساسية هي الجدولة والمشتريات، والشحن والاستلام وهندسة العمليات ووظائف العمليات الأخرى. من أمثلتها التطبيقية: نظم السيطرة على الماكينات، ونظم طلبات الشراء، ونظم الرقابة على الجودة.
- نظم التمويل والمحاسبة: والتي تقوم بمعالجة العمليات الخاصة بالموازنة، والكشوفات والفواتير، ومحاسبة التكاليف. ومن أمثلة تطبيقاتها نظم الحسابات المستلمة والمدفوعة، ونظم إدارة التمويل.
- نظم أخرى: وتعتمد على طبيعة عمل المؤسسة وتخصصاتها.

¹ غادة عبد الوهاب الخياط، وآخرون، "مقدمة في نظم تكنولوجيا المعلومات"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2018، ص 45.

الفرع الثاني: نظم دعم القرارات الإدارية

تهدف نظم دعم القرار لمساندة القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية والتي تتصف بسرعة التغير وصعوبة تحديد احتياجاتها من المعلومات بصفة مسبقة، ويتم تصميم نظم دعم القرار لمساندة مهمة إدارية أو مشكلة محددة بحيث يكون استخدامها قاصراً عليها. تعتمد نظم دعم القرار على معلومات داخلية من نظم تشغيل المعاملات ونظم المعلومات الإدارية بالإضافة إلى معلومات من مصادر خارجية مثل أسعار الصرف وأسعار الأوراق المالية وبيانات المنافسين. وتتميز نظم دعم القرار عن غيرها من أنواع نظم المعلومات بإمكانيات تحليل عالية، حيث يتم تصميم هذه النظم بحيث تتضمن داخلها العديد من نماذج تحليل بيانات، وتعتمد نظم دعم القرار على استخدام برامج تتصف بالسهولة لتشجيع الاستخدام المباشر للنظام، ويتصف استخدام تلك النظم بأنه تفاعلي أي أنه يقوم على مبادرة المستخدم بطرح التساؤلات أو تغيير افتراضات التحليل أو إدخال بيانات جديدة إليه¹، إذا فهي نظم معلومات تفاعلية مبنية على الحاسبات الآلية وتساعد في حل مشاكل الإدارة الغير مهيكلة والنصف المهيكلة.²

ويكمن توضيح مفهوم نظم دعم القرار من خلال مسعى النظام نفسه حيث نجد:

- نظام: حيث يبني نظام دعم القرار بناءً على حاجات المستفيدين الفعلية مع ملاحظة التغيرات البيئية التي يتعامل معها.
- دعم: إذ أن نظم دعم القرار تدعم ولا تحل محل المدير في اتخاذ القرار، بل تهئ للمدير أساليب التحليل المناسبة للظاهرة المدروسة، ويترك اتخاذ القرار النهائي للمدير.
- القرار: حيث تركز نظم دعم القرارات على دعم الانتقال باهتمام المديرين من المستويات العملياتية إلى الاهتمام بحل المشاكل الإدارية.³

الفرع الثالث: نظم المعلومات الإدارية (التسييرية)

هي نظم للمعلومات تتألف من مجموعة من العمليات المنظمة التي تمتد المدراء في والمستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال.⁴

توفر نظم المعلومات الإدارية مجموعة من نظم المعلومات الوظيفية عن المؤسسة ككل، تقدم الدعم للرقابة الإدارية وعملية التخطيط التكتيكي، وتقوم بإنتاج التقارير الدورية السنوية والتقارير الاستثنائية وتقارير أخرى مطلوبة.

¹ منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، 76.

² نوري منير، "نظام المعلومات المطبق في التسيير"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 134.

³ عبد الله حسن مسلم، "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، دار المعز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 158.

⁴ علي سويلم الجازي، "نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2021، ص 22.

بالإضافة إلى أنها تعمل على معالجة المعلومات المستخلصة من معالجة المعاملات، وتسهم بشكل مبدئي في التعرف على المشكلات وفهمها.¹

هي نظم معلومات صممت لخدمة وظائف المستوى الإداري، إن نظم المعلومات الإدارية تخدم المستوى الإداري في المؤسسة عن طريق تزويد المديرين في الإدارة الوسطى بالتقارير الفورية عن الأداء الحالي والتقارير التاريخية، كما تخدم نظم المعلومات الإدارية وظائف التخطيط والمراقبة في اتخاذ القرار في المستوى الإداري، إذ تقدم تقارير أسبوعية، شهرية، سنوية للمهتمين من المديرين.²

الفرع الرابع: نظم المعلومات التنفيذية

يطلق عليها أيضا نظم المعلومات الإستراتيجية، أو نظم معلومات منفذ الإدارة العليا، مهمتها تقديم الدعم للإدارة العليا، لذلك فهي ترتبط بمجل المشكلات غير المهيكله والشبه المهيكله على مستوى الإدارة العليا وأحيانا على مستوى الإدارة الوسطى، وهي عبارة عن نظم تهدف إلى صنع أفضل للقرار، فهي تساعد على وضع الخطط الإستراتيجية، التوظيف والتنظيم، الرقابة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، كما تقوم نظم المعلومات التنفيذية بتزويد الإدارة بالمعلومات الإستراتيجية ذات العلاقة بالبيئة الخارجية للمؤسسة، وتتكون هذه النظم من مجموعة من المكونات من أهمها قاعدة المعلومات الإستراتيجية وقاعدة معلومات منفذ الإدارة العليا، محطات عمل منفذ الإدارة العليا المرتبطة بالحاسوب الشخصي، ويمكن أن تعمل النظم مع وجود قاعدة النماذج حسب نوع المشكلة التي تواجه المدير أو الإدارة العليا. يتفاعل المستفيد النهائي مع نظم المعلومات التنفيذية من خلال الحوار مع واجهة المستفيد للنظام، إذ يتم عرض المعلومات في شكل جداول أو أشكال بيانية أو رسومات. كما يمكن للمستفيد أن يستعرض المعلومات من خلال استرجاع تفاصيل أكثر عن موضوع الحالة أو المشكلة، وقد تم إدخال بعض المفاهيم الإدارية الأساسية عند تصميم نظم المعلومات التنفيذية مثل: عوامل النجاح الحرجة، الإدارة بالاستثناء والنماذج الذهنية. تتوافر حاليا برمجيات متعددة جاهزة ومنتجة من قبل الشركات البرمجية المتخصصة لكي تستعمل كنظم معلومات تنفيذية أو إستراتيجية، من بينها: نظم دعم القرار لمنفذ الإدارة العليا والنظم الشخصية.³

إذا يمكن القول في النهاية أن نظام المعلومات الإستراتيجية هو ذلك النظام المستخدم في إدارة المعلومات والمساعدة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية⁴، ويسعى هذا النظام إلى تحقيق عدة أهداف تتمثل أهمها فيما يلي:⁵

¹ هشام محمد وآخرون، "الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، المنهل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 117.

² فايز جمعة صالح النجار، مرجع سبق ذكره، ص 59.

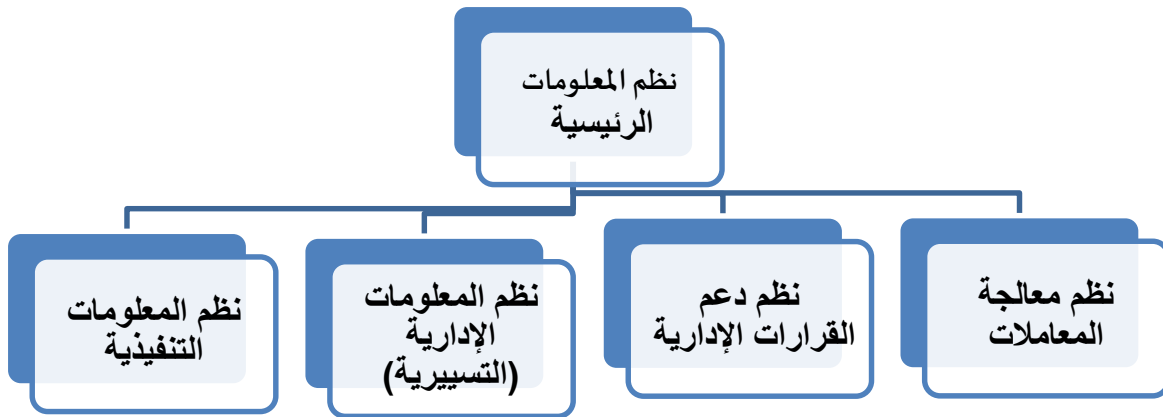
³ ليث سعد الله حسين، مرجع سبق ذكره، ص ص 24 - 25.

⁴ محمد عبد حسين الطائي، نعمة عباس، خضير الخفاجي، "نظم المعلومات الإستراتيجية منظور الميزة الإستراتيجية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 18.

⁵ أحمد دن، نوي فتحي، بن سيدي عبد القادر، "دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، مجلة البديل الاقتصادي، زيان عاشور الجلفة، الجزائر، العدد الثاني، د س ن، ص ص 143 - 144.

- توفير المعلومات لوضع الأهداف الإستراتيجية: حيث يساهم النظام في توفير المعلومات الداخلية والخارجية للمستويات الإدارية المختلفة بالمؤسسات المساهمة في وضع الأهداف الإستراتيجية.
- توفير المعلومات لإعداد وتكوين الإستراتيجيات: حيث يساهم النظام في دعم ومساندة الإدارة الإستراتيجية من خلال توفير المعلومات اللازمة للإعداد وصياغة الإستراتيجيات والقرارات الإستراتيجية بالمؤسسة ومتابعة خطط تنفيذ الإستراتيجيات في الواقع الفعلي، وذلك من أجل تحقيق ميزة تنافسية، والحفاظ على المركز التنافسي للمؤسسة في السوق.
- المساهمة في اتخاذ القرارات: حيث يساهم النظام في توفير المعلومات التي تساعد الإدارة الإستراتيجية في حل المشكلات التي تواجه مؤسسات الأعمال، مثل فتح أسواق جديدة، وإضافة نشاط جديد، أو ابتكار منتج جديد، أو إضافة خط إنتاجي جديد.
- توفير المعلومات اللازمة ومراقبة الأداء الإستراتيجي: حيث يساهم النظام في توفير المعلومات التي تساعد مؤسسات الأعمال في تتبع ومراقبة تنفيذ الإستراتيجيات المخططة أو القرارات الإستراتيجية التي اتخذت لضمان سلامة التنفيذ، وتصحيح المسارات في الوقت المناسب، إذا كان هناك أجه قصور أو تقصير في تطبيق الإستراتيجيات والقرارات الإستراتيجية.
- تقييم الأداء الاستراتيجي للمؤسسة: وذلك لتحقيق أهداف عديدة يتمثل أهمها في قياس الأداء الذي تم تنفيذه وقياس أثره على المركز التنافسي للمؤسسات في الأجل الطويل ثم التغذية العكسية للاستفادة منها في الخطة الإستراتيجية المقبلة

الشكل رقم(1-03): نظم المعلومات الرئيسية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق

حيث تصنف نظم المعلومات الرئيسية إلى نظم معالجة المعاملات، نظم دعم القرارات الإدارية، نظم المعلومات الإدارية (التسييرية)، نظم معلومات التنفيذية والنظم الخبيرة.

المطلب الثاني: نظم المعلومات من منظور وظيفي

تصنف نظم المعلومات حسب الوظائف الأساسية للمؤسسة كما يلي:

الفرع الأول: نظم معلومات الإنتاج والتوريد

يعرف نظام المعلومات الإنتاجي على أنه: " ذلك النظام الذي يزود إدارة الإنتاج و الإدارة العليا وغيرها من الأنظمة المرتبطة بها بالبيانات والمعلومات والحقائق المتنوعة وذلك من أجل المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة بنشاطاتهم المختلفة مثل تصميم المنتج والتخطيط وتنفيذ العمليات الإنتاجية، مراقبة عمليات الإنتاج، مراقبة الجودة¹، ويرتبط نظام معلومات التوريد مباشرة بنظام الإنتاج، فيقوم باستخدام خطة إنتاج لتحديد الأصناف الواجب شرائها من المواد الأولية ومواصفاتها وكذلك تحديد وقت الشراء والكمية الواجب شراءها، ويحتفظ كذلك هذا النظام بالبيانات المتعلقة بالموردين والأصناف التي يقدمونها².

تختص وظيفة الإنتاج بتحويل مجموعة من المدخلات إلى مجموعة من المخرجات في شكل سلع وخدمات ويتكون نموذج معلومات الإنتاج من المكونات التالية:³

- تخطيط الاحتياجات من الموارد؛
- العمليات التحويلية(تحويل فعلي إلى منتجات وخدمات)؛
- الهندسة الصناعية (تعمل على اتصال وثيق مع التسويق عند تصميم المنتج)؛
- الشحن والاستلام (العملاء والموردين)؛
- المشتريات؛
- رقابة الجودة.

الفرع الثاني: نظم المعلومات المحاسبية والتمويل

يعتبر التمويل من الوظائف الأساسية في المؤسسة فهي المسؤولة عن تدفق الأموال إلى داخل وخارج المؤسسة ولقد تطورت هذه الوظيفة بشكل كبير جدا في الوقت الحاضر إذ أصبح هذا الدور لا يقتصر فقط على مسك الدفاتر وإعداد التقارير، بل أصبح له دور في اتخاذ القرارات المالية التي تخص المؤسسة. ولكي يستطيع المدير المالي انجاز وظائفه

¹ مبارك بوعشة، هبة بوشوشة، "تطبيق نظام المعلومات داخل وظيفة الإنتاج ودوره في تحسين جودة المنتج"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة خنشلة، الجزائر، العدد الرابع، ديسمبر 2018، ص 105.

² مصطفى يوسف كافي، "نظم المعلومات المالية"، مرجع سبق ذكره، ص 23.

³ عصام حسن الصعيدي، "نظم المعلومات السياحية"، دار الراجحة للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 47.

بشكل دقيق لا بد من توفير معلومات تنسجم مع الأعباء والنظام الذي يقوم بتهيئة هذه المعلومات يطلق عليه نظام معلومات التمويل.¹

إن لنظام معلومات التمويل ثلاث مهام أساسية هي:²

- التنبؤ بالاحتياجات المالية المستقبلية؛
- تقييم مصادر الأموال الواردة؛
- الرقابة على استخدام الأموال.

الفرع الثالث: نظم المعلومات التسويقية

يعرف نظام المعلومات التسويقي بأنه شبكة من العلاقات المتداخلة والمتكونة من الموارد البشرية والمادية والإجراءات المتعلقة بالجمع والتحليل والتقويم والتوزيع للمعلومات الدقيقة وبالوقت المناسب التي تؤهل الإدارة لاتخاذ القرارات التسويقية الملائمة.³

نظام المعلومات التسويقية هو: "تلك التسهيلات والإجراءات المتكاملة التي تستخدم في تزويد الإدارة بمعلومات دقيقة ومنظمة تتعلق بالبيئة التسويقية، والفرص الإستراتيجية، والخطط التسويقية".⁴

إن هدف التسويق هو تحديد الأشخاص والمؤسسات الأكثر رغبة في الشراء، وما هي مبيعات المؤسسة وكذلك لترويج المنتجات والخدمات المناسبة لتلك المؤسسات أو لؤلئك الأشخاص. وتساعد هذه النظم في تحليل الطلب لمختلف البضائع في الأماكن المختلفة والمجاميع السكانية لكي يكون السوق أكثر دقة، وتصل البضاعة المناسبة إلى المستهلك المناسب. وتزود هذه النظم بمعلومات تساعد الإدارة لتحديد طلبات الشراء لمختلف البضائع وفي المناطق الجغرافية المختلفة.⁵

ويتضمن النظام عددا من الأنظمة الفرعية الأصغر نذكر منها: النظام الفرعي لتشغيل البيانات، النظام الفرعي لبحوث التسويق، والنظام الفرعي للجمع الذكي للمعلومات التسويقية، ويصدر النظام الفرعي للمعلومات التسويقية تقارير تتضمن معلومات عن:⁶

- تخطيط وتصميم المنتج؛

¹ فريد كورتل، لحرر حكيمة، "نظم المعلومات التسويقية"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص.8.

² مرجع نفسه، ص.84.

³ حميد الطائي، "بحوث التسويق: مدخل نظري وتطبيقي"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2019، ص.13.

⁴ مجدوب عبد الحميد، بشاري كريم، "أثر نظام المعلومات التسويقي في تحسين قرارات جودة المنتج بالمؤسسة الجزائرية"، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2020، ص.529.

⁵ مظهر شعبان العاني، "نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)"، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص.27.

⁶ سعد غالب ياسين، "نظم المعلومات الإدارية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2003، ص.65.

- بحوث التطوير الخاصة بالمنتج؛
- المبيعات الحالية والمتوقعة؛
- نتائج بحوث السوق؛
- خطط الترويج وخطط الإعلان؛
- أنشطة التوزيع والنقل؛
- المنافسة وبحوث المستهلك.

الفرع الرابع: نظم معلومات الموارد البشرية

هو نظام لجمع وصيانة البيانات التي تصف العمالة في المؤسسة، وتحويل البيانات إلى معلومات وإعطائها للمستفيدين منها على شكل تقارير، ويطلق عليها أيضا نظم إدارة الموارد البشرية، حيث في الكثير من الحالات تدار هذه النظم من مدير الموارد البشرية مباشرة، ولكن في بعض المؤسسات قد تكون كوحدة فرعية لمجموعة أخرى ضمن الموارد البشرية.¹

ويعرف نظلم معلومات الموارد البشرية على أنه: "نظام متكامل يسمح بالحصول، معالجة، تخزين كل المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية والتي تشمل التسيير التنبؤي للعمال، تسيير الموظفين، وتسيير العملية التكوينية، تسيير الكفاءات، المسارات المهنية للعمال، تسيير الأجور".²

يتضمن النظام الفرعي لمعلومات الموارد البشرية، العديد من الأنظمة الفرعية ويمكن ذكر بعضها فيما يلي:³

- النظام الفرعي لتخطيط الموارد البشرية: وهو النظام المكلف بتخطيط واستقطاب وتعيين مخزن الموارد البشرية بالمؤسسة، والبحث عن اليد العاملة التي تناسب احتياجات المؤسسة الحالية والمستقبلية.
- النظام الفرعي لمعلومات التدريب وتنمية المهارات: وتقع على عاتق هذا النظام مسؤولية تزويد متخذ القرار بالمعلومات المساعدة في الرفع من مستوى اليد العاملة الحالية وتأهيلها وتنمية مهاراتها بما يتلاءم وإستراتيجية المؤسسة المخصصة للمورد البشري.
- النظام الفرعي لمعلومات الأجور والحوافز: ويقوم هذا النظام بحساب الأجور والمرتبات لليد العاملة في المؤسسة بما يتوافق والقوانين السارية المفعول والمتعلقة بقانون العمل وكذا القانون الأساسي للمؤسسة.

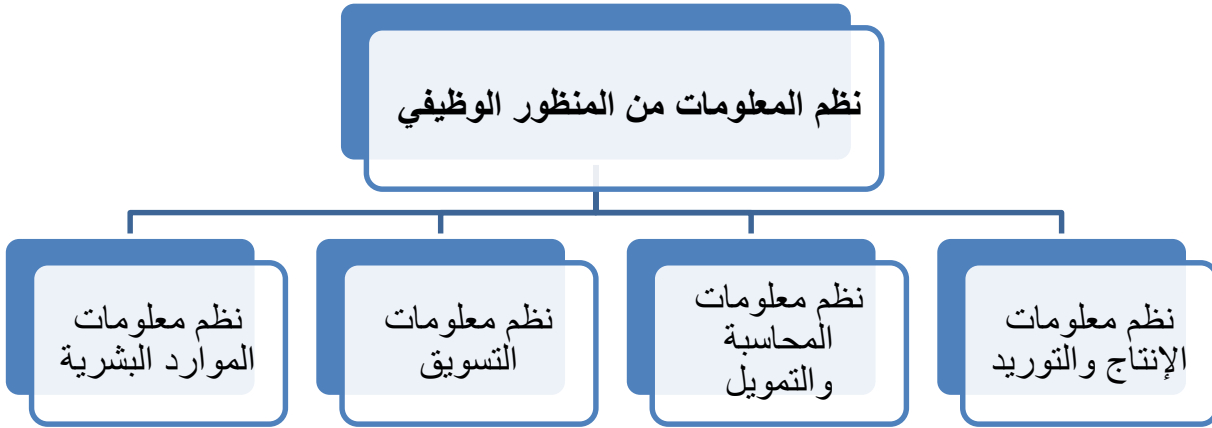
¹ علاء عبد الرزاق السالحي، مرجع سبق ذكره، ص 342.

² بشير بن شويحة، "واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 02، جوان 2016، ص 185.

³ حسان بوبعيا، "فعالية نظم المعلومات الإستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية مسيلة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2014، ص 100.

- النظام الفرعي لمعلومات الرعاية الصحية: حيث يتكفل هذا النظام بتقديم المعلومات الضرورية للمتابعة الصحية للمورد البشري، وبالخدمات الاجتماعية المتنوعة الموجهة لهذا المورد.

الشكل رقم (1-04): تصنيف نظم المعلومات من منظور وظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق

حيث تصنف نظم المعلومات حسب من المنظور الوظيفي إلى نظم معلومات الإنتاج، نظم معلومات التوريد نظم معلومات المحاسبة والتمويل، نظم معلومات التسويق، ونظم معلومات الموارد البشرية.

المطلب الثالث: نظم المعلومات حسب المستوى التنظيمي

تصنف نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية التي تخدمها إلى:

الفرع الأول: نظم المستوى التشغيلي

هي نظم تشغيلية تعمل على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المؤسسة من تسويق، إنتاج وتصنيع، مالية ومحاسبة، وموارد بشرية وما تحتويه من نظم فرعية لمعالجة الحركات المختلفة المتعلقة بها، إن نظم المستوى التشغيلي تعمل على مستوى العمليات في مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المؤسسة حيث تجيب هذه النظم على الأسئلة المختلفة المنطلقة من هذه الوظائف.¹

¹ فايز جمعه صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2007، ص. 53.

الفرع الثاني: نظم مستوى الإدارة (التكتيكي)

وهي مجموعة نظم تقدم دعم لإدارة المؤسسة خصوصا على المستوى الإداري الوسط والمستوى الأدنى (العملياتي)، بهدف حل المشكلات المهيكلية والشبه مهيكلية وتزويد المستفيدين بالمعلومات ذات الخصائص النوعية. هي عبارة عن تكوين هيكلي متكامل من أجهزة ومعدات وبرمجيات وأفراد بهدف جمع ومعالجة البيانات الخاصة بأنشطة المؤسسة خاصة مستوى الإدارة الوسطى وتخزينها في قاعدة معلومات النظم واسترجاع المعلومات وإيصالها حسب طلب المستفيد النهائي (متخذ القرار).¹

هي نظم تخدم الأنشطة الإدارية، الضبط، الرقابة، واتخاذ القرار لمديري الإدارة الوسطى، السؤال الذي يطرح بواسطة هذه النظم، هل الأشياء تعمل بشكل جيد؟ نظم دعم الإدارة تزود الإدارة نموذجيا بتقارير دورية من معلومات فورية من العمليات، وبعض نظم المستوى الإداري تدعم اتخاذ القرارات غير الروتينية، وتتجه نحو التركيز على القرارات الأقل هيكلية ومتطلباتها من المعلومات ليست دائما واضحة، هذه النظم غالبا تجيب على الأسئلة من النوع ماذا-إذا، ماذا يكون التأثير على جداول الإنتاج إذا كنا سنضاعف المبيعات في شهر ديسمبر؟ الإجابة على هذه الأسئلة تتطلب كثير من البيانات الحديثة من خارج المؤسسة، بالإضافة إل بيانات من الداخل التي لا يمكن أن تسحب بسهولة من نظم المستوى التشغيلي.²

الفرع الثالث: نظم المستوى الاستراتيجي

هي نظم تساهم في توفير المعلومات من أجل صياغة وتنفيذ الأهداف الإستراتيجية للمؤسسات وذلك من خلال بناء قاعدة معلومات إستراتيجية للمنتجات أو الخدمات التي يمكن من خلالها الحصول على الميزة التنافسية وتدعيم المركز التنافسي للمؤسسات وزيادة الحصة السوقية لها وتحقيق أعلى مستوى من الربحية قياسا بالنافسين.³

فهي النظم التي تعمل في المستوى الإستراتيجي للمؤسسة والمصممة لتزويد المخططين والتنفيذيين في الإدارة العليا بمعلومات حيوية وحديثة تساهم في مواجهة واتخاذ القرارات غير الروتينية من خلال تقديم معلومات ومخططات متقدمة وقنوات اتصال فعالة.⁴

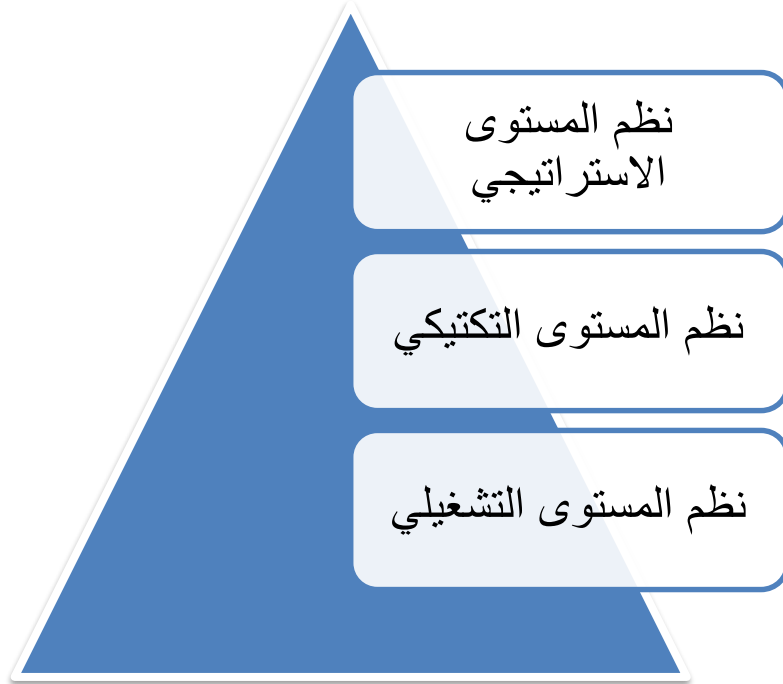
¹ ليث سعد الله حسين، "تحليل وتصميم نظم المعلومات مداخل ومنهجيات- أدوات وتقنيات"، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2021، ص 23.

² بن طاطة عتيقة، "أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية (دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي بالجزائر)"، مذكرة دكتوراه (غير منشورة) في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016/2017، ص.35.

³ محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، "حماية أنظمة المعلومات"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص.30.

⁴ مرمي مراد، "أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية-دراسة حالة شركة CHILI Profi last بسطيف"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سسطيف، الجزائر، 2010، ص.39.

الشكل رقم (1-05): تصنيف نظم المعلومات حسب المستوى التنظيمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق

حيث تصنف نظم المعلومات حسب المستوى التنظيمي إلى نظم المعلومات على المستوى التشغيلي، نظم المعلومات على المستوى الإداري أي التكتيكي، ونظم المعلومات على المستوى الإستراتيجي.

المبحث الثالث: تطبيق وتقييم نظام المعلومات في المؤسسة

حتى تكون نظم المعلومات في المؤسسة ذات فعالية، يجب أن تعمل على تحقيق عدة وظائف بدءاً من جمع البيانات ومعالجتها وصولاً إلى إنتاج المعلومات التي تحتاجها المؤسسة، حيث تقوم المؤسسة ببناء نظام معلومات يتوافق مع نشاطاتها ويحقق أهدافها الإستراتيجية، كما تقوم المؤسسة بتجديد وتطوير نظام معلوماتها لمواكبة التطورات الحاصلة، وتسعى المؤسسة جاهدة على تأمين و حماية نظامها المعلوماتي من خلال عدة إجراءات وتدابير مختلفة.

المطلب الأول: مراحل بناء نظم المعلومات في المؤسسة

إن نظام المعلومات الموجود والمطبق حالياً في المؤسسات، لم يوجد هكذا دفعة واحدة وإنما مر بعدة مراحل وخطوات حتى أصبح نظام متكامل، حيث تبذل المؤسسة جهد ووقت وتكلفة في إطار تصميم وبناء نظام معلومات فعال، وعادة ما يشترك محللو النظم مع أعضاء من إدارة المؤسسة في النظر في التداعيات التي تدفع المؤسسة نحو بناء نظام للمعلومات والتي قد تكون عبارة عن فرص أو مشكلات أو توجهات أو غيرها.

الفرع الأول: التخطيط لبناء نظم المعلومات في المؤسسة

يعتبر التخطيط أول مرحلة تمر بها عملية بناء نظام المعلومات في المؤسسة، وترتكز هذه المرحلة على الاهتمام بتحديد المشكلات أو الفرص أو التغييرات المطلوبة والأهداف المرجوة من بناء نظام المعلومات في المؤسسة، وتطوير خطة للمشروع، ويتم عمل دراسة جدوى مشروع النظام المقترح (الجدوى الفنية، الجدوى الاقتصادية، الجدوى القانونية) ويمكن عرضها على الإدارة¹، وتمثل أهم النشاطات الرئيسية التي تتضمنها عملية التخطيط لبناء نظام المعلومات فيما يلي²:

- تحديد الغرض: حيث يقوم فريق خاص بنظم المعلومات بتحديد الغرض من بناء النظام، ما إذا كان هذا الغرض متعلق بعمليات الأعمال، أو معالجة مشكلات، أو الاستفادة من الفرص... إلخ، مع الإشارة إلى المجال الذي يشملها النظام المقترح.
- تأكيد جوانب دراسات الجدوى: الاقتصادية والتقنية والتشغيلية، بالإضافة إلى جدولة توقيتات تنفيذ خطوات المشروع لبناء وتطوير نظام المعلومات، وإعداد الموارد الاقتصادية والبشرية اللازمة لإتمام التنفيذ.
- تنسيق متطلبات التنفيذ: وذلك بالتنسيق بين الأطراف الواضعة لخطة البناء من محللين ومستخدمين ومدراء للقيام باللقاءات والمقابلات اللازمة من أجل توثيق وحسن تقدير نطاق المشروع، وصولاً إلى وضع تقرير دراسات الجدوى للمشروع لبناء النظام والمضي نحو إطلاق البداية لتنفيذه.

الفرع الثاني: تحليل نظم المعلومات في المؤسسة

تركز هذه المرحلة على جمع المعلومات عن النظم سواء الحالية أو الجديدة التي تود المؤسسة بناءها، ويتم جمع متطلبات النظم الجديدة التي تشكل أساس التصميم، وتحديد البيانات والمعلومات التي ستتم معالجتها، وتستخدم هذه المرحلة وسائل نمذجة لوصف العمليات والبيانات داخل المؤسسة، ومن المهم في هذه المرحلة أن يتم تقييم جدوى إحداث التغييرات باستمرار³.

وتتضمن هذه المرحلة بشكل عام تحليل مشاكل النظام الحالي وفحص مدى جدوى كل بديل متاح حيث نحاول هنا الإجابة عن الأسئلة التالية ماذا يفعل النظام الحالي؟ ما هي مجالات المشاكل به؟ ما هي البدائل المتاحة للتغلب على تلك المشاكل؟ ما هي تكلفة عائد كل بديل؟ وتتطلب مرحلة التحليل استخدام الأساليب العلمية الفنية المختلفة من بين

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص 75.

² - للمزيد من المعلومات، يرجى الإطلاع على:

- فريد فهي زياد، "المقدمة في تحليل وتصميم النظم"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 54.

- ليلى عبد الكريم محمد، جمال هداش محمد، "نظم المعلومات المالية والمصرفية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2021، ص 15.

³ ستيف بينسون، كريج ستاندينغ، "نظم المعلومات رؤية تجارية"، ترجمة مجدي صابر محمد، محمود عزت، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2020، ص 330.

ذلك الأساليب الحديثة المتطورة في عمليات التحليل مثل بحوث العمليات والهندسة الاقتصادية وهندسة النظام والأساليب والطرق العلمية لتصميم العمل ومحاسبة التكاليف¹.

الفرع الثالث: تصميم نظم المعلومات في المؤسسة

ويتم في هذه المرحلة تصميم النماذج الخاصة لحل المشكلة واختبارها وذلك من خلال دراسة الحلول البديلة واختبار جدوى كل حل من هذه الحلول المطروحة²، تمر عملية تصميم نظم المعلومات داخل المؤسسة، بمرحلتين أساسيتين هما:³

أولاً: التصميم العام للنظام: تهدف هذه المرحلة إلى تحديد الإطار العام للنظام الجديد، وذلك باختيار أفضل الحلول التصميمية لبناء هذا النظام، فمن الواضح أن تلبية الاحتياجات المحددة للنظام الجديد والتي تم التوصل إليها في نهاية عملية التحليل يمكن أن تتم بأكثر من طريقة، وتسمى الطرق الممكنة لتلبية هذه الاحتياجات بالحلول التصميمية البديلة. وعلى فريق العمل في هذه المرحلة أن يقوم بتوليد أكبر مجموعة ممكنة من الحلول التصميمية ثم دراستها ومقارنتها مع بعضها البعض لاختيار ذلك الحل الذي يحقق متطلبات النظام الجديد بأعلى كفاءة ممكنة.

ثانياً: التصميم التفصيلي للنظام: في هذه المرحلة يتم وضع التفاصيل اللازمة للتصميم العام الذي تم وضعه سابقاً حيث توضع التفاصيل المطلوبة بعد اختيار البديل المناسب، وتتكون هذه المرحلة من الخطوات الآتية:

1- تصميم عناصر وأنشطة النظام: وتتضمن ما يأتي:

- **تصميم المخرجات:** وذلك بتحديد مفردات مخرجاته والأوساط التي ستظهر عليها كالشاشات أو الطابعات. وتحديد المستفيدين واحتياجاتهم فبعضهم يطلب تقارير روتينية وبدرجة قليلة من التفصيل في حين يطلب البعض الآخر معلومات ذات تفاصيل واسعة، ولتحديد الأنواع المختلفة من المخرجات فإن فريق العمل بإمكانهم إجراء مسح عن المعلومات التي يجب أن يوفرها النظام.
- **تصميم المدخلات:** تحديد الأسلوب الذي من خلاله يتم تغذية نظام المعلومات بالبيانات الضرورية لمعالجتها وتحديد نوع البيانات ومصادرها وأساليب الحصول عليها وتوقيت عمليات جمعها وإدخالها إلى النظام.
- **تصميم قاعدة البيانات:** قاعدة البيانات هي مجموعة من الملفات المترابطة فيما بينها منطقياً، والتي تقلل من مساحة التخزين أو تمنع تكرار بياناتها، وتجعلها متاحة لتطبيقات النظام، وتسمح للمستفيدين التعامل معها بكفاءة ويسر لتصميم قاعدة البيانات يستلزم تصميم عدد من الجداول المرتبطة فيما بينها بصفات محددة والتي تكون قاعدة البيانات. ومن فوائد قواعد البيانات: تقليل عملية تخزين نفس البيانات، تجنب مشكلة

¹ عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص 75.

² سمير جمال عيسى، "إدارة مصادر المعلومات والبيانات"، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 54.

³ عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، "نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة"، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 91-97.

تقارب وتناقص المعلومات، توفير السجلات بصورة يسهل الاستفادة منها، توفير الملفات للاستخدام الآمن للمعلومات مع اختصار الوقت.

■ **تصميم المعالجات:** تتركز نشاطاتها على تصميم مصادر البرمجيات التي تحتاجها الإجراءات والمعالجات في نظام المعلومات المقترح. وتتركز على وضع مواصفات تفصيلية للبرامج التي تشتري على شكل حزم برمجية أو التي تصمم داخل المؤسسة: ويمكن تقسيم العمليات التي تجرى في معظم النظم إلى العمليات الآتية: التحرير، الفرز (التصنيف)، التخزين، التحديث، العمليات الحسابية وتوثيق نظام المعلومات.

2- تحديد المستلزمات المادية والبرمجية اللازمة لتشغيل النظام: الأخذ بعين الاعتبار قابلية المعدات والوسائل الحالية على أداء أعمالها على أكمل وجه، أما المستلزمات البرمجية هي البرامج اللازمة لتشغيل الحاسب ومن مقاييس تقويم عمل البرمجيات سعة الذاكرة، الملائمة سهولة الاستخدام وإمكانية الاعتماد عليها.

3- تحديد المستلزمات البشرية اللازمة لتشغيل النظام: يقصد بالمستلزمات البشرية الأفراد العاملين في مجال خدمة المعلومات ووظيفتهم بتسهيل مهمة تلبية متطلبات المستخدمين لذلك فهم حلقة الوصل بين الحاسب والمستفيد.

الفرع الرابع: تطبيق وصيانة النظام

يجب اختيار الطريقة المقترحة قبل التنفيذ النهائي لها لمعرفة كيفية سير العمل بالطريقة الجديدة والتعديلات المطلوبة، ومعرفة مدى ملائمتها لظروف العمل ومدى تقبل الأفراد لها وتلقي مقترحاتهم، وبعد الاختيار تأتي عملية التنفيذ الفعلي¹، وتبدأ بتدريب المستخدمين ويمكن تصنيفهم إلى مستويين من أجل إنجاز عملية تدريبهم فالمستوى الأول هو المستوى الإداري إذ يحتاج المستخدمون في هذا المستوى (المدرء) إلى التدريب على كيفية عمل النظام واستخدامه وتفسير تقاريره، وكيفية تأثيره في أنشطتهم. أما المستوى الثاني فهو مستوى الأفراد الذين لا يحملون لقب مدير ويجب تدريبهم على كيفية القيام بعمليات المعالجة اليومية والمحافظة على سرية النظام كما أن برامج التدريب يجب أن تكون محددة وذات مناهج تتعلق بوظائف الأفراد بصورة مناسبة. ويجب أن تقام دورات التدريب في أقرب مدة ممكنة للاستخدام الفعلي للنظام لتدريب العاملين على استخدام النظام الجديد، ليأتي بعد ذلك نقل البيانات والمعلومات من النظام القديم إلى النظام الجديد، وهذا يعني البدء الفعلي بتشغيل النظام بعد الانتهاء من عمليات الاختبار والتدريب ويجب أن تجرى عملية التحويل وفق ما خطط له وأن تتابع بدقة للتأكد من سيرها بشكل صحيح، وهناك أربع أساليب يمكن أن تستخدم لتحويل النظام وهي²:

■ **التحول المباشر:** هو أحد الأساليب للنظام الجديد. من خلال إنهاء العمل بالنظام القديم في نهاية أحد أيام العمل والبدء بتشغيل النظام الجديد في يوم العمل التالي.

¹ محمد الفاتح محمود المغربي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 58.

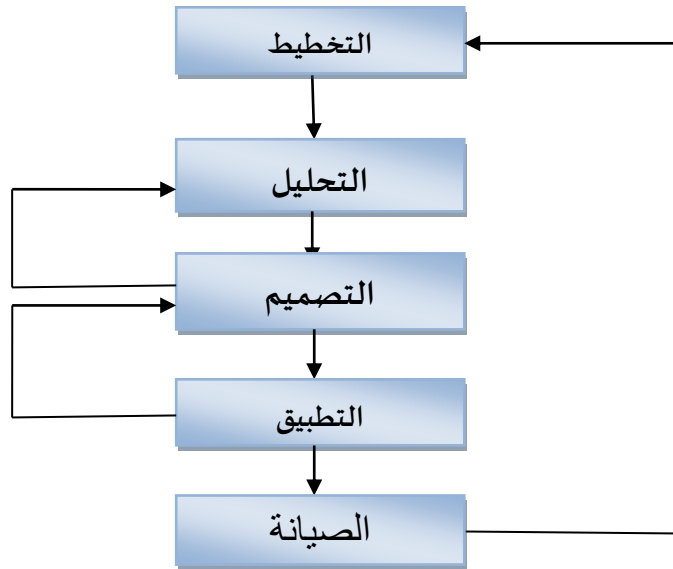
² عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، مرجع سبق ذكره، ص ص 96-97.

- **التحول المتوازي:** يتم من خلاله تشغيل النظامين القديم والجديد إلى أن تصبح الإدارة واثقة من أن النظام الجديد يعمل على نحو مرض عندها يوقف العمل بالنظام القديم، حيث أن التحول الموازي ضروري في بعض الأحيان، إذ يتوجب عليهم تشغيل كلا النظامين مقارنة النتائج المحققة منهما.
- **التحول المرحلي:** يتم استبعاد النظام القديم بصورة تدريجية وبحل النظام الجديد في الوقت نفسه بصورة تدريجية أيضا.
- **التحول الاستطلاعي:** هو الأسلوب الأمثل يتم من خلاله تنفيذ النظام الجديد في أحد أجزاء المؤسسة، أو فروعها أو أقسامها وإذا ما عمل النظام بصورة ناجحة في ذلك الجزء المختار، يمكن أن ينفذ بالأسلوب المباشر أو المتوازي أو المرحلي.

وفي الأخير تأتي مرحلة صيانة النظام فغالبا ما يرغب المستفيدون في إجراء تغييرات، وتصرف المؤسسة وقت كبير في هذه المرحلة لإيجاد التصحيحات والتعزيزات المناسبة للنظام، كما تخصص المؤسسة مبالغ كبيرة لهذه المرحلة مقارنة بباقي المراحل، ويقوم محللو الأنظمة في هذه المرحلة بما يلي¹:

- إيجاد حلول للتغيرات الضرورية وتصحيح الأخطاء؛
- تعزيز أو تحويل النظام؛
- توفير جدول للصيانة، وتعيين الكادر المخصص لإنجاز فعاليات الصيانة.

الشكل رقم(06-1): مراحل بناء نظام المعلومات في المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق

¹ عبد الأمير خلف حسين، "تحليل وتصميم الأنظمة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص40.

نلاحظ من الشكل أن عملية بناء نظام المعلومات تمر بعدة مراحل متتابعة تبدأ بمرحلة التخطيط ثم تليها مرحلة التحليل، ثم مرحلة التصميم حيث في هذه المرحلة يتم القيام كذلك بمرحلة التحليل، ثم تأتي مرحلة التصميم، تليها مرحلة التطبيق وفي هذه المرحلة يتم كذلك القيام بالتصميم، بعد التطبيق تأتي آخر مرحلة وهي الصيانة.

المطلب الثاني: مخاطر وأمن نظم المعلومات في المؤسسة

يواجه نظام المعلومات في المؤسسة عدة مشاكل وصعوبات تؤدي إلى فشله مما يستدعي ذلك تأمين المنظومة المعلوماتية من خلال عدة وسائل وطرق وإجراءات تعمل على منع المخاطر والتهديدات التي قد تتعرض لها المؤسسة.

الفرع الأول: مخاطر نظم المعلومات

هناك مجموعة من المخاطر المرتبطة بأنظمة المعلومات وبيئة العمل الخاصة بها، ويجب على إدارة المؤسسة تحديدها، وتطبيق الضوابط المناسبة لتجنبها أو التخفيف من أثارها لأنها تلحق الضرر بأنظمة المعلومات فتأثر على سلامة المعلومات، ومصدر توافرها وسريتها وتتمثل هذه المخاطر في الأنواع التالية¹:

1) الكوارث: قد تتعرض أي من مكونات نظام المعلومات (مكونات آلية، برمجيات، ملفات وبيانات) إلى التدمير سواء عن طريق الحريق، انقطاع القوى الكهربائية وغيرها من الكوارث. وتؤدي تلك الكوارث إلى تعطل عمليات المنشأة، بل قد يصل الأمر إلى توقف المنظمة تماماً، إن إعادة بناء ما دمر يستغرق سنوات عديدة بالإضافة إلى التكلفة العالية.

وللتغلب على مشكلة تدمير ملفات البيانات فإنه يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية لتلك الملفات كذلك تأمين المباني التي تحتوي على المكونات المادية ضد الحريق أو الفيضانات.

2- مخاطر بشرية: وهي مخاطر ناتجة عن أخطاء الموظفين المتعمدة وغير المتعمدة، أو التصرفات الانتقالية للموظفين الغاضبين أثناء وجودهم على رأس عملهم أو بعد انتهاء خدماتهم، وتشمل:

➤ اختراق الأنظمة: وذلك من خلال دخول شخص غير مخول له إلى نظام الحاسب، والقيام بأنشطة غير مصرح له بها كتعديل البرمجيات التطبيقية، وسرقة البيانات السري، أو تدمير الملفات أو البرمجيات أو النظام، حيث يتظاهر الشخص المخترق بأنه شخص مصرح له بالدخول.

➤ الاعتداء على حق التحويل: يعد من الأخطار الداخلية في حق إساءة استخدام النظام من قبل العاملين في المؤسسة، ويتم من خلال قيام الشخص المخول له باستخدام النظام لغرض ما في غير هذا الغرض دون أن يحصل على التحويل بذلك.

3 - مخاطر الفيروسات: وهي المخاطر الناجمة عن فيروسات الحاسب، والتي قد تؤدي إلى تدمير المعلومات أو تحريفها، وتنتقل من خلال الأقراص أو وسائط التخزين الأخرى، أو العمل من خلال شبكة الانترنت.

¹ - للمزيد من المعلومات، يرجى الإطلاع على:

-إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص، 395.

- كلثوم منصور محمود، "مدى ملائمة نظم المعلومات الحاسوبية في المؤسسات المالية لمعايير ضمان أمن المعلومات" دراسة حالة"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر، 2018، ص ص 112-114.

1- مخاطر مادية: وتشمل:

- تعطل الكهرباء؛
- تعطل الأجهزة؛
- الدمار الناتج عن المياه أو الحرائق؛
- مخاطر التكييف - التهوية-الرطوبة- التدفئة- تسرب السوائل... الخ.

2- مخاطر التعرض: وتتم من خلال نقاط ضعف موجودة في النظام، ومنها:

- زراعة نقاط الضعف: وتعرف في النظام بأنها نقطة معرضة للهجوم، ينتج هذا الخطر من اقتحام شخص غير مصرح له بذلك، أو من خلال مستخدم، لكنه مخول له تجاوز حدود التحويل الممنوحة له حيث يقوم الشخص بزرع مدخل ما، يحقق له الاختراق فيما بعد، ومن أشهر الأمثلة على زراعة المخاطر أحصنة طروادة وهي أحد أنواع الفيروسات، التي تقوم بأعمال قرصنة بهدف سرقة المعلومات، أو التجسس أو تدمير البيانات.
- مراقبة الاتصالات: اختراق الحاسب الخاص والحصول على معلومات سرية التي تسهل له مستقبلاً اختراق النظام.
- اعتراض الاتصالات: وهو اعتراض المعطيات المنقولة، وإجراء التعديلات التي تتناسب مع غرض الاعتداء، مثل اعتراض الاتصالات بخلق نظام وسيط وهمي، بحث يكون على المستخدم أن يمر من خلاله ويزود النظام بمعلومات حساسة بشكل طوعي.
- إنكار الخدمة: وتحدث عندما يرسل المهاجم عدد كبير من طلبات الاتصال أو المعلومات إلى الهدف الذي يتم سيتم تعطيله، وبالتالي لا يستجيب النظام لطلبات المشروعة للخدمة من خلال القيام بأنشطة تمنع المستخدم الشرعي من الوصول إلى المعلومات أو الحصول على الخدمة، وذلك من خلال إرسال كمية كبيرة من رسائل البريد الإلكتروني دفعة واحدة إلى موقع معين، لإسقاط النظام المستقبل لعدم قدرته على احتمالها.
- عدم الإقرار بالقيام بالتصرف: يتمثل في عدم إقرار الشخص المرسل إليه، أو المرسل بالتصرف الذي صدر عنه، كأن ينكر أنه ليس هو شخصياً الذي قام بإرسال طلب الشراء عبر الانترنت.

الفرع الثاني: أمن نظم المعلومات في المؤسسة

يعد موضوع أمن المعلومات من المواضيع ذات الأهمية البالغة في الوقت الحالي، ذلك لأنه يمس كل المتعاملين مع الوسائط الإلكترونية، بما فيهم مؤسسات الأعمال، وينعكس على مصالحهم وسبل أداءهم لأعمالهم.

ويعرف أمن نظام المعلومات على أنه: "مجموعة من الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم سواء في المجال التقني أو الوقائي للحفاظ على المعلومات والأجهزة والبرمجيات إضافة إلى الإجراءات المتعلقة بالحفاظ على العاملين في هذا المجال."¹

يعد تطوير سياسة أمن نظام المعلومات في المؤسسة أحد أكثر الطرق العملية لحماية الأنظمة والأصول التقنية للنظام مثل البيانات والأجهزة، كما يعتبر الخطوة الأولى نحو إعداد المؤسسة ضد الهجمات ذات المصادر الداخلية والخارجية²، فأمن المعلومات يعتبر أحد عوامل النجاح الحاسمة لمعظم المؤسسات الكبرى، وللوصول إلى أمن المعلومات يجب على المؤسسة إدارة مخاطر نظم المعلومات وهو فن يعتمد على التعرف على التهديدات وتحديد عواقبها على الموارد والقيام بالتعديلات اللازمة بطريقة فعالة لتجنب العواقب³، وتتضمن إدارة أمن نظم المعلومات أربع مكونات رئيسية⁴:

- **تحديد المخاطر:** والتي تسمح للمؤسسة بالتحديد المبكر وتدارك التأثير المحتمل للتهديدات الداخلية والخارجية والاكتشاف والتوثيق والتوصل إلى التعرف على المخاطر قبل وقوعها وقبل أن تتحول إلى مشاكل تؤثر سلباً على المؤسسة، وفي الفرع الموالي تم ذكر أهم المخاطر التي يتعرض لها نظام المعلومات في المؤسسة.
- **تحليل المخاطر:** وهو عنصر أساسي في عملية إدارة أمن نظام المعلومات وهو عملية رئيسية هدفها تقييم المخاطر لإعطاء صورة واضحة للمؤسسة عن مدى تأثير هذه المخاطر على نظام المعلومات، ويتم ذلك باستعمال عدة أساليب تتمثل في:
 - التحليل النوعي: يعتمد على المنهج الوصفي إذ يصف المخاطر مثل منخفضة متوسطة أو عالية، كما يصف احتمالات تأثيرها، وهو منهج مفيد للمؤسسة عندما تريد إجراء مراجعة تقييم سريعة أو مراجعة أولية.
 - التحليل الكمي: يستخدم هذا التحليل مقاييس عددية ونسب واحتمالات... الخ.
 - التحليل شبه الكمي: ويعتمد على الجمع بين التحليلين السابقين.
- **تدابير الحد من المخاطر:** هناك العديد من الإجراءات الأمنية التي يمكن تنفيذها للتخفيف من الأنواع المختلفة للمخاطر، وقد تم التفصيل فيها في الفرع الثالث.

¹ بن الطيب إبراهيم، " أهمية أمن نظم المعلومات لدى المؤسسات الاقتصادية الحديثة"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد 03، 2018، ص35.

² Peggy E. Chaudhry, Sohail S. chaudhry, others, enterprise information systems security: a case study in the banking sector, international federation for information processing, Austria, 2013, P 207.

³ Artur Rot, enterprise information technology security: risk management perspective, proceedings of the world congress on engineering and computer science, San Francisco, USA, vol II, 2009, p02.

⁴ - للمزيد من المعلومات، يرجى الإطلاع على:

- Radut Carmen, the enterprise information system and risk management, annals of faculty of economics, university of Oradea, Roumanie, vol 4, 2009, p1032.

- Artur Rot, op.cit, p02.

- مراقبة المخاطر: وتعتمد المراقبة على رصد عملية تنفيذ التدابير للكشف عن المخاطر والانحرافات في الوقت المناسب.

الفرع الثالث: الوسائل الشائعة لأمن نظم المعلومات

يعتبر أمن المعلومات من الركائز الأساسية التي تأخذها المؤسسات بعين الاعتبار وتضخ لها ميزانيات ضخمة وذلك للتقليل من الاعتداءات والمخاطر الإلكترونية التي تتعرض لها المؤسسات، وذلك من خلال عدة أدوات ووسائل سنذكر أهمها على النحو التالي:

1- الوسائل الإجرائية والرقابة: وتشمل هذه المجموعة ما يلي:¹

- مجموعة رسائل الأمن المتعلقة بالتعريف بالشخص المستخدم وموثوقية الاستخدام ومشروعيته: هي الوسائل التي تهدف إلى ضمان استخدام النظام أو الشبكة من قبل الشخص المخول بهذا الاستخدام، وتضم هذه الطائفة كلمات السر بأنواعها، والبطاقات الذكية المستخدمة للتعريف ووسائل التعريف البيولوجية التي تعتمد على سمات معينة في الشخص المستخدم، مثل بصمة اليد.
- مجموعة الوسائل المتعلقة بالتحكم بالدخول والنفوذ إلى الشبكة: وهي التي تساعد على التأكد من أن الشبكة ومصادرها قد استخدمت بطريقة مشروعة.
- مجموعة الوسائل التي تهدف إلى منع إفشاء المعلومات لغير المخولين تهدف إلى تحقيق سرية الرسائل والبيانات وتشمل هذه الوسائل تقنيات تشفير البيانات والملفات، وإجراءات حماية نسخ الحفظ الاحتياطية، والحماية المادية للأجهزة ومكونات الشبكة، واستخدام المرشحات والموجهات.
- مجموعة الوسائل الهادفة لحماية سلامة المحتوى (الرسائل والبيانات): وتشمل تقنيات الترميز والتوقيع الإلكتروني وبرمجيات تحري الفيروسات وغيرها.
- مجموعة الوسائل المتعلقة بمنع الهروب من المسؤولية وتهدف هذه الوسائل إلى ضمان عدم قدرة الشخص المعتدي على إنكار أنه هو الذي قام بالتصرف السيئ، وهي وسائل ذات أهمية بالغة في بيئة الأعمال الإلكترونية، تركز هذه الوسائل في الوقت الحاضر على تقنيات التوقيع الإلكتروني وشهادات التوثيق الصادرة عن طرف ثالث.
- وسائل مراقبة الاستخدام وتتبع سجلات النفاذ أو الأداء (الاستخدام) وهي التقنيات التي تستخدم لمراقبة العاملين على النظام لتحديد الشخص الذي قام بالعمل المعين في وقت معين وتشمل أنواع البرمجيات والسجلات الإلكترونية كافة التي تحدد الاستخدام.

2- وسائل برمجيات كشف الفيروسات ومقاومتها: على الرغم من أن تقنيات مضادات الفيروسات تعد الأكثر انتشاراً وتعد من بين وسائل الأمن المعروفة للعموم، إلا أن حجم تطبيق هذه التقنيات واستراتيجيات التعامل

¹ سليم الحسنية، "نظم المعلومات الإدارية نما"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 3، 2006، ص ص 531-534.

معها تكشف عن ثغرات كبيرة، وعن أخطاء في فهم دور هذه المضادات بالعموم، لذا سنذكر أهم هذه البرامج على النحو التالي:¹

➤ **التشفير:** عبارة عن عملية رياضية، معادلات خوارزمية يتم من خلالها تحويل النص المراد إرساله إلى رموز وإشارات لا يمكن فهمها إلا بعد القيام بفك الشفرة وتحويل الرموز والإشارات إلى نص مقروء من خلال استخدام مفاتيح التشفير العامة والخاصة، ولا تتم هذه العملية إلا إذا كان (مستقبل الرسالة) يملك مفتاح التشفير الذي يحول الإشارات والرموز إلى النص الأصلي.

➤ **التوقيع الإلكتروني:** ويقصد به استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، ويطلق عليه التوقيع بالبصمة الإلكترونية.

➤ **الشهادة الإلكترونية:** هي وثيقة تمنحها الهيئات المختصة في أمن المعلومات تستخدم هذه الشهادة لتحقيق سرية المعاملات من خلال إجراء عمليات التشفير المطلوبة، وكذا التأكد من شخصية كل من المشتري والبائع وضمان عدم كشف البيانات لكل منهما.

➤ **الجدران النارية:** يقصد بها النظم التي تحمي جهاز الحاسوب أو شبكة من أجهزة الحاسوب من اختراقات الشبكة من طرف جهة ثالثة ويعني ذلك أنه ذلك النظام الذي يسمح بتصفية حزم البيانات المتبادلة مع الشبكة، فهو جسر تصفية يضم على الأقل واجهة.

وتنقسم هذه الجدران إلى نوعين هما²:

• **الجدران البرمجية:** يمكن استعمال هذا النوع على الحسابات المستقلة أو الحسابات المرتبطة بالشبكة أو على الخوادم، ومن أبرز هذه الجدران البرمجية نذكر: Norton internet Security وKaspersky internet Security.

الجدران المادية: تسمى كذلك بالعلب السوداء، وهي تستخدم كذلك على الخوادم وهي أكثر أمنا من الجدران البرمجية، لكونها غير معنية بنقاط ضعف نظام تشغيل الحاسب أو بمخلف ثغراته ومن أشهر الجدران المادية نذكر: WathGuard وWatch Guard SOHO.

¹ حديد نوفيل، مسوس كمال، "مقاربات حماية أنظمة معلومات المؤسسة من الاعتداءات الإلكترونية"، المؤسسة، جامعة الجزائر 3، العدد 5، 2016، ص ص 36-37.

² بولفول هارون، "المخاطر الإلكترونية التي تواجه المؤسسات ووسائل الأمن الواجب اعتمادها"، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 10، العدد 02، 2018، ص 317.

المطلب الثالث: تقييم أداء نظم المعلومات

إن وجود نظام المعلومات واكتماله لا يعني نجاحه، وكفاءته، فهناك الكثير من نظم المعلومات التي تستغرق الكثير من الوقت والجهد وتفشل في تحقيق أهدافها.

الفرع الأول: مصادر مشاكل نظم المعلومات

يمكن إرجاع المشاكل المسببة لفشل نظام المعلومات إلى المصادر التالية:¹

- فشل التصميم: يفشل التصميم الفعلي للنظام في تحقيق الاحتياجات الأساسية للمؤسسات، فقد لا يقدم النظام المعلومات بسرعة كافية تمكن من استخدامها أو قد تكون بيانات خاطئة غير مطلوبة.
- قد يكون النظام معقد بدرجة لا تسمح للمستخدم غير الفني بالتفاعل معه واستخدامه أو قد لا يشجع على استخدامه. يفشل التصميم إذا كان غير متوافق مع القيم والثقافة والأهداف التنظيمية، وكنتيجة لعدم استقلالية مكونات التنظيم وارتباطها وتفاعلها مع بعضها فإن تصميم نظام للمعلومات يؤدي بالضرورة إلى إعادة تصميم التنظيم وبالتالي عدم اتفاق نظام المعلومات مع مكونات التنظيم يؤدي إلى ظهور اتجاهات لرفض النظام وعدم الاستقرار.
- عدم دقة البيانات: إذا كانت البيانات التي يتم الاعتماد عليها في إنتاج المعلومات غير دقيقة وغير متسقة فإن هذا يؤدي إلى غموض المعلومات الناتجة عن النظام أو غير ملائمة لأهداف وأغراض المؤسسة.
- ارتفاع التكاليف: قد يعمل النظام بصورة فعالة، إلا أن تكلفة تنفيذه وتشغيله قد تكون مكلفة عما هو مقدر له في الموازنة المخصصة للنظام وبحيث أن المنافع المتحصل عليها من النظام تعادل تلك التكلفة.
- التشغيل: وفي هذه الحالة لا يعمل النظام بصورة جيدة كأن تصل المعلومة متأخرة كنتيجة لتعطل النظام أو لفقدان بعض البيانات.

الفرع الثاني: أسباب فشل ونجاح نظام المعلومات

قد تمتلك المؤسسة منظومة معلوماتية كاملة إلا أن هذا لا يعني أن هذه المنظومة ناجحة قد تفشل هذه

المنظومة كما قد تنجح، وتمثل عوامل نجاح وفشل نظام المعلومات فيما يلي:²

أولاً: أسباب فشل نظام المعلومات: وتمثل أسباب الفشل فيما يلي:

- عدم مشاركة المستخدم النهائي؛
- عدم وضع الأهداف المرجوة من النظام؛
- افتقار المؤسسة لتدعيم الإدارة العليا؛

¹ إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص ص. 409-410.

² محمد إسماعيل بلال، " نظم المعلومات الإدارية "، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005، ص ص 290-293.

- عدم وجود جذور وأسس قوية للنظام في البيئة التنظيمية؛
- صعوبة التمييز بين مفهوم وطبيعة واستخدامات الأنواع المختلفة من نظم المعلومات؛
- الاهتمام بالأجهزة وليس بالأهداف؛
- سوء تحديد الاحتياجات من المعلومات؛
- عدم الدقة في طلب موارد المعلومات؛
- عدم توافر القدرات الفنية الملائمة؛
- عدم المشاركة السليمة من مستخدمي النظام؛
- النزاع بين أخصائي ومستخدمي نظم المعلومات.

ثانياً: عوامل نجاح نظام المعلومات: توجد هناك مجموعة من العوامل التي تساهم في نجاح نظام المعلومات في المؤسسة، نوجزها فيما يلي:

- مدى تكوين رؤية مشتركة بشأن دور نظم المعلومات في المؤسسة؛
- درجة رسمية نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي؛
- الوضع التنظيمي لوحدة المعلومات في المؤسسة؛
- الهيكل التنظيمي الداخلي لوحدة المعلومات؛
- المناخ النفسي لنظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي؛
- بناء هياكل تنظيمية حديثة؛
- توفير المعلومات مع الحفاظ المستمر عليها لتقديمها؛
- توفير مهارات بشرية متميزة؛
- إحداث التغييرات في السلطة التنظيمية؛
- إضفاء الجوانب الذاتية على برامج التدريب؛
- التحديث المستمر للنظام؛
- تشجيع المهارات المتميزة؛
- العمل على توفير الكفاءات المتميزة التي تكفل استمرار وبقاء النظام بعد غياب أو انتقال المرؤوسين؛
- العمل على إحداث الاستخدام واسع النطاق للنظام.

إن عملية قياس مدى نجاح نظام المعلومات تتسم بنوع من الصعوبة ذلك نتيجة لاختلاف الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام، وهي كالآتي:¹

- ارتفاع مستوى استخدام النظام؛

¹ خالد قاشي، " نظم المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار) "، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 78.

- درجة رضا المستخدم؛
- الاتجاهات الإيجابية اتجاه النظام والعاملين في إدارة نظم المعلومات؛
- المساهمة في تحقيق الأهداف مثل الجودة في القرارات المتخذة عند استخدام النظام؛
- المنافع المالية كتخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات (المبيعات) أو الأرباح للمؤسسة.

الفرع الثالث: تحديات نظم المعلومات

هنالك تحديات أساسية تواجه المديرين في بناء استخدام نظم المعلومات وهي:¹

- 1- استثمارات كبيرة وتغيرات في مراحل العمل، وسلوكية المؤسسة والاستغناء عن الهياكل غير الكفؤة في المؤسسة؛
- 2- تطوير الأجهزة والبرمجيات في أنظمة المعلومات في المؤسسة، لكي تواكب المعايير العالمية؛
- 3- التحدي الاستراتيجي لإدارة الأعمال والتفهم الواضح للشركة الرقمية وكيف تستطيع إدارة الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتصبح تنافسية ومؤثرة و متمكنة في اتجاهاتها إلى الرقمية، فإن تأمين شركة رقمية والحصول على منافعها هي رحلة طويلة وصعبة لمعظم المؤسسات؛
- 4- تحدي العولمة وكيف تستطيع المؤسسة من فهم متطلبات الأعمال والنظام الذين تتطلبها بيئة الاقتصاد العالمي، فالنمو المتسارع في التجارة الدولية وبروز الاقتصاد الكوني يستدعيان نظاما للمعلومات يمكن من إنتاج وبيع البضائع والمنتجات في آن واحد، في العديد من دول العالم المختلفة؛
- 5- تحدي معمارية المعلومات وبنيتها التحتية وكيف يكون باستطاعة المؤسسات من تطوير معمارية وهيكلية معلوماتية مناسبة، إضافة إلى بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات تستطيع دعم أهدافها خاصة عندما تكون ظروف الأعمال وتكنولوجياتها متغيرة بشكل متسارع فمواجهة التحديات التكنولوجية قد تتطلب إعادة تصميم المؤسسة، وبناء معمارية معلوماتية وبنية تحتية جديدة لتكنولوجيا المعلومات؛
- 6- تحدي استثمار نظم المعلومات وكيف يكون باستطاعة المؤسسة من تحديد قيمة الأعمال التي تقدمها نظم المعلومات، فالمشكلة الرئيسية التي تواجه المؤسسة في تطوير حواسيب ذات قدرات عالية وغير مكلفة لا يرتبط بالتكنولوجيا نفسها بقدر ما يرتبط بالإدارة والمؤسسة، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات لغرض تصميم وإنتاج وتوزيع وإدامة المنتج هو شيء ولكن الشيء الأهم هو كيفية تأمين وتحقيق مردودات جيدة من عملها، وبعبارة أوضح كيف تستطيع المؤسسة من أن تحصل على مردودات جديدة من استثماراتها في نظم المعلومات؛
- 7- التحدي الذي تواجهه المؤسسة في مجال المسؤولية والسيطرة وكيف للمؤسسة من أن تتأكد بأن نظم معلوماتها هي مستخدمة بطريقة مسؤولة من النواحي الأخلاقية والاجتماعية وبعبارة أخرى كيف تصمم وتؤمن نظم المعلومات بالطريقة التي يستطيع الأفراد فهمها والسيطرة عليها.

¹ سيد صابر تعلق، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص. 193.

خلاصة الفصل

يعتبر نظام المعلومات في المؤسسة عبارة عن مجموعة من الإجراءات والموارد والعناصر المترابطة والمتكاملة التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف مشترك، حيث يتكون هذا النظام من مدخلات يتم معالجتها لتتحول إلى مخرجات، ولنظام المعلومات أبعاد أساسية تتمثل في المؤسسة، الإدارة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن الكم الهائل من المعلومات يتوجب تقسيمها إلى مجموعة من النظم والتي تختلف باختلاف طبيعة الوظيفة وطبيعة عمل كل مؤسسة كنظم معلومات الإنتاج ونظم معلومات المحاسبة والتمويل، ونظم المستوى الإستراتيجي وغيرها من النظم.

إن بناء وتصميم نظام معلومات داخل المؤسسة، يمر بعدة مراحل بدءاً بمرحلة التخطيط، تليها المرحلة الثانية وهي مرحلة التحليل، ثم مرحلة التصميم، لتأتي بعدها مرحلة التطبيق، والمرحلة الأخيرة هي مرحلة الصيانة، وحتى يؤدي نظام المعلومات داخل المؤسسة الدور المطلوب منه لا بد من تأمين وحماية المنظومة المعلوماتية من أي اعتداءات أو فيروسات أو كوارث يمكن أن تتعرض لها من خلال عدة إجراءات كالتشفير أو التوقيع الإلكتروني، بالإضافة إلى الوقوف على أهم أسباب فشل نظام المعلومات وتنمية وتطوير عوامل نجاح هذا النظام والعمل على مواجهة التحديات التي تقف كعائق أمام المديرين في بناء منظومة معلوماتية ناجحة.

**الفصل الثاني: اليقظة
الإستراتيجية وعلاقتها
بنظم المعلومات**

تمهيد:

أفرزت التحولات العالمية توجهات جديدة، وشهدت عددا من التغيرات مست كافة المجالات، حيث أفرزت واقعا جديدا، وأدخلت مفاهيم وتقنيات حديثة بجانب الانفتاح والتحرر الاقتصادي الذي فتح المجال أمام المنافسة الأجنبية، مما انعكس على عمل المؤسسات الاقتصادية وأصبح لزاما عليها التكيف مع هذه التحولات الجديدة.

لذا فالمؤسسة بحاجة إلى وضع نظام فعال لليقظة الإستراتيجية، يسمح لها بمتابعة ورصد التغيرات ومراقبة سير العمل داخلها وضبط علاقاتها بالبيئة التي تنشط فيها، مما يحتم عليها أن تصبح مرنة ومتأقلمة مع مستجدات بيئتها الكلية الداخلية والخارجية، وذلك لاكتشاف نقاط القوة وانتهازها للفرص وتحديد نقاط الضعف وتداركها لتقليص حجم التهديدات والمخاطر، وهذا لا يتحقق إلا بالحصول على المعلومات اللازمة وحسن تسييرها.

ولقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية تتمثل فيما يلي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لليقظة الإستراتيجية

المبحث الثاني: إرساء خلية اليقظة الإستراتيجية

المبحث الثالث: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لليقظة الإستراتيجية

إن المؤسسة الناجحة في أي قطاع هي التي تبحث عن وسائل لدعم مصادر معلوماتها وتدعيم قدرتها على تحليل محيطها لاستخراج الفرص واستغلالها ويكون ذلك من خلال اليقظة الإستراتيجية وهذا للوقوف وصد تهديدات المنافسين.

حيث تعمل المؤسسات جاهدة لتحسين جودة منتجاتها وخدماتها، وتحسين أوضاعها مقارنة بالمنافسين والعمل على تخفيض تكاليف إنتاجها، ومعرفة التكنولوجيا المستعملة لزيادة أرباحها، وهذا من خلال التوجه نحو اليقظة الإستراتيجية، والتي تعتبر بمثابة رادار للمؤسسات، والسيرورة الاستباقية للملاحظة وتحليل البيئة متبوعة بنشر المعلومات المستقاة بعد معالجتها حتى تتمكن المؤسسة من اتخاذ القرارات الملائمة.

المطلب الأول: ماهية اليقظة الإستراتيجية

تشير اليقظة الإستراتيجية إلى تلك العملية التي ينبغي على كل من يعمل بالمؤسسة ممارستها، فهي تعمل كالرادار الذي يتنبأ عن الحدث في الوقت المناسب واتخاذ الإجراءات الوقائية لاستباق الأحداث قبل وقوعها من أجل التقليل من تداعياتها وتأثيراتها.

الفرع الأول: جذور اليقظة الإستراتيجية

تعتبر اليقظة كمصطلح حديث النشأة وقد استخدم هذا المصطلح *vigilance* بالفرنسية انطلاقاً من مفهوم عملية المراقبة لمنطقة ما باستخدام جهاز الرادار من أجل إخطار المسؤولين عن أي خطر يواجهونه، كما ظهر نوع آخر من الرادار لمتابعة الرادار الأول فإذا أطلق الأول جهاز إنذار فإن الآخر يتتبع مصدر الإنذار لتحديد وجمع المعلومات المهمة عن الخطر وهذا ما عرف باليقظة¹.

وقد نشأ وتطور مفهوم اليقظة الاستراتيجية في مجال إدارة الأعمال، وارتبط ارتباط وثيق بمراقبة وتحليل أحداث المحيط، وأخذ مؤخراً بعداً إستراتيجياً.

لكن اليقظة كعملية تمتد جذورها إلى زمن بعيد حيث تعد الاستخبارات العسكرية البداية الأولى أو الجذور الأولى لنشأة اليقظة الإستراتيجية في مجال منظمات الأعمال، أما اليقظة الإستراتيجية كممارسة اجتماعية فهي نشاط إنساني قديم ارتبط بظهور الإنسان الذي كان ولا يزال يسعى إلى مراقبة أو حراسة شيء ما، وقد استخدمت اليقظة في العصور القديمة بشكل واسع في مجال الحروب وتشفير الرسائل، وتمثل الحرب العالمية الثانية الانطلاقة الحقيقية لتطور مصطلح المراقبة إلى اليقظة الإستراتيجية والذكاء الاقتصادي. وظهرت البوادر الأولى لمصطلح اليقظة عند اليابانيين، بعد الحرب العالمية الثانية أين تم إنشاء منظمة وطنية تعمل على جمع ونشر المعلومات الاقتصادية

¹ Ali fakhri Abbas, Fadhiela salman, The role of strategic vigilance in the operational performance of the banking sector, europeane journal of business and management, Germany, vol 10, no21, 2018, p.03.

والتكنولوجية، ويمكن اعتبار سنوات السبعينات بداية ظهور اليقظة التكنولوجية في فرنسا، أما اليقظة الإستراتيجية فقد ظهرت في الثمانينات.¹

الفرع الثاني: مفهوم اليقظة الإستراتيجية

قبل التطرق إلى مفهوم اليقظة الإستراتيجية يجب أن نفتح قوس لتوضيح معنى مصطلح اليقظة في حد ذاته.

أولاً: لغة:

اليقظة تعني أن الشخص إما في حالة: نوم أو يقظة، تيقظ وهذه الأخيرة تطابق حالة الوعي، حيث تكون الحواس منفتحة على العالم الخارجي، وبذلك نقول أننا متيقظين، كما نقول تيقظ لشيء ما أي انتبه للشيء وأخذ الحيطة منه واليقظ والمتيقظ هو الشخص الذي يكون في حالة اليقظة وهو المنتبه. واليقظة هي نقيض النوم، تيقظ للأمر ومن نومه انتبه. كما تتمثل أيضا في الحراسة من أجل جمع المعلومات.²

اليقظة كمصطلح هي: "كلمة مشتقة من اللفظ اللاتيني vigilia والذي يعني القيام بالحراسة والمراقبة حرصا على منطقة أو قطاع معين"³

ثانياً: اصطلاحاً:

أما اليقظة اصطلاحاً: فقد وضعت لها عدة تعاريف نذكر منها:

- ✓ اليقظة هي: "أن يكون الشخص على تيقظ (حالة الوعي والإحساس) وفي وضعية استقبال وتلقي لكل ما يردده من محيطه الخارجي من إشارات، أفعال أقوال، دون معرفة ما هي بالضبط، ومتى وأين."⁴
- ✓ ويمكن تعريفها أيضا على أنها: "القدرة على الإدراك والتفسير والاستجابة بسرعة ودون أخطاء للمواقف غير المتوقعة."⁵

¹ باية وقنوني، أحمد مير، "واقع تطبيق اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الجزائرية - دراسة استطلاعية -"، Revue Economie & Management، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، المجلد 18، العدد 1، 2020، ص ص 20-21.

² حليبي لامية، "دور اليقظة الإستراتيجية والذكاء الاقتصادي في تعزيز تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مؤسسة يسرف السعيد لأشغال البناء"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009، ص 12.

³ نورهان قرون، "أهمية اليقظة الإستراتيجية وأثرها على متلازمة أرق المعلومات دراسة حالة المجمع الصناعي عموري بسكرة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2021/2020، ص 69.

⁴ علي لزهري، "دور اليقظة الإستراتيجية في دعم المؤسسة"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، عدد خاص، 2018، ص 87.

⁵ Sébastien Brion, un modèle de vigilance organisationnelle : le cas des processus de conception de produits industriels, gestion et management, université de savoie, France, 2000, p 34.

✓ اليقظة هي عبارة عن مجموعة من الأساليب والأنشطة المنسقة التي تعمل على جمع تحليل ونشر واستخدام المعلومات.¹

إذا فاليقظة هي جهد منظم الغرض منه معرفة المخاطر والفرص المحتملة الموجودة في البيئة أو حتى الإشارات الدالة عليها.

ثالثاً: تعريف اليقظة الإستراتيجية

لقد تعددت التعاريف التي تناولت اليقظة الإستراتيجية وتطورت بمرور الزمن مع تطور ممارساتها من قبل المؤسسات، وللفهم الدقيق لهذا المصطلح سيتم عرض عدد من التعاريف تمثل في الآتي:

- ❖ عرفت بأنها: "العملية الجماعية المستمرة التي يقوم بها مجموعة من الأفراد بطريقة طوعية، من خلال تتبع وتعقب المعلومات المتوقعة المتعلقة بالتغيرات المحتملة في بيئة المؤسسة، ثم يستخدمونها بهدف خلق فرص للأعمال والتقليل من المخاطر وعدم اليقين بصفة عامة".²
- ❖ كما عرفت اليقظة الإستراتيجية على أنها: "أسلوب منظم في الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة تركز على تحسين تنافسيتها بجمع، ومعالجة المعلومات ونشر المعرفة المفيدة للتحكم في المحيط (الفرص والتهديدات)."³
- ❖ ويعرف البعض اليقظة الإستراتيجية بأنها: "تنظيم يسعى لمعرفة بيئة الأعمال واستباق التغيرات، فهي سيرورة معلوماتية يكون من خلالها التنظيم (المؤسسة) في استماع لبيئته حتى يتمكن من اتخاذ القرارات والتسيير فيما بعد. تصنف هذه السيرورة ضمن مجموع نظم المعلومات وتسمح للمسيرين بحسن القيادة والتسيير في الأوقات العصيبة، وبذلك يمكن اعتبار سيرورة اليقظة الإستراتيجية كنظام مكون من نظم فرعية متأثرة بتدفقات المعلومات الواردة في البيئة الكلية".⁴
- ❖ هناك من عرفها على أنها: "عملية الرصد الشامل والاستخبارات لبيئة الأعمال للإطلاع على المعلومات بهدف الحصول على مستقبل واعد وواقع".⁵

¹ قمان أنيسة، "محاولة بناء خلية لليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتنمية الصادرات خارج المحروقات، دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014، ص 51.

² الهادي بوقلقول، "أهمية اليقظة الإستراتيجية كنظام للمساعدة في اتخاذ القرارات"، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى الدولي الثاني حول: "اليقظة الإستراتيجية ونظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار - عنابة -، الجزائر، 2014، ص 102.

³ لمروس مريم، "سياسة اليقظة الإستراتيجية في الجزائر"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد 38، 2019، ص 175.

⁴ منصف بن خديجة، "اليقظة الإستراتيجية"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2018، ص 101-102.

⁵ خولة مسراتي، بن نذير نصر الدين، "اليقظة الإستراتيجية كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسات والمتوسطة - دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية لبليدة -، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، العدد 23، العدد 2، 2020، ص 666.

- ❖ اليقظة الإستراتيجية: "هي الرصد الشامل والذي لمحيط المؤسسة للإطلاع على معلومات واقعية ومعبرة عن المستقبل".¹
- ❖ يعرفها Laroche & Nioche 1994 على أنها: "هي أداة مساعدة في عملية اتخاذ القرار".²
- ❖ عرفها ريبولت Ribault على أنها: "المراقبة والمتابعة العامة لمحيط المؤسسة من خلال البحث عن المعلومات الواقعية والمستقبلية".³

مما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل لليقظة الإستراتيجية على أنها تنظيم يسعى لمعرفة بيئة الأعمال واستباق التغيرات، فهي سيرورة معلوماتية تكون من خلالها المؤسسة في حالة استماع لبيئتها، كما تعتبر عملية جماعية مستمرة يقوم بها مجموعة من الأفراد بطريقة تطوعية من خلال تعقب واستخدام المعلومات المتوقعة والتي من المحتمل حدوثها في المحيط الخارجي للمؤسسة، وذلك لتعظيم فرص الأعمال وتقليل حالات عدم اليقين.

ثالثا: خصائص اليقظة الإستراتيجية

تتمثل خصائص اليقظة الإستراتيجية في النقاط التالية:⁴

- عملية إستراتيجية لأنها تساعد على اتخاذ القرارات التي لها تأثير على تنافسية واستمرار المؤسسة، فهي قرارات إستراتيجية، وتعتبر عملية تطوعية متعلقة بمحيط المؤسسة؛
- عملية منشئة للإبداع فمعلومات اليقظة لا تصف الأحداث والأعمال المنفذة سابقا فحسب، بل إنها تسمح بإنشاء رؤية إبداعية من خلال تفسير وترجمة الإشارات المنتقاة من المحيط انطلاقا من بنك المعرفة المخزنة في ذاكرة المؤسسة؛
- عملية توقعية تركز على المعلومات والبيانات التي تحصل عليها المؤسسة، وترجمتها من خلال التحليل والتوقع للكشف عن التغيرات التي يمكن أن تكون في محيطها في المستقبل القريب والمتوسط وحتى البعيد؛
- عملية منتجة للذكاء الجماعي أي وجود مجموعة من الأفراد، تقوم بملاحظة المحيط وإعطائه معنى معين من خلال الاتصال والتفاعل.

¹ زواو ضياء الدين، "دور اليقظة في تحسين تنافسية المؤسسة، - دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية -"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2013، ص 03.

² قادري محمد، "إشكالية تبني اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الصناعية الجزائرية"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي آفلو، الجزائر، المجلد 2، العدد 1، 2019، ص 447.

³ يوسف عبايدية، العربي عمران، "اليقظة الإستراتيجية كمدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية"، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، جامعة العربي تبسي، تبسة، الجزائر، العدد الثاني، 2017، ص 297.

⁴ ضربان هارون، حمو نادية، "اليقظة الإستراتيجية مدى إسهامها في تعزيز القدرات التنافسية لمؤسسة اقتصادية الجزائرية، - دراسة حالة مؤسسة Condor -"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، المجلد 7، العدد 12، 2019، ص 384.

الفرع الثالث: أهمية اليقظة الإستراتيجية

لكي تستطيع المؤسسة أن تتأقلم مع محيطها وتضمن بقائها واستمرارها والفوز بحصة أكبر من السوق، لا بد أن تكون على إطلاع بما يجري في هذا المحيط، أي لا بد أن تراقبه باستمرار وهنا تظهر أهمية اليقظة الإستراتيجية التي تتمثل في¹:

- تسمح اليقظة من الناحية المادية بتحقيق الوفرة، لأن المعلومات التي تم جمعها قادرة على التحسين من الخصائص التقنية للمنتج، جودته والتخفيض من تكلفته؛
- تسمح بالمراقبة المستمرة والمتواصلة لبيئة المؤسسة من أجل التحذير وتوقع العراقيل والأخطار المستقبلية التي سوف تواجهها، حيث تكشف عن مناطق النفوذ، التهديدات والفرص التي تستطيع أن تغير من إستراتيجيتها؛
- تسمح بمرور جيد للمعلومة عبر مختلف المستويات التنظيمية للمؤسسة؛
- البحث عن المعلومات الجديدة، الجيدة والمناسبة وجمعها من أجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية؛
- تمكن المؤسسة من التطور المتواصل والتيقظ لكل ما هو جديد، وتحسين وضعيتها ومستوى ممارستها وذلك على أساس المقارنة بغيرها من المؤسسات في نفس القطاع؛
- اليقظة قادرة على إبقاء المؤسسة في السوق والنهوض بها إلى مستويات أعلى خاصة في ظل التغيرات السريعة واشتداد المنافسة؛
- تعتبر أداة للمساعدة في اتخاذ القرار الإستراتيجي، ووسيلة هامة لاستباق التغيرات وريح الوقت؛
- تسمح بالكشف المبكر للتغيرات التي يجب (أو يمكن) أن تتكيف معها المؤسسة؛
- تسمح للمؤسسة برد فعل سريع والاستعداد في الوقت المناسب؛
- تعتبر وسيلة لتكوين إستراتيجية المؤسسة أو إعادة توجيهها، والبحث عن إستراتيجيات جديدة؛
- تسمح بريح المستهلكين وأسواق جدد وتجنب خسارة مستهلك حالي رئيسي؛
- تؤدي إلى تحسين القدرة الإبداعية في المؤسسة، والتميز في السوق الحالي؛
- تساعد في تحديد وتوفير الفرص من أجل تحسين أداء المؤسسة وسط المحيط التنافسي.

¹ للمزيد من المعلومات يرجى الإطلاع على:

- مقحوت مسعودة، نصيب رجم، "دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة حالة سوق الهاتف النقال بالجزائر)"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2019، ص 95-96.

- وقنوني باية، عبد الكريم نادية، "واقع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية)"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 5، العدد 1، 2020، ص 38.

الفرع الرابع: أهداف اليقظة الإستراتيجية

تنقسم أهداف اليقظة الإستراتيجية إلى هدف أساسي وأهداف فرعية وتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

يتمثل الهدف الأساسي لليقظة الإستراتيجية بكيفية تحقيق المؤسسة للميزة التنافسية، وتحقيق السبق على المنافسين في مختلف المجالات، سواء في مجال جودة المنتجات، أو الأسعار أو تحقيق حصة سوقية كبيرة، أو كسب ولاء الزبائن¹.

أما الأهداف الفرعية لنظام اليقظة الإستراتيجية تتمثل فيما يأتي²:

- 1- توقع الفرص والعمل على تحسين استغلالها وتجنب التهديدات وأثارها؛
- 2- تشخيص وتحديد أفضل الممارسات التي تخدم المؤسسة وتضمن لها التفوق على المنافسين؛
- 3- التقييم الموضوعي لموقعها التنافسي الحالي والمستقبلي؛
- 4- التقييم الدقيق لموقع المؤسسة التنافسي سواء حالياً أو مستقبلاً؛
- 5- متابعة المستجدات والتنبؤ بها؛
- 6- زيادة أرباح المؤسسة من خلال تسويق منتجاتها بشكل أفضل، وإدخال وتقديم منتجات جديدة والدخول إلى أسواق جديدة.

المطلب الثاني: تحديد المفاهيم المرتبطة باليقظة الإستراتيجية

كثيراً ما يتم الخلط بين اليقظة الإستراتيجية والممارسات الأخرى التي تتعلق بجمع المعلومات فكل من الذكاء الاقتصادي، التجسس الصناعي، التسيير الإستراتيجي للمعلومة تعبر عن ذلك النشاط الذي تستطيع من خلاله المؤسسة الاقتصادية من الحصول على المعلومات المطلوبة إلا أنها تختلف عن اليقظة الإستراتيجية في عدة جوانب.

الفرع الأول: مفهوم الذكاء الاقتصادي

لقد وضع الاقتصاديون عدة تعاريف للذكاء الاقتصادي نذكر منها:

✓ الذكاء هو: "مجموعة من الأعمال المرتبطة بالبحث، معالجة، توزيع وحماية المعلومة المفيدة للأعوان الاقتصاديين بطريقة قانونية"³.

¹ عبد الباري إبراهيم درة، ناصر محمد سعود جرادات، "الإدارة الإستراتيجية في القرن الحادي والعشرين النظرية والتطبيق"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 308 - 309.

² Kasmi Karima, Djlal Zohra, *the impact of strategic vigilance on E-management in the national railway transport company*, journal of information technology management, university of Tehran, Iran, vol 13, no 02, 2021, p 207.

³ أبو بكر خوالد، "نحو إقامة نظام وطني للذكاء الاقتصادي في الجزائر، تحليل الواقع، الجهود والمعوقات"، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، جامعة بابل، العراق، المجلد 26، العدد 9، 2018، ص 376.

✓ كما يمكن تعريفه على أنه: "أسلوب تحكم يعمل على السيطرة على المعلومة الإستراتيجية من أجل الوصول إلى المنافسة والأمن الاقتصادي وأمن المؤسسات".¹

✓ أما تعريف Philippe BAUMARD: "فالذكاء الاقتصادي ليس مجرد فن المراقبة، لكنه عملية هجومية ودفاعية لاستخدام المعلومة، والغرض منه هو الربط بين العديد من المجالات والميادين لخدمة الأهداف التكتيكية والإستراتيجية للمؤسسة، حيث أنه وسيلة للربط بين النشاط والمعرفة للمؤسسة".²

✓ الذكاء الاقتصادي حسب martre هو: "مجموعة النشاطات والعمليات المتعلقة بالبحث عن المعلومات، ومعالجتها ونشرها بهدف توفير معلومات مفيدة للاقتصاديين، تساعد في اتخاذ القرارات وصياغة الإستراتيجيات، اعتمادا على أساليب نظامية وشرعية، وتوفير ضمانات الحماية اللازمة للحفاظ على ممتلكات المؤسسة".³

ومما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل للذكاء الاقتصادي على أنه هو مجموعة من الأنشطة المنسقة فيما بينها تتعلق بالبحث عن المعلومات بطريقة شرعية وقانونية، ثم معالجتها وتقديمها للأعوان الاقتصاديين لاستغلالها واتخاذ القرار.

أما عن علاقة اليقظة الإستراتيجية بالذكاء الاقتصادي فتتحدد من خلال مدخلين هما:⁴

1 - المدخل الأول: من خلال الشكل يظهر أن اليقظة الإستراتيجية مرحلة من مراحل الذكاء الاقتصادي، تهتم في مضمونها برصد محيط المؤسسة بشكل منتظم ومستمر، بغرض البقاء على علم بكل المستجدات في القطاع الذي تشغله المؤسسة، وتنتهي هذه العملية بتحصيل وتحليل ونشر المعلومات، أما الذكاء الاقتصادي فهو أشمل إذ يتضمن إضافة إلى نتائج العمليات السابقة ترجمة هذه المعلومات كمؤشر لاتخاذ القرارات الإستراتيجية المناورات التكتيكية بما يخدم أهداف المؤسسة.

2- المدخل الثاني: ويتبنى هذا المدخل التعارض بين المفهومين حيث يعتبر أن استخدام اليقظة يكون في المؤسسة كرد فعل اتجاه التطورات الحاصلة في البيئة، بينما يستخدم الذكاء الاقتصادي على المستوى الكلي ويعبر عن الفعل.

من خلال ما سبق يتضح أن اليقظة الإستراتيجية أحد أجزاء الذكاء الاقتصادي، الذي يعتبر الأشمل كون أن تطبيق اليقظة الإستراتيجية يكون على المستوى الجزئي، أما الذكاء الاقتصادي فيكون على المستوى الكلي.

¹ قرين لطيفة، طافرزهير، بوسهين أحمد، "الذكاء الاقتصادي الدفاعي وأهميته في المؤسسة مع الإشارة لمؤسسة اتصالات الجزائر"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي ميله، الجزائر، المجلد 3، العدد 3، 2018، ص 694.

² مغمولي نسرين، "دور الذكاء الاقتصادي في الرفع من التنافسية الدولية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية- دراسة حالة مؤسسة فرتيال Ferial - عنابة -"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016، ص 8.

³ سهام بوفلفل، محمد بوقموم، "الذكاء التنافسي والذكاء الاقتصادي كآلية لدعم تنافسية المؤسسة"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد 4، العدد 2، 2019، ص 5-6.

⁴ قمان أنيسة، مرجع سبق ذكره، ص 42.

الفرع الثاني: التجسس الصناعي (الاقتصادي)

يعتبر من المصادر التي تقدم الكثير من المعلومات الهامة للمؤسسة وقد يتم الحصول على هذه المعلومات مكتوبة أو شفوية، ومن بين أساليب التجسس ما يلي:¹

- رشوة بعض العاملين لدى المنافسين أو الموردين الذين يعملون معهم؛
- الإعلان غير الحقيقي عن وظائف، وظيفة خيالية بالمؤسسة لعقد مقابلة مع العاملين لدى المنافسين والحصول منهم على معلومات بطريقة غير مباشرة (وذلك دون أي نية لتعيين هؤلاء العاملين)؛
- استئجار أحد الموظفين أو تعيينه بصورة مؤقتة وإن كانت غير معلنة له للحصول على نوع معين من المعلومات؛
- تحليل منتجات المنافسين؛
- قرصنة مواقع الانترنت والتطفل على أنظمة المعلومات الخاصة بالمنافسين؛
- محاولة سحب المنافس لحضور اجتماع أو معرض أو الدخول مع المؤسسة في نشاط تجاري مشترك؛
- تعيين العاملين السابقين لدى المنافسين بالمؤسسة، أو توظيف أحد العاملين بالمؤسسة المنافسة بأي صورة من الصور للحصول على المعلومات؛
- تقارير رجال البيع والوكلاء والموردين؛
- التفاوض الصوري أي عدم وجود نية حقيقية مع المنافسين للحصول على ترخيص إنتاج لسلعته بالمؤسسة؛
- سرقة التصميمات المبدئية أو النماذج تحت الاختبار أو الرسومات أو العينات أو المستندات والتقارير الخاصة بسلع، منتجات المنافسين لتقليدها؛
- الابتزاز والتهديد؛
- الحصول على مستندات القضايا القانونية الخاصة بالمنافسين أو أي معلومات من سجلات المحاكمة؛
- التنصت أو الملاحظات المباشرة تحت ظروف غاية في السرية؛
- الحصول على التقارير المالية للمنافسين أو المعلومات المالية التي يمكن الحصول عليها من البنوك بأي وسيلة (بالرشوة، دفع أتعاب ...).

فالتجسس الاقتصادي يختلف عن اليقظة الإستراتيجية من حيث مصادر المعلومات، فإذا كانت المصادر التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات قانونية وشرعية فنحن أمام اليقظة الإستراتيجية، أما إذا كانت المصادر التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات غير شرعية وغير قانونية، فنحن أمام التجسس.

¹ عبد السلام أبو قحف، "أساسيات الإدارة الإستراتيجية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص ص 133 - 134.

الفرع الثالث: التسيير الإستراتيجي للمعلومة

يقصد به استعمال المعلومة في غايات إستراتيجية بهدف خلق ميزة لنجاح وازدهار المؤسسة، فالتسيير الإستراتيجي للمعلومة ينشط الممرات ويعتبر الجسر الواصل بين مختلف أنواع اليقظة الإستراتيجية، فبعض المعلومات مثلا تكون أحيانا تهم مدير الموارد البشرية والمدير التسويقي ومدير الإنتاج في الوقت نفسه، ولكي يتم تقاسم هذه المعلومات لا بد من تسيير إستراتيجي لها، وبصفة عامة يعتبر التسيير الإستراتيجي للمعلومة أحد المكونات الهامة والأساسية لليقظة الإستراتيجية لتحقيق الترابط بين مختلف أنواعها.¹

المطلب الثالث: معلومات اليقظة الإستراتيجية

تعمل اليقظة الإستراتيجية على الحصول على المعلومات المناسبة والملائمة والمنتقاة من البيئة الخارجية للمؤسسة حيث تساهم هذه المعلومات بشكل كبير في نشاط وقرارات المؤسسة وتتمثل هذه المعلومات فيما يلي:

الفرع الأول: معلومات التحكم

تعتبر معلومات التحكم المعلومات التي تنتجها المؤسسة وتوجهها للاستخدام الداخلي، وتكتسي معرفة هذا النوع أهمية بالغة كونها تمكن المؤسسة من أن تقارن أداؤها بأداء أحسن المؤسسات، ويتم تسيير هذه المعلومات عن طريق النظم المعلوماتية التقليدية كنظم معلومات الموارد البشرية ونظم الجودة ونظم الإنتاج وتعتبر معلومات مدعمة لليقظة فقط حيث لا تمثل وزن كبير بالنسبة لليقظة الإستراتيجية.²

الفرع الثاني: معلومات التأثير

تتمثل معلومات التأثير في المعلومات التي أنتجت داخل المؤسسة ووجهت للاستخدام الخارجي، أو التي توجه للأفراد أو الجماعات خارج المؤسسة كالزبائن والموردين، وتعتبر نظم المعلومات التسويقية واحدة من نظم معلومات المؤسسة التي تقوم بتسيير معلومات التأثير، وتبقى هي الأخرى مجرد معلومات مدعمة لمعلومات اليقظة الإستراتيجية.³

¹ منصف بن خديجة، "اليقظة الإستراتيجية"، مرجع سبق ذكره، ص ص 118-119.

² شادي خولة، "المعلومات وصنع القرار عبر اليقظة الإستراتيجية: نحو نظام فعال لسيرورة المعلومات"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 12، 2017، ص 430.

³ بوخرص خديجة، "اليقظة الإستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة تكرير السكرام مستغانم"، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إستراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2015، ص 52.

الفرع الثالث: الإشارات ضعيفة (إشارات الإنذار المبكر)

المفكر Ansoff هو الذي أطلق مصطلح "الإشارات الضعيفة" ووصفها بأنها توقعية وسبقية ومثل هذه المعلومات تنبه المسير وتحسسه بأن شيئا هاما سيحدث في بيئة المؤسسة هذا الحدس هو نابع من المعلومات التي تم الحصول عليها.

وهذه المعلومات تعطي للمسير فكرة عن حدث محتمل تكون له أهمية بالغة على نشاط المؤسسة، فهي معلومات إستراتيجية جمعت خارج المؤسسة ووجهت للاستعمال الداخلي وهي تعبر عن التطورات التي لم تتحقق تماما، فهي تنبؤية، قليلة غير قطعية، جزئية ومبعثرة ولهذا تسمى بالإشارات الضعيفة.¹

وتتميز الإشارات الضعيفة (إشارات الإنذار المبكر) بمجموعة من الخصائص هي كالتالي:²

1. خارجية: كونها معلومات إستراتيجية من مصدر خارج المؤسسة، وتخص إعلان أو إبلاغ أو أي تحرك دقيق لعامل البيئة وتقدم مؤشرات عن شدتها، حركتها أو وضعيتها الداخلية.
2. نوعية: معلومات اليقظة الإستراتيجية أغلبها ذات طابع نوعي، أي أنها ليس عبارة عن أرقام تخص الماضي، فهي تأخذ شكل معطيات أقل تفصيلا وتوثيقا مقارنة بالمعلومات العملية، وغالبا ما يكون التبليغ عنها بشكل شفهي، وتكون هذه المعلومات مخزنة في عقل المسير بدلا من الملفات.
3. جزئية: المعلومات التي تخص موضوع ما لا تكون متماسكة، بل بالعكس تكون مجزئة إلى عدة أجزاء، ونادرا ما تكون أجزاء المعلومة الخاصة بموضوع معين مجتمعة في مكان واحد.
4. غير كاملة (ناقصة): تكون المعلومات غير كاملة وغير شاملة أي أنها لا تلم بكل أبعاد المعلومة المتعلقة بموضوع معين، لكن هذا لا يمنع من استغلالها بطريقة مريحة للذهاب إلى أبعد نقطة وذلك من خلال إنشاء تفسير ومعنى لها.
5. عشوائية: معلومات اليقظة الإستراتيجية هي معلومات عشوائية لأن اكتشافها وإيجادها لا يكون دائما متوقع، فيمكن أن توجد في مكان غير متوقع وغير منتظر مطلقا، بينما لا توجد أين تتوقع فرق اليقظة وجودها، والمسير يحكمها حسب قوته وعزيمته وقدرته على التفاعل مع محيط المؤسسة، وهذا بالعودة إلى القراءات والملاحظات والتنقلات والحوارات التي شارك في خلقها واكتشافها أو التي تفاجئ بها أحيانا.

¹-علاوي نصيرة، "اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة موبليس"، رسالة ماجستير (غير منشور) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011، ص 96.

² للمزيد من المعلومات يرجى الإطلاع على:

- سعيد كرومي، "الترصد الاستراتيجي وسيلة لتحسين أداء المؤسسات الجزائرية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة، الجزائر، العدد 03، 2013، ص ص 15-16.

- شادي خولة، مرجع سبق ذكره، ص ص 433-434.

6. غامضة: حيث أن المعلومات الجزئية أو الإشارات الضعيفة تفتقر إلى الوضوح فهي مهمة وتكون أحيانا مترجمة بطريقة مشوشة أو متناقضة، وقد يكون لها عدة تفاسير.
7. غير مؤكدة: تمثل معلومات اليقظة الإستراتيجية ذات الصلة التوقعية، إنذارات الخطر، المسارات وعدم التأكد، ولهذا يجب أن تبعث تساؤلات وفرضيات في أنفس الأشخاص المسؤولين، والتي من غير الممكن أن تنشأ حالة التأكد لذلك يجب إعطاء هذا الموضوع معاملة خاصة لجعلها محل ثقة، قبل أخذها بالجديّة التامة.
8. سبقيّة: هذا النوع من معلومات اليقظة لا تخص الماضي، بل تتوقع المستقبل ذلك لأنها تتعلق بحدث لم يتحقق بعد.

المبحث الثاني: إرساء خلية اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة

تعتبر اليقظة الإستراتيجية بمثابة تنظيم رسمي يساعد المؤسسة على القيام بعملية جمع المعلومات من بيئتها الخارجية ثم معالجتها واستغلالها في تسطير الأهداف وضمان البقاء. فهي عملية في غاية الدقة والصعوبة حيث تتطلب تدخل الأشخاص المؤهلين ذوي خبرة وكفاءة ومعرفة وتستند على مراحل بدءاً من جمع المعلومات وصولاً إلى استعمالها في اتخاذ القرارات، وتسلك اليقظة عدة سلوكيات وباعتبارها ترتبط بتسيير المعلومة فهي تكون في عدة أوقات، ومن أجل تحقيق المؤسسة لأهدافها من تبني اليقظة الإستراتيجية فلا بد من العمل على خلق وإيجاد تنظيم معين يشمل خلية اليقظة.

المطلب الأول: أنواع وسلوكيات اليقظة الإستراتيجية

تسعى المؤسسة لتكون دائماً يقظة، وذلك باعتمادها على عدة أنواع من اليقظة الإستراتيجية، هذه الأخيرة تسلك عدة سلوكيات (اتجاهات).

الفرع الأول: أنواع اليقظة الإستراتيجية

توجد أربع أنواع أساسية لليقظة الإستراتيجية، لكل منها مزايا خاصة وأنشطة محددة، وأهداف وغايات واضحة، وهذه الأنواع هي:

أولاً: اليقظة التجارية (التسويقية): تختص اليقظة التجارية بدراسة كل ما يرتبط بعلاقات المؤسسة مع العملاء والموردين ويكون ذلك عن طريق تحديد احتياجات العملاء والاستجابة لها، والعمل على بناء علاقات طويلة الأمد مع الموردين، كما تعمل اليقظة التجارية على جمع المعلومات المتعلقة بالسوق¹، والتعرف على مهارات السوق الجديدة، معدلات نمو السوق وغيرها، مما يسمح لها بتوقع تطوير السوق، واتجاهات الموردين، وتقليل مخاوف العملاء، وكذا تطوير العلاقة بين المؤسسة والعميل، والتركيز على الاحتياجات المتغيرة لهذا الأخير بتطوير منتجات جديدة، بالإضافة إلى تطوير العلاقة بين الموردين والمؤسسة من أجل التفوق على المنافسين في الأداء.²

واهتمام اليقظة التجارية يتمحور حول كل من الزبائن والموردين بصفة عامة:³

¹ -Sawsan A. Alshaer, the effect of strategic vigilance on organizational ambidexterity in Jordanian commercial banks, modern applied science, Canada, vol 14, no 6, 2020, p 84.

² - Sahera Mohammed Hassan, Fadheela Dawood, **marketing vigilance and its role in ambidexterity performance applied research in Baghdad company for soft drinks**, international journal management, IAEME publication, Iraq, vol 11 no 12, 2020, p 1289.

³ إيمان بن قصير، سارة عمرون، "دور اليقظة التجارية في توجيه قرارات تطوير المنتجات الجديدة - دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي مطاحن عمر بن عمر بالفجوج قامة -"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، العدد الخامس، 2018، ص 276.

1- الزبائن: تولي المؤسسات اهتمام بالغ بزبائنها باعتبارهم يمثلون جزءا مهما من رقم أعمالها والمتلقي لمنتجاتها وينصب اهتمام اليقظة حول الزبائن على:

- معرفة حاجيات ورغبات الزبائن بالاعتماد على أساليب وتقنيات تسويقية (تحقيقات، أبحاث... الخ) والعمل على إشباعها، مع توقع واستباق التطورات الحاصلة فيها والاستعداد لتلبيتها مستقبلا؛
- قياس عدم رضا الزبائن حتى ولو كان معظمهم راضين عن منتجاتها، وعدم إهمال غير الراضين منهم حتى لو كانت نسبتهم قليلة والإطلاع على ملاحظاتهم وآرائهم بهدف تحسين جودة المنتج، وذلك عن طريق تسجيل الشكاوى المقدمة من طرفهم، والبحث عن أسباب عدم الرضا والتعامل معها بجديّة من خلال التعويضات، إصلاح الأعطاب، رد المشتريات .. الخ، من أجل كسب ولائهم على المدى البعيد لأن عدم رضا البعض منهم قد ينتقل بسرعة إلى الفئات الأخرى؛
- تحديد قدرة الزبائن على السداد عن طريق تتبع سداد الزبائن خلال الفترات السابقة، أو تخصيص أفرادا لجمع معلومات عن قدرة الزبائن على الدفع من البنوك أو المنافسين .. الخ؛
- دراسة العلاقة بين زبائنها وموزعها بشكل مستمر إذ يكمن أن تخسر المؤسسة عددا كبيرا من زبائنها بسبب الموزعين، حيث يلعب هؤلاء دورا مهما في مدى نجاح المؤسسة وإيصال سمعتها وشهرتها للزبائن.

2- الموردون: تنبع أهمية الموردون من قيامهم بتمويل وتزويد المؤسسة بكافة مستلزمات الإنتاج، لذا تقوم هذه الأخيرة بتطوير يقظة نشطة حول الموردين لمعرفة قدراتهم على تموينها بأقل التكاليف وإمكانياتهم المالية وكذا تتبع العلاقات الدائمة بينهما، لما للموردين من قوة تفاوض تؤثر على نشاط المؤسسة، وتعتبر المؤسسة أن الموردين من أهم مصادر الحصول على المعلومات المتعلقة بالمنافسين والتكنولوجيا وتطور أسعار المواد الأولية.

ثانيا: اليقظة التكنولوجية: هي مجموعة الإجراءات التي تتخذها المؤسسة للكشف عن التغيرات والمستجدات التي تحصل في البيئة التكنولوجية، والتي يكون هدفها رصد التطورات الجديدة التي تحصل في المجال التكنولوجي المرتبط بمجال عملها، إضافة للتقليل من المفاجآت التي تتعلق بالتطورات التكنولوجية، وسلوك المنافسين في ذلك المجال وتعتمد اليقظة التكنولوجية على عدة عناصر منها¹:

- تحليل براءات الاختراع المتعلقة بمجال عمل المؤسسة بشكل مستمر؛
- دراسة السوق التكنولوجية لمعرفة الداخليين والخارجيين لتلك السوق؛
- البحث عن الفرص التكنولوجية التي توفرها البيئة الخارجية لمحاولة اقتناصها؛

¹- للمزيد من المعلومات يرجى الإطلاع على:

- عبد الباري إبراهيم درة، ناصر محمد سعود جرادات، مرجع سبق ذكره، ص 307.
 - مروس مريم، "أنواع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحديثة"، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد الثاني، العدد الثامن، 2019، ص 70.

- تتبع وجمع المعلومات حول التطورات التقنية والتكنولوجية ذات الصلة بنشاطات المؤسسة الحالية والمستقبلية.

إذا فاليقظة التكنولوجية تسمح للمؤسسة بملاحظة التطورات التقنية والتكنولوجية والعملية الحالية والمستقبلية لتحديد الفرص في محيطها والاستفادة منها وتجنب التهديدات وتحديدها، وهي تهتم بدائرة الاختراع والإبداع وكل ما هو جديد.¹

ثالثا: اليقظة التنافسية: اليقظة التنافسية هي النشاط الذي من خلاله تتعرف المؤسسة على منافسيها الحاليين والمحتملين، والبيئة التي تتطور فيها المؤسسات المنافسة²، وهي تتمحور حول عملية البحث، المعالجة والنشر للمعلومة المتعلقة بمنافسي المؤسسة المباشرين وغير المباشرين، الحاليين والمحتملين، ومراقبة استراتيجياتهم، منتجاتهم وخدماتهم الجديدة، سياساتهم التسعيرية، نتائجهم المالية، زبائنهم الجدد، موظفيهم، اتفاقياتهم وتحالفاتهم ... الخ³ إذا فاليقظة التنافسية هي عبارة عن عملية منهجية لجمع وتحليل المعلومات (الاستعلامات والاستخبارات) المتعلقة بعدة أطراف مثل: الزبائن، المنافسين، والمشرعين والموردين والتي تسمح باختراق السوق ودعم المنافسة⁴ وخلق صحوّة تنافسية تهدف إلى معرفة ما يلي⁵:

- الامكانيات والقدرات الحقيقية للمنافسين
- أداء المنافسين واستراتيجياتهم ومهاراتهم وكفاءاتهم وقراراتهم.
- الإجراءات التي لا يستطيع المنافسون القيام بها.

رابعا: اليقظة البيئية: تهتم اليقظة البيئية بمراقبة العوامل البيئية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والقانونية والانتباه للتغيرات والتطورات والأحداث ذات الصلة التي تؤثر على المؤسسة⁶،

¹ قرون نورمان، غضبان حسام الدين، "تشخيص ممارسات اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة المجمع الصناعي عموري بسكرة"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 2، المجلد 14، 2020، ص313.

² قادري محمد، طيب سعيدة، "اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لعينة من النسيج الصناعي الجزائري"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة لمسيلا، الجزائر، العدد الثالث، أوت 2017، ص5.

³ أحمد بن خليفة، بعلي حمزة، زلاسي سامر، "مساهمة التردد الاستراتيجي في تحقيق الأسبقية التنافسية، دراسة ميدانية على شركة OOREDOO للاتصالات"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، المركز الجامعي ميلة، الجزائر، 2018، العدد 7، ص 192.

⁴ محمد علي مروج، "دور اليقظة التنافسية في تطوير الأداء المستدام للمؤسسة الصناعية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الصيدلانية خلال الفترة 2000-2012"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2014، ص 3.

⁵ Kasim Jalod, Ali Hasan, strategic vigilance and its role in entrepreneurial performance: an analytical study of the views of a samole of managers in the Ur company in nasiriyah Iraq, multicultural education, USA, vol 7, no 01, p 95.

⁶ Abdullah Hamood Alhasni, Shaker Jaralla Alkshali, the impact of organizational support on strategic vigilance in ministry of civil service in sultanate Oman, international journal of academic research in business and social science, Pakistan, 2021, p 675.

بجميع المجالات التي لم تتطرق لها الأنواع السابقة من اليقظة، فهي تتعلق بأنماط السلوك في الجوانب التشريعية، والسياسية، والاجتماعية والاقتصادية، فهي تهتم بمكونات البيئة الخارجية العامة غير المرتبطة بشكل مباشر بالمنظمة وتشمل¹:

1- اليقظة الاجتماعية: وهي الملاحظة والتنقيب في البيئة الاجتماعية والثقافية للتمكن من الاطلاع الدائم بأهم التطورات الحاصلة في تلك البيئة من العادات والتقاليد، والصراعات والتغيرات الدينية والعرقية والتركيبات الثقافية والأخلاقية. وتسمح اليقظة الاجتماعية بإظهار العديد من التحولات مثل التغيرات الديمغرافية وتطورات المدن والصراعات والتصدعات التي قد تحصل في المجتمع والتي من شأنها أن تشكل خطراً أو تحدث توتراً للمؤسسة.

2- اليقظة الاقتصادية: ترتبط اليقظة الاقتصادية بجميع التغيرات والتطورات الحاصلة في البيئة الاقتصادية للمؤسسة حيث تتابع المؤسسة أنشطة البنوك وما يتعلق بها والوضع الاقتصادي العام، ومستوى الدخل والأجور وأسعار الاستهلاك والإنتاج وغيرها من الأنشطة الاقتصادية.

3- اليقظة السياسية والتشريعية: تهدف اليقظة السياسية والتشريعية إلى متابعة التطورات الحاصلة في البيئة السياسية من قوانين وإجراءات ومعايير وقرارات وتسهيلات وإعفاءات وغيرها من الأمور التشريعية والسياسية كقرارات منع الاستيراد للمواد الخام أو المنتجات وقوانين تشجيع الاستثمار والتي لها تأثير حالي أو مستقبلي على نشاط المؤسسة.

الشكل رقم (2-01): أنواع اليقظة الإستراتيجية



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على ما سبق

¹ محمد فايز النجار، خالد محمود الشوابكة، "اليقظة الإستراتيجية وأثرها في إدارة المشاريع في شركة الاتصالات الأردنية"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، عمان، الأردن، العدد 3، 2020، ص 508.

من الشكل السابق نلاحظ أن اليقظة الإستراتيجية تصنف إلى أربع أنواع رئيسية هي كالتالي اليقظة التجارية، اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية واليقظة البيئية. واليقظة البيئية هي الأخرى تتكون من ثلاث أنواع هي اليقظة الاجتماعية، اليقظة الاقتصادية، واليقظة السياسية والتشريعية.

الفرع الثاني: سلوكيات اليقظة الإستراتيجية

يمكن للمؤسسات أن تعتمد وتمارس أشكال مختلفة لليقظة الإستراتيجية اتجاه بيئتها، وذلك حسب ظروفها الخاصة وحاجاتها للمعلومات، إضافة إلى إمكانياتها المتوفرة، حيث يوجد ثلاث سلوكيات (اتجاهات) لليقظة لكل واحد كمها خصائص محددة هي¹:

1- اليقظة السلبية: هي يقظة دفاعية تهتم بجمع المعلومات الموجودة من قبل والمستعملة دون القيام ببحث أولي عن المعلومات، تكون بصفة دائمة ولا تستثني أي نوع من أنواع اليقظة وجميع الأفراد في المؤسسة معنيون بعملية اليقظة، وتعتمد على جميع مصادر المعلومات، وهذه اليقظة تبحث عن اكتشاف التهديدات الحالية على نشاط المؤسسة.

2- اليقظة نصف النشطة: تهتم بجمع المعلومات التي تهتم المؤسسة فقط، سواء من مصادر ثانوية أو أولية، تخص جميع أنواع اليقظة ولها استعمالات متكررة (فترات معينة). هناك أفراد محددين (الكاشفون) يقومون بوظيفة اليقظة، وتعتمد على أبحاث متطورة كأبحاث الانترنت، وهذه اليقظة تهتم بكشف الفرص الممكنة.

3- اليقظة النشطة (الفعالة): تتعدى النوعين السابقين بالبحث عن معلومات خطيرة وتهتم بمواضيع معينة (نقطية)، توكل مهمة اليقظة إلى أخصائيين. وهي يقظة هجومية تهتم بكشف فرص مستقبلية وصعبة الاكتشاف من قبل المنافسين، أو تحويل التهديدات المستقبلية إلى فرص والعمل على انتهازها.

أما أوقات اليقظة فتتعدد بتعدد أغراضها وأهدافها، وكذا ميادينها واتجاهاتها، فهناك يقظة منتظمة مثل دراسة السوق، ويقظة مناسبة والتي تخص مواضيع مستهدفة، ويقظة دورية مثل مراقبة التقارير والموازنات والدراسات وغيرها، وأخيرا يقظة دائمة تسمح بالتقاط الإشارات الضعيفة والتنبيهات².

¹ منصف بن خديجة، "اليقظة الإستراتيجية"، مرجع سبق ذكره، ص ص 147-148.

² مصطفى يوسف كافي، "الذكاء الاقتصادي"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 72.

المطلب الثاني: تنظيم اليقظة الإستراتيجية

إن المؤسسات التي تسعى إلى استشراف المستقبل واكتشاف الفرص الممكن استغلالها والتهديدات الواجب تجنبها تريد أن تكون دائمة اليقظة، حتى وإن كانت هذه اليقظة عفوية لا إرادية وموجودة بطريقة غير رسمية، لذلك على المؤسسة تشكيل أو بناء نظام لليقظة الإستراتيجية عبر مراحل وخطوات وذلك بالاعتماد على أفراد متخصصين (أعوان)، مهمتهم الرقابة وجمع المعلومات كما أنها تحتاج إلى متطلبات لكي تنجح، وتكون ووفق منهجية محددة وليس بطريقة عشوائية.

الفرع الأول: مراحل عملية اليقظة الإستراتيجية

اليقظة الإستراتيجية عملية جماعية يكون فيها العمل تشاركي وهي وظيفة ترتبط بتسيير المعلومات، تجعل المؤسسة أكثر ذكاء وتنافسية بحيث تمر عملية اليقظة الإستراتيجية بعدة مراحل، يكمن توضيح فيما يلي:

أولاً: مرحلة البحث عن المعلومة: تعتبر مرحلة البحث عن المعلومة المرحلة الأولى والأساسية في عملية اليقظة الإستراتيجية، ولهذا فإنها تحتاج تجنيد كافة الطاقات اللازمة لذلك وأن مجالات البحث عديدة وبغرض تفادي الضياع في الكم الهائل من المعلومات، فإن هذه المرحلة تتكون من عنصرين أساسيين وهما¹:

- الاستهداف: يقصد بالاستهداف تحديد جزء من محيط المؤسسة الاقتصادية الذي يتم وضعه تحت الترصد (المراقبة المسبقة) والذي يمثل أهمية بالغة (أو حرجة) بالنسبة للمؤسسة وإمكانية تحديد المعلومات التي يجب جمعها. من خلال عملية الاستهداف يتم تحديد هدف اليقظة الإستراتيجية، والهدف هو النتيجة التي تتولد عن عملية الاستهداف، وهو عبارة عن وثيقة تحدد الجزء من بيئة المؤسسة الذي تريد أن تراقبه من خلال فريق اليقظة الإستراتيجية.
- تعقب وجمع المعلومات: التعقب هو عملية إرادية (الطوعية) يقوم بها أعضاء المؤسسة للحصول على معلومات تخص اليقظة الإستراتيجية، وهذا يتطلب بذل مجهودات في التقصي والبحث، وفي بعض الأحيان تتم استنارتها فالمعلومات لا يكمن أن تأتي من تلقاء نفسها. وبعد رصد المعلومات، المتعقبون مطالبون بتقديم هذه المعلومات بشكل مفهوم وجذاب للشخص المستلم (المستعمل).

ثانياً: تحليل المعلومات: بعد جمع المعلومات يتكون لنا رصيد خام منها، تأتي هذه المرحلة والمتمثلة في التحليل والمعالجة، وتهدف هذه المرحلة إلى فرز المعلومات والإبقاء على الأساسية منها والتي تعطي قيمة أكبر لعملية اتخاذ القرار وتعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل اليقظة الإستراتيجية، حيث يتم فيها التحقق من المعلومات وفحصها بشكل دقيق واستخلاص مادة معلوماتية تكون مدخلا مهما لعملية التوقع.

¹ عقون شراف، "اليقظة الإستراتيجية كمدخل لبناء و تنمية المزايا التنافسية للمؤسسة الاقتصادية - تجربة الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد الخامس، 2016، ص 277.

في نهاية هذه المرحلة يتم تخزين المعلومات في ملفات مفرسة، وتوثيقها جيدا حتى يتم الرجوع إليها بسهولة عند الطلب. كما يستوجب تلخيص أهم المعلومات ليتم نشرها والاستفادة من طالبها في إطار التغذية العكسية¹.

ثالثا: نشر المعلومات: هي عملية وضع المعلومات والمعارف الناتجة عن عمليتي الانتقاء والمعالجة تحت تصرف المستعملين المحتملين، والذين غالبا ما يكونون المديرين التنفيذيين. والشخص المكلف بهذه العملية هو مسير مخزون المعلومات والمعارف، والغرض من عملية النشر هو ضخ المعلومات المفهومة والواضحة في اللحظة المناسبة إلى الشخص المناسب (متخذ القرار) بطريقة فعالة، حيث تتمكن المؤسسة انطلاقا من هذه المعلومات من مواجهة التهديدات والأخطاء التي تحدث بها، وانتهاز الفرص المتاحة لتعزيز موقفها وهنا يتم التركيز على وصول هذه المعلومات في الوقت المناسب لأن تأخرها يمكن أن يؤدي إلى انخفاض منفعتها وفعاليتها أو قد تصبح بلا منفعة².

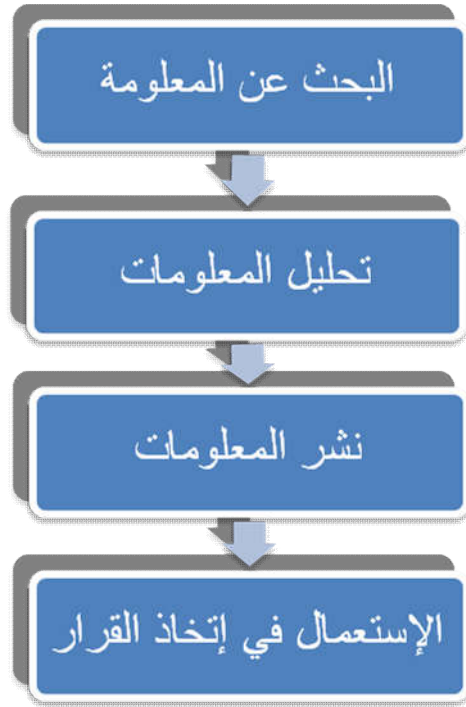
رابعا: الاستعمال في اتخاذ القرار: بعد توزيع المعلومات وإيصالها لمن يحتاج إليها تستغل في اتخاذ القرارات من طرف المكلفين باليقظة وباقي مراكز القرار في المؤسسة من أجل الارتقاء بالأداء وتحقيق التفوق³.

الشكل رقم (2-02): مراحل عملية اليقظة الإستراتيجية

¹ حمزة رملي، "دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الإستراتيجية في مؤسسات صناعة الأدوية بقسنطينة"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المركز الجامعي ميله، الجزائر، العدد الثاني، 2014، ص 263.

² قمان أنيسة، مرجع سبق ذكره ص ص 54-55

³ -منصف بن خديجة، "اليقظة الإستراتيجية كرافعة للأداء التسويقي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية لعينة في المؤسسات الجزائرية -"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، المجلد 16، العدد 32، 2015. ص ص 252-



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على ما سبق

نلاحظ من الشكل أن عملية اليقظة الإستراتيجية تمر بعدة مراحل متتابعة، تبدأ بمرحلة البحث عن المعلومة ثم مرحلة تحليل المعلومات تليها مرحلة نشر المعلومات وفي الأخير مرحلة الاستعمال في اتخاذ القرار.

الفرع الثاني: أنظمة اليقظة الإستراتيجية

ينطوي نظام اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية على نوعين أساسيين إحداهما مركزي والآخر لا مركزي وهما على النحو التالي¹:

أولاً: نظام اليقظة المركزي: يتشكل هذا النظام من قاعدة معلومات مركزية تتولى مهمة تجميع البيانات المتحصل عليها من المتيقظين، ومعالجتها وفق برنامج ونظم خاصة، ثم تنشرها إلى عدة مستويات في المؤسسة بالاعتماد على شبكة اتصالات داخلية لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وعلى مستويات عدة، ولا بد من تعدد مسيري هذا النظام، وتكاتف جهودهم حتى يثبت نجاحته.

ثانياً: نظام اليقظة اللامركزي: يتشكل هذا الأخير من عدة أنظمة فرعية لليقظة متكاملة فيما بينها، وتعتمد على عدة قواعد بيانية مستقلة، وكل منها تعالج نوع خاص من المعلومات حسب الإدارة التي تمثلها، وكل إدارة تتخذ القرارات المناسبة بناء على المعلومات الواردة إليها في ظل الأهداف والإستراتيجية الكلية للمؤسسة، فهو أكثر مرونة وديناميكية في التعامل مع المعلومات واتخاذ القرارات.

¹ - علاوي نصيرة، مرجع سبق ذكره، ص 31.

الفرع الثالث: ممثلو عملية اليقظة الإستراتيجية

يعتبر المتيقظ أحد أهم ممثلي عملية اليقظة وهو الشخص الوحيد الذي يجيد الاستشعار والرصد لكل تغيير أو تطور يحدث في البيئة الداخلية أو الخارجية المحيطة بالمؤسسة الاقتصادية، مهمته الأولى بالأساس تتمثل في تحسين تطوير وضعية المؤسسة الاقتصادية من خلال تطوير ميزتها التنافسية. بحيث يقوم بعمليات الرصد والاستجابة لبيئة الأعمال، أما بالنسبة لموقع المتيقظ فهناك متيقظ داخل المؤسسة (تحت سلطة إدارة المؤسسة أو يكون تابعا هرميا لمسؤول اليقظة)، أو خارجها بحيث يمكن أن يؤدي مهامه ضمن فرق عمل بوظائف مختلفة من خلال وحدة متخصصة أو وكالات استشارية. و المتيقظ بالطبع لا يعمل لوحده لأن عملية اليقظة الإستراتيجية هي عملية شاملة تحتاج إلى جهد جماعي منسق من خلال تشكيل خلية لليقظة، ومن المهام الموكلة إليه يمكن ذكر¹:

- حماية معرفة الخصوصيات الإستراتيجية للتراث اللامادي بالمؤسسة من براءات اختراع تراخيص ...الخ.
 - إثراء متخذ القرارات الإستراتيجية بالمؤسسة بالمعلومات وذلك في إطار القانون والقواعد الأخلاقية.
 - جمع المعلومات المفتوحة* والمعلومات شبه مفتوحة** بشكل استباقي على شبكة الانترنت.
 - معالجة المعلومات التي بحوزة المؤسسة لجعلها متسقة ومتكاملة وإجراء تحليل مفصل للمعلومات ذات الصلة بغرض فهم القضايا والرهانات الإستراتيجية للمؤسسة.
 - تحديد قنوات توزيع المعلومات وتبادل التقارير وإدارة العلاقة مع المستخدمين.
 - نشر المعلومات داخل المؤسسة سواء لأقسامها المختلفة أو إلى مجلس الإدارة قصد اتخاذ القرار.
- وفيما يلي سيتم التطرق إلى دور ممثلي اليقظة الإستراتيجية و خصائص كل منهم:

¹ - مصطفى يوسف كافي، "الذكاء الاقتصادي"، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-70.

* المعلومات المفتوحة هي المعلومات البيضاء وسهلة الوصول إليها واستغلالها و المتمثلة في المصادر الوثائقية

** المعلومات شبه المفتوحة هي المعلومات الرمادية والتي تكون موضوعة للتملك عن طريق القانون الخاص والترخيص أو حقوق الطبع والنشر والذي يكون استغلالها أو استعمالها يخضع لتراخيص من صاحبها.

الجدول رقم (01-2) : ممثلو عملية اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة

الخصائص	الدور	ممثلو اليقظة
<ul style="list-style-type: none"> - تحديد جيد لأهداف المؤسسة. - معرفة جيدة للتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية. 	<ul style="list-style-type: none"> - يعرضون على جماعة اليقظة المستهدفة ذات الأولوية للمؤسسة. - تحليل نتائج اليقظة والتي قدمت لهم في شكل سيناريوهات. - ترجمة السيناريوهات إلى أعمال بفضل اتخاذ القرارات. - البحث عن الإبداع، وخلق أفضل المزايا التنافسية للمؤسسة. 	<p>متخذو القرارات الإستراتيجية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - منشط جماعة اليقظة مع القدرة على العمل الجماعي. - مهارات إدارية كالقدرة على تسيير الموارد البشرية. - معرفة الوسائل المساعدة على اتخاذ القرارات. 	<ul style="list-style-type: none"> - همزة وصل بين متخذي القرارات الإستراتيجية وجماعة اليقظة. - الإعداد والإشراف على دفتر الشروط. - مسؤول عن تنظيم وسير عملية اليقظة. 	<p>المدير</p>
<ul style="list-style-type: none"> - القدرة على العمل الجماعي و على التفكير إستراتيجيا. - القدرة على التحليل و التركيب وبشكل خاص القدرة على الرؤية المستقبلية . - المعرفة التامة بمجمل عملية اليقظة. 	<ul style="list-style-type: none"> - تحليل ،ترتيب وترجمة المعلومات المجمعمة. - المساهمة الجماعية في إعداد السيناريوهات. - تصحيح الخطوات المتبعة مقارنة مع دفتر الشروط والتحقق من صحة السيناريوهات مقارنة مع البيئة الخارجية. 	<p>المتيقظون الكبار</p>
<ul style="list-style-type: none"> - الملاحظة الجيدة والبحث، إضافة إلى روح الفضولية - الحيازة على مصادر المعلومات الإستراتيجية مع القدرة على مشاطرة المعلومات فيما بينهم. - قدرة التحكم في فائض المعلومات. 	<ul style="list-style-type: none"> - تحديد مصادر المعلومات. - استكشاف البيئة مع إنجاز ترجمة وتصفية أولية لها. 	<p>المتيقظون المشتركون</p>

<p>- نشاط حيوي دائم في العمل. - روح عمل جماعية عالية.</p>	<p>- من بين العمال يوجد مستخدمين دورهم هو دعم اليقظة كأمين المكتبة، كاتب السر، وغيرهم حيث يقومون بترتيب الملفات، إدخال المعلومات في الموزع، ويقومون بهذا دعماً لمرحلة جمع ومرحلة معالجة المعلومات. - كما يوجد من يقدم الدعم التقني كمسؤول عن الموزع والتخصصين في الجانب المعلوماتي.</p>	<p>العمال</p>
---	---	---------------

المصدر: مصطفى يوسف كافي، "الذكاء الاقتصادي"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2019، ص 69-70.

الفرع الرابع: المتطلبات التنظيمية لبناء خلية اليقظة

وتتمثل أهم المتطلبات التنظيمية التي يجب أن تتوفر عند بناء نظام اليقظة الإستراتيجية في النقاط التالية:¹

أولاً: التزام القيادات الإدارية: إن دعم القيادات الإدارية المطلق شرط ضروري لبناء نظام اليقظة، ونقصد بالقيادات الإدارية أفراد ذوي قدرات قيادية يستخدمونها في حل مشكلات العمل وحسم الاختيارات المتعارضة معتمدين على خبراتهم وعلاقتهم بالآخرين وتأثيرهم فيهم، بالقيام بدور المدرب أو المعلم والذي يقوم على فكرة تأثير القائد على تابعيه بالإقناع والتوجيه وإعطاء المثل والقُدوة والتحفيز والتعامل مع المرؤوسين باعتبارهم شركاء في العمل وينهى عن الضغط والإجبار والتخويف والوعيد الذي يمارسه بعض المسؤولين رغبة في تحقيق انصياع العاملين لتوجهاتهم وأوامرهم، كما يتفاعل القادة والتابعون في شفافية معتمدين على تدفق المعلومات التي توضح معالم الطريق وتبين اتجاهات الأداء.

ثانياً: إعادة الهيكلة التنظيمية: إن بناء نظام لليقظة الإستراتيجية يتطلب إعادة هيكلة تنظيمية تبدأ بنشر فكرة التغيير ومحاولة التغلب على المقاومة التي قد تنشأ من طرف العاملين بالمؤسسة ويتم ذلك عن طريق نشر أفكار اليقظة وتوضيح الأسباب المؤدية إلى عملية التغيير من أجل طمأننة العاملين، ليأتي دور تخطيط الجهود اللازمة ووضع إستراتيجية التغيير وتنفيذها ومتابعتها، ومن الأفضل أن تتوجه المؤسسة هنا نحو الاعتماد على الهياكل التنظيمية المرنة لتسهيل انتقال المعلومات.

ثالثاً: تكييف نظم الترقية والتقدير: لا بد من استخدام نظم المكافئة والترقية بحرص لتعزيز الأداء الجيد الذي يدعم نشاط اليقظة.

¹ - للمزيد من المعلومات يرجى الإطلاع على:

- قوجيل نور العابدين ، مرجع سبق ذكره، ص 72-83.

- أحمد يوسف دودين، "إدارة التغيير والتطوير التنظيمي"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص 33-34.

- نعمه عباس الخفاجي، "ثقافة المنظمة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2016، ص 100.

- محمد الفاتح المغربي، "أصول الإدارة والتنظيم"، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر، 2018، ص 162.

رابعاً: تعديل معايير الأداء والحوافز: لتفعيل اليقظة الإستراتيجية لا بد على المؤسسات أن تسعى جاهدة لتنمية آليات تحفيز الأفراد على التفكير والتحليل، للوصول إلى مستوى متقدم من الأداء، كما يجب تغيير نظم تقييم الأداء لتحديد الأفراد ذوي الأداء العالي والذين يستحقون الترقية، وذلك أخذاً بعين الاعتبار نتائج اليقظة ومدى مساهمتهم فيها وخلق مراكز للتقييم.

خامساً: تغيير الثقافة التنظيمية السائدة: تعبر الثقافة التنظيمية عن مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم المشتركة بين أفراد المؤسسة ويمكن أن تكون نقطة قوة أو نقطة ضعف وفق تأثيرها على سلوك الأفراد، لذا قد تقوم المؤسسة بتغيير ثقافتها لتأمين بقائها ورفع قدرتها على تحقيق ميزة تنافسية، وتنبع الحاجة لإجراء التغيير الثقافي استجابة لتغيير في حالة المؤسسة، فمع توجه المؤسسة لبناء نظام لليقظة الإستراتيجية وجب عليها دعم وترسيخ ثقافة مساندة لليقظة تشجع على الانفتاح وتعطي قيمة كبير للمعلومة.

ومن أهم خصائص الثقافة التي تدعم اليقظة الإستراتيجية ما يلي:

- رفض احتكار المعلومة وتشجيع تقاسم وبث المعلومة بين الأفراد، وكذا المناقشة والحوار بكل شفافية؛
- إعطاء الأهمية للمعلومة وتوضيح الدور الذي تلعبه في توجيه إستراتيجيات المؤسسة وتحقيق فعاليتها وتميزها؛
- تحفيز وتثمين مجهودات الأفراد ومكافأهم؛
- ثقافة منفتحة تركز الإبداع والابتكار وتشجع استثمار مصادر المعلومات؛
- تشجيع التعاون والمشاركة الفعالة والتنافس من أجل تفعيل اليقظة.

المطلب الثالث: وسائل وآليات اليقظة الإستراتيجية

إن بناء نظام فعال لليقظة الإستراتيجية في المؤسسة لا يتحقق فقط باستحداث قسم أو خلية لليقظة لها إدارة خاصة تشرف على تسييرها وتوفير لها الإمكانيات المالية والمادية والتكنولوجية وتتبع خطوات ومنهجية معينة وإنما الأمر أبعد من ذلك، فاليقظة الإستراتيجية تمثل فكراً جديداً يؤثر في جميع نواحي التنظيم والتسيير، فهي تغيير كامل في أسلوب العمل تتطلب إعادة النظر في بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية وتستدعي تضافر جهود الموظفين، ولن تنجح هذه الطريقة الجديدة في العمل إلا بتوفير جملة من الوسائل والشروط، إضافة إلى تفعيل اليقظة الإستراتيجية يمر عبر آليتين.

الفرع الأول: وسائل اليقظة الإستراتيجية

لتحقيق يقظة إستراتيجية دائمة ومستمرة، تعتمد المؤسسة على وسائل وطرق تساعد اليقظة الإستراتيجية تتمثل في:

أولاً: المعايير كأداة لليقظة الإستراتيجية تعتبر المعايير طريقة للمقارنة على أساس معايير مرجعية يمكن الاعتماد عليها في اكتشاف الانحرافات الإستراتيجية، ابتدعتها شركة Rank Xerox في السبعينات لصد المنافسة الدولية في سوق الآلات الناسخة، وتعتبر المعايير بمثابة عملية مستمرة لتقييم منتجات، خدمات وطرق المؤسسة مقارنة بتلك المتعلقة بالمنافسين الأكثر جدية، أو بالمؤسسات الرائدة وهي تعتمد على التحسين المستمر الذي يعتبر بدوره بعداً متميزاً من أبعاد الجودة الشاملة، ووفقاً لهذه الطريقة تقوم المؤسسة باختيار مؤسسة رائدة تكون الأفضل في مجال النشاط الذي تنتمي إليه أو حتى خارجه، وتقيس أداؤها مقارنة بأداء هذه المؤسسة النموذجية بهدف إنشاء معيار جديد أعلى يقاس عليه أداء المؤسسة للوصول إلى هدفها بالحقاق أو تتفوق على المؤسسة النموذجية.¹

تتمثل مراحل عملية المعايير فيما يلي²:

- تحديد العملية التي تحتاج إلى التحسين؛
- تحديد أفضل مؤسسة تتميز في أداء العملية؛
- تجميع المعلومات عن هذه المؤسسة؛
- تحليل البيانات ودراسة الفرق بين أداؤها في المؤسستين أسبابها؛
- تحديد أهداف وخطة التحسين للتساوي بالمنافس أو التفوق عليه؛
- تشكيل فرق عمل متكاملة تضم العاملين المرتبطين بالعملية موضع التحسين؛
- تنفيذ عملية التحسين ومراقبة التقدم.

ثانياً: الانترنت كأداة لليقظة: تعتبر الانترنت مجموعة ضخمة من الشبكات المتداخلة المتصلة مع بعضها البعض بواسطة قنوات اتصال تغطي جميع أنحاء العالم³، وهي تتضمن الملايين من الحواسيب المتصلة بها وشبكات الشركات والحكومات والشبكات الخاصة، ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب العثور على معلومات أو التشارك في ملفات وذلك بفضل وجود نظم وبروتوكولات مثل بروتوكول نقل الملفات وتبادلها الذي يسهل عملية التشارك، كم تقدم شبكة

¹ ولد عابد عمر، علاوي لمن، "آليات تطبيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية نموذج مقترح - دراسة تطبيقية لمؤسسة الإسمنت بالشلف -"، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، العدد 17، 2017، ص ص 9-10.

² علاوي نصيرة، مرجع سبق ذكره، ص 93.

³ إبراهيم الخشمان، "مهارات الحاسوب وتطبيقاته"، دار المعز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 111.

الانترنت العديد من الخدمات لمستخدميها من أهمها خدمة البريد الإلكتروني الذي يسمح للمستخدمين بتبادل المراسلات من أطراف العالم بتكلفة ضعيفة وبسرعة فائقة¹، ويمكن تلخيص خدمات الانترنت في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-02) : خدمات الانترنت المساعدة لعملية اليقظة

يعد البريد الإلكتروني أول الخدمات التي تم تطويرها على الانترنت حيث تربط المواقع البعيدة عن بعضها البعض وإرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية يشترط أن تكون في شكل ملفات رقمية وعند وصولها يمكن للمستلم أن يطبعها بشكل وألوان أصلية مما يجعلها مختلفة عن الفاكس.	خدمة البريد الإلكتروني
تسمى بنسيج العالمي الواسع وتسمى خدمة الويب فهي من أكثر الخدمات استخداما للانترنت حيث تبحر في مختلف المواقع والصفحات عن طريق وسائط متعددة والصور وهي للترويج والدعاية والإعلام على مستوى محلي وإقليمي وغيرها.	خدمة الشبكة العنكبوتية للمعلومات
تحميل الملفات عبر الانترنت.	خدمة بروتوكول نقل الملفات
تستخدم من طرف المشتركين للتعبير عن آرائهم.	خدمة منتديات النقاش
حوار مباشر مع عدة أشخاص من أماكن مختلفة عبر العالم.	خدمة الدردشة والاتصال المباشر
وسيلة للنقاش مع أشخاص ذوي اهتمامات مشتركة.	خدمة المجموعات الإخبارية

المصدر: بوداود فاطمة، "دور الانترنت في إرساء اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وهران"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد 13، العدد 1، 2019، ص ص 135-136

إن الاعتماد على الانترنت في اليقظة الإستراتيجية باعتبارها كمصدر لمعلومات اليقظة أو كوسيلة عن معلوماتها يتضح لنا من خلال ما يلي:

1- الانترنت كمصدر معلومات لليقظة الإستراتيجية: توفر الانترنت معلومات جاهزة ودراسات مؤكدة للمتغيرات المؤثرة على المؤسسة بأقل جهد ووقت ممكن²، وتتمثل المعلومات التي يمكن أن تحصل عليها المؤسسة من الانترنت في ما يلي³:

¹ بوداود فاطمة، "دور الانترنت في إرساء اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر- وهران"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد 13، العدد 1، 2019، ص ص 135-136.

² محمد الهادي، "تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات"، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2001، ص 258.

³ قوجيل نور العابدين، مرجع سبق ذكره، ص ص 68-69.

- المعلومات الأولية: يمكن أن نجدها في البراءات والمنتجات الجديدة وخدمات المؤسسات والإعلانات وردود الزبائن (الرضا وعدم الرضا عن منتجات وخدمات المؤسسة)، ومنتجات المنافسين، وكذلك بعض مواقع التوزيع والمواقع المخصصة لهذا النوع من المعلومات، إضافة إلى المعلومات المتاحة عن طريق فرق.

- معلومات اليقظة: يعتبر موقع المنافسين مصدرا مهما لهذه المعلومات (خاصة التنافسية) وهو لا يوضح فقط السياسة العامة للإنتاج، بل أكثر من ذلك يوضح السيرورات التشغيلية عن طريق إمكانية بعث الطلبات على الخط وعروض العمل والإعلانات الإشهارية عبر الانترنت.

- المعلومات الثانوية: فتشمل كل المعلومات المنشورة في مختلف وسائل الإعلام والاتصال (الإعلام على الخط مواقع متخصصة ... الخ) المتعلقة بالبيئة أو بالمنافسين وقواعد البيانات التجاري، والتقارير المالية للمؤسسة ومواقع البورصات ومقالات الصحافة على الخط... الخ.

2- الانترنت كوسيلة بحث عن معلومات اليقظة الإستراتيجية: تعتبر الانترنت وسيلة مهمة في البحث عن معلومات اليقظة والمساعدة في معالجتها وتوزيعها ونشرها وللمساهمة في هذه العملية بشكل فعال وجب على المؤسسة¹:

- تحديد معايير تقويم جودة المعلومات الالكترونية من قبل مختصين.
- اختيار المواقع الجيدة والمناسبة من حسب ميادين وحاجات التي يتطلها المستفيدين في المؤسسة.
- تطوير تكنولوجيا تصفية المعلومات والاهتمام بمواصفات الوثائق الإلكترونية.

الفرع الثاني: أساليب تشغيل اليقظة الإستراتيجية (آلياتها)

يمكن أن تشغل عملية اليقظة الإستراتيجية وفق ثلاث طرق أو آليات مختلفة وهي²:

أولاً: آلية التحكم: تعني بأن الأبحاث هي التي تقوم بتنشيط معلومات اليقظة الإستراتيجية بدءاً بالطلب السريع والعاجل (الأمر والطلبية) من المسؤول المباشر الذي يعبر عن حاجة معينة للمعلومات، حيث تكون المبادرة من قبل مستخدم المعلومات المحتمل (المسؤول على سبيل المثال).

ثانياً: آلية الإنذار: وتعني هذه الطريقة بأن الأبحاث الفعالة من المعلومات مستمرة من طرف بعض الأشخاص وهم المتعقبون، حيث يقوم هؤلاء الأشخاص وبمبادرتهم الشخصية بتنبيه المسئول المباشر أو الأشخاص الآخرين وذلك حينما يرون أنهم قد وجدوا معلومات مهمة، مع أن المسئولين المباشرين لم يعبروا عن حاجتهم الخاصة للمعلومات فالمبادرة تكون من طرف المنشط لليقظة الإستراتيجية بهذا الفريق.

¹ جمال يوسف بدر، "اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات"، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2012، ص 233.

² رافع نادية، خالد قاشي، "واقع اليقظة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية بالجزائر - حالة بنك السلام الجزائري -"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيبي علي، البلديدة 2، الجزائر، 2015، ص 117.

ثالثاً: آلية الإثارة: تتعلق بإثارة مصدر المعلومات من أجل الاستخدام والحصول على المعلومات التي تهم المؤسسة، والتي لم تتمكن من التوصل والحصول عليها بالطرق الأخرى، أي التي لم تكن توجد من قبل.

الفرع الثالث: شروط فعالية اليقظة الاستراتيجية

هناك خمس شروط أساسية على المؤسسة تحقيقها لتضمن بها فعالية اليقظة الاستراتيجية وهي¹:

- إرادة ثابتة من قبل الإدارة، فعلى المسيرين اعتبار اليقظة كوظيفة إدارية والعمل على تنفيذها شخصياً؛
- اتصال داخلي جيد، وهذا بالسماح للمعلومة بالانتقال لمن يطلبها عبر مختلف المستويات التنظيمية دون احتكارها عند شخص واحد، لأن اليقظة عمل جماعي وليس عمل فردي؛
- التحكم في الوقت، يجب القبول بتسخير الوقت، الوسائل الأساسية والميزانية المناسبة لذلك؛
- الحد الأدنى من الهياكل، فالمعلومة تعطى لها قيمة أحسن عندما يكون للمؤسسة تأطير مهيكّل من طرف إطارات ذات وظائف محددة؛
- روح جماعية قوية وهذا بين مختلف الموظفين.

¹ بن السعدي جمال، زاوش رضا، جسام كلتوم، " اليقظة الإستراتيجية كعامل لاستمرارية الأداء، " ملتقى دولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة 12-13 نوفمبر 2017، ص 8.

المبحث الثالث: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة

يمثل نظام المعلومات موردا هاما للمؤسسة في عملية اليقظة الإستراتيجية، من خلال توفير المعلومات التي تتعلق ببيئة المؤسسة (الداخلية والخارجية) في الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة، وذلك لمواجهة التهديدات واستغلال الفرص، ويساهم نظام المعلومات بدرجة كبيرة في تفعيل اليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسة وذلك من خلال مساهمته في دعم كل من اليقظة البيئية، التجارية، التنافسية والتكنولوجية.

المطلب الأول: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة التكنولوجية

حتى تتمكن المؤسسة من رصد ومتابعة كل التغيرات والتطورات التكنولوجية التي تتعرض لها، ومواجهة التحديات المختلفة التي تفرضها التطورات التقنية يجب أن تحسن إدارة معلوماتها وذلك من خلال نظام معلومات علمي وتقني يهتم بانتقاء ومعالجة ونشر هذا النوع من المعلومات، والذي يعمل على دعم أنشطة البحث والتطوير وإنتاج المعارف اللازمة لتغذية مشاريع الابتكار والإبداع داخل المؤسسة.

حيث يساهم نظام المعلومات في الترصّد التكنولوجي من خلال: التخفيض من التكاليف، عدم السماح للمنافسين يتجاوز المؤسسة من الناحية التكنولوجية، رفع حاجز الدخول بالنسبة للمنافسين الجدد، اكتساب ميزة تنافسية، عدم الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة.¹

الفرع الأول: دور نظام المعلومات في إرساء اليقظة التكنولوجية في المؤسسة

تلعب نظم المعلومات دورا مهما في ارساء اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسات الاقتصادية من خلال²:

- تزويد المؤسسة بمختلف المستجدات العلمية والتقنية ومن ثم الاستفادة منها في دعم مشاريع الابتكار التكنولوجي؛ والحصول على معلومات بخصوص خيارات المنافسين، التحاور مع الموردين للاستفادة من وجهات نظرهم وإرشادهم إعادة الاستماع لمتطلبات الزبائن.

¹ جقال خديجة، "نظام المعلومات التسويقي ودوره في اتخاذ القرارات"، مجلة آفاق للعلوم، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد الثالث، 2016، ص 281.

² - للمزيد من المعلومات يرجى الإطلاع على:

- دليلا بركان، وآخرون، "مساهمة نظم المعلومات في تفعيل اليقظة التكنولوجية للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة الصناعة الدوائية مجمع صيدال نموذجاً -"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة بسكرة، الجزائر، المجلد 4، العدد 1، 2020، ص 237.

- يحيى شريف حنان، "تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية"، مذكرة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2017/2018، ص ص 186-190.

- رصد الفرص والتهديدات قبل حدوثها من خلال تتبع الإشارات الضعيفة المتأتية من الإستراتيجيات التكنولوجية المتبعة من المنافسين؛
- دعم أنشطة البحث والتطوير وإنتاج المعرفة اللازمة لتقنية مشاريع الابتكار في المؤسسة؛
- يعمل نظام المعلومات على توفير معلومات حول براءات الاختراع، ومشاريع البحث والتطوير؛
- توفير معلومات حول الإرث التكنولوجي، المخزونات التكنولوجية، المهارات والمعارف التكنولوجية؛
- كما تلعب نظم المعلومات دور في تفعيل اليقظة التكنولوجية من خلال تزويد المؤسسة بمختلف المستجدات العلمية والتقنية ومن ثم الاستفادة من مشاريع الابتكار التكنولوجي؛
- تزويد مسيري المؤسسات بالمعلومات الخاصة بمختلف المستجدات حول الابتكارات في الأساليب الإنتاجية ودعم الذكاء التكنولوجي.

الفرع الثاني: دور نظام المعلومات في تسهيل عملية الابتكار داخل المؤسسة

- تعمل نظم المعلومات في دعم وترقية الابتكارات داخل المؤسسة وذلك من خلال:¹
- تسهيل أنظمة المعلومات ابتكار خدمات ومنتجات جديدة من خلال أنظمة الإنتاج المتطورة والطرق الآلية في تصميم المنتجات، كما تساعد على تطوير أساليب جديدة في الإنتاج، ودخول أسواق جديدة،
- تساعد نظم المعلومات على تخفيض تكاليف البحث عن الابتكارات الجديدة؛
- كما تعد ممارسات اليقظة المدعومة من نظام معلومات مصدر للابتكار حيث أن الجمع بين يقظة/ابتكار، يقظة/إبداع غالبا ما يقود المؤسسات إلى اعتماد نشاط الذكاء الاقتصادي واليقظة التكنولوجية التي تسمح بالحصول على معلومات متعلقة بالتطورات التكنولوجية بهدف الاستجابة لمتطلبات الابتكار؛
- تسمح الأدوات التي يوفرها نظام المعلومات بتعزيز العملية الإبداعية من خلال تنوع الأفكار وتوسيع فئة المشاركين فيها حيث تسمح بدمج المعارف غير المتجانسة ومراجعة تلك الموجودة بطريقة مختلفة؛
- تسمح التكنولوجيا الجديدة للمعلومة بتسريع عملية الابتكار عبر رسملة الخبرات، كما أنها تساعد على تحديد الاحتياجات السوقية والاستجابة بشكل مناسب لتغيرات المحيط، فتكنولوجيا المعلومات تسهم في فهم أفضل للسوق وتسهيل التبادلات مع الزبائن ما يدعم الابتكار الجماعي الذي يقوم على مشاركة العملاء في تصميم المنتجات التي تلبي رغباتهم،

¹ دليلة بركان، نوال هاني، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 200-297.

المطلب الثاني: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة التنافسية

يعتبر إنشاء نظام المعلومات تحدياً كبيراً أمام المؤسسة، وأن التمكن من وضع أسس لهذا النظام داخل المؤسسة، يقدم لها الكثير من الفوائد والإسهامات في بناء تنافسياتها، من خلال إمكانية هذا النظام على تقليص التكاليف وإيجاد بيئة عمل مبدعة للنوعية¹، فتنافسية المؤسسة تتحقق بناء على قدرة هذه الأخيرة على التفوق على المنافسين في أحد مجالات الأداء الاستراتيجي، ويكون ذلك عن طريق خفض كلف الإنتاج وخلق ميزة تنافسية في قيادة التكلفة، أو العمل على الابتكار وإدخال الأساليب الجديدة في الإنتاج والخدمات²، ويمكن إبراز ذلك من خلال توضيح دور نظم المعلومات في الوصول إلى اليقظة التنافسية من خلال تحسين منتجات المؤسسة ومتابعة المنافسين.

الفرع الأول: دور نظام معلومات المنتج في الوصول إلى اليقظة التنافسية من خلال تحسين منتجات المؤسسة

يعتبر نظام معلومات الإنتاج أحد النظم الفرعية لنظام المعلومات وهو النظام الذي يعمل على تمكين المؤسسة من توفير المعلومات اللازمة من أجل³:

- التقليص المستمر لوقت تطوير المنتج وتسريع مهام التطوير؛
- تحقيق التكامل والتنسيق في أدوات تطوير المنتج وتتبع التطورات الخاصة بها؛
- قدرة النظام على تقليص التكاليف وإيجاد بيئة عمل مبدعة للنوعية؛
- تحسين إنتاجية التصميم حيث يوفر نظام المعلومات نماذج متعددة لأي تصميم وخزنها في قاعة بيانات؛
- الاستخدام الأفضل لمهارات الفريق الإبداعية حيث توفر نظم المعلومات إمكانية استخدام تسهيلات نقل رزم محافظ الأفكار من أجل تنشيط أفكار الأفراد الآخرين في حل المشاكل التي قد يتعرض لها فريق العمل؛
- التحكم الأفضل بمشاريع تطوير المنتجات حيث يضمن نظام المعلومات السيطرة الدقيقة على المعلومات التي يعتمد عليها المشروع من خلال التدفق الأتوماتيكي للبيانات والمعلومات والتنفيذ الإلكتروني للإجراءات؛
- إدارة النوعية الكاملة حيث يوفر نظام المعلومات تشخيص القصور في إجراءات النوعية والتي لا ترقى إلى مستوى المعايير الدولية، فضلاً عن إمكانية المتابعة المستمرة لتاريخ تطور المنتج موضحاً أسباب حصول التعديلات وفترات حصولها والجهات التي قامت بإجرائها وتنفيذها.

¹ صباد صباح، مرجع سبق ذكره، ص 185.

² زينب البناء، علاء طالب، استراتيجية المحيط الأزرق والميزة التنافسية المستدامة، دار حامد، عمان، الأردن، 2012، ص 124.

³ جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار المعز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص ص 88-94.

وبالتالي فإن هذا النظام يوفر كافة المعلومات الرئيسية الخاصة بتصميم وتنفيذ وجودة المنتج مما يسهل العمل على المتقنين داخل المؤسسة من الحصول على المعلومات الضرورية لتحليلها والخروج بالقرارات الإستراتيجية الحكم على ما إذا كانت المنتجات التي سيتم تصميمها قادرة على التغلب على منتجات المنافسين فهذا النظام يعطي تغطية شاملة لمستوى المعايير الموجودة التعديلات القائمة على المنتجات من قبل المنافسين الحاليين والمحتملين وحتى من الشركات الرائدة.

الفرع الثاني: دور نظم المعلومات في الوصول إلى اليقظة التنافسية من خلال متابعة المنافسين
يسعى جهاز اليقظة الإستراتيجية للحصول على المعلومات المتعلقة ببيئة المؤسسة والتي تسمح باستباق التغيرات البيئية (خاصة تلك المتعلقة بالمنافسين)، وهي تعطي إضاءات عن المفاجئة الإستراتيجية التي قد تباغت المؤسسة بشكل غير متوقع ولا تترك لها المجال لفهمها واستيعابها ومن ثم مواكبتها، ويأتي هنا دور نظام المعلومات الذي يعمل على توفير المعلومات في الوقت المناسب وبالطريقة والتكلفة المناسبة وذلك من خلال¹:

- تطوير أسلوب المنافسة: حيث يوفر نظام المعلومات للمؤسسة جميع المعلومات المتعلقة بالسوق مثل عدد المنافسين، إمكانياتهم، استراتيجياتهم المتبعة، أسعارهم المطبقة، زبائنهم، حصتهم السوقية.... وبالتالي يكون من السهل تتبعهم وتحديد احتياجات السوق والعمل بدقة للوصول إلى تحليل ودمج هذه المعلومات لزيادة التيقظ التنافسي للمؤسسة.

- اكتشاف فرص جديدة: نظام المعلومات يساعد المؤسسة على اكتشاف المتغيرات التي تحدث في السوق سواء كانت فجائية أو روتينية، أي أن المؤسسة تتمكن من اكتشاف الفرص الجديدة قبل المنافسين للخوض في السوق وتلبية طلبات العميل في الوقت المناسب والتيقظ لأي فرصة متاحة في السوق.

وبدمج المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات بالإضافة للمعلومات غير الرسمية التي يقدمها المتقنون يتمكن جهاز اليقظة من تكوين رؤية مسبقة لخطر محتمل أو (فرصة مناسبة)، ويشمل مفهوم الاستباق جوانب متعددة: لمعرفة بحوث أشياء كثيرة مستقبلا وإن لم تكن هناك القدرة لتحديد ما سيقع بدقة ما يعني الحفاظ بشكل مستمر على حالة التأهب، المعرفة بوجود وضعيات بديلة متعددة مع عدم القدرة على إعداد قائمة شاملة لهذه الوضعيات، رصد الإشارات المنبئة بخطر ما أو بفرصة جيدة) بهدف التصرف بشكل سريع وفي الوقت المناسب، خلق الظروف والشروط التي تجعل التصرف السريع وفي الوقت المناسب ممكنا (سرعة الاستجابة)².

¹ - أحمد خلف، "دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت"، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، السعودية، 2015، ص102.

² يحيى الشريف حنان، "نظم المعلومات و دورها في تفعيل اليقظة الإستراتيجية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية -، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، العدد2، 2016، ص ص 384-383.

ويلعب نظام المعلومات في هذا المجال دور إستراتيجي من خلال وجهين أساسيين هما:¹

- توفير موارد معلومات إستراتيجية: وذلك من خلال التسلح بقاعدة معلوماتية إستراتيجية متقدمة تسمح بوصول معلومات كاملة عن عمليات وزبائن وموردي ومنافسي المؤسسة وغير ذلك من المعلومات الاقتصادية التي أصبح ينظر إليها كمصدر إستراتيجي.

- تحسن الكفاءة التشغيلية: يمكن أن يساهم نظام المعلومات في تحسين كفاءات المؤسسة بصورة واضحة مما يسمح بتخفيض التكاليف وتحسين الجودة وهذا يؤدي إلى:

✓ وضع عقبات للدخول بأكثر من طريق كزيادة أحجام الاستثمار أو درجة تعقيد التكنولوجيا المطلوبة للتنافس في شريحة سوق معينة هذا السلوك من شأنه إحباط المؤسسات المنافسة وتثبيط عزيمة المؤسسات الأخرى على الدخول.

✓ الإقبال على العملاء والموردين من خلال بناء علاقات فعالة معهم وكانت المحاولات الأولى لنظم المعلومات في هذه العلاقات تتركز على تحسين جودة الخدمات للعملاء والموردين وفعاليتها التسويقية والخدمية وفعاليات البيع وتحقيق ذلك يؤدي إلى تقليص خطر المنافسة القائمة والمحتملة على المؤسسة.

المطلب الثالث: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة التجارية (التسويقية)

إن إدارة عمل بشكل جيد يعني إدارة المستقبل، وحتى تدير المستقبل بشكل جيد يجب أن تكون قادرا على إدارة المعلومات، لذا على المؤسسة أن تكون قادرة على إدارة المعلومات لاسيما التسويقية منها نظرا لأهميتها البالغة في الوصول إلى يقظة تسويقية واتخاذ القرارات التسويقية الجيدة والتي تعود بالنفع على المؤسسة. كما تلعب نظم المعلومات التسويقية دورا هاما في جعل المؤسسات يقظة تسويقيا من خلال:²

- الرصد المستمر للتطورات في الأسواق والتغيرات في أذواق الزبائن؛
- تقديم معلومات حول المنافسين (من هم؟ أين يتموقعون؟ ما هي حصصهم السوقية؟ ما هي إمكانياتهم لتطور؟)؛
- معلومات حول الزبائن (ما هي تطلعاتهم ومقدرتهم المالية؟ ما هي مساهمتهم في رقم أعمال المؤسسة؟)، معلومات حول المنتجات (ما هو موقعها ضمن دورة حياة المنتجات)؟؛
- ما هي الابتكارات المتعلقة بالمنتج وبالعملية الإنتاجية؟؛

¹ هدى أبو القمح، مرجع سبق ذكره، ص 186.

² يحيى شريف حنان، "تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص 203-207.

- معلومات حول الموزع (من هم ؟ كيف يتم ضمان الدعم اللوجستي لعملية التوزيع؟)؛

كما يمكن لنظام المعلومات أن يدعم اليقظة التنافسية من خلال:

- جمع الإشارات الضعيفة بعد استهدافها وانتقائها حول التأثيرات النفسية التي تتضمن إدراكات المنافسين وحوافزهم والتأثيرات الاجتماعية المرتبطة بنمط العيش والجماعة التي ينتمي لها العميل ومن ثم الحصول على المعلومات الإستباقية وعلامات الإنذار المبكر التي تعد ركيزة صنع القرار التسويقي؛

- تساعد نظم المعلومات عملية التسويق من خلال تحليل الطلب على المنتجات في الأماكن المختلفة لفروع المؤسسة وأماكن تواجد المشتريين، لكي تكون قراءة السوق أكثر دقة وتكون المنتجات المطلوبة بيد الزبون في الوقت والمكان المناسبين، فضلا عن ذلك فإن هذه الأنظمة تزود الإدارة بمعلومات طلبات الشراء في المناطق المعنية؛

- التعرف على خصائص السوق المتوقعة وجعلها قريبة من خططها التسويقية، وتعرفها على معلومات تخص معدلات التضخم والتشريعات الحكومية وما إذا كانت قد ظهرت منتجات جديدة في السوق من قبل المنافسين ومعلومات أخرى تساعد في تحديد استراتيجياتها التسويقية؛

- أنها تقدم معلومات عن نجاح أو فشل منتج من خلال رد فعل المستهلك، فالنجاح والفشل يلاحظ بدقة إذا كانت المؤسسات تقيس معلوماتها عن الأداء من خلال قياس مستوى المبيعات وشكاوي المستهلكين.

الفرع الأول: دور نظام المعلومات التسويقي في الوصول إلى اليقظة التسويقية من خلال دراسة الزبائن والموردين

يلعب نظام المعلومات دورا هاما داخل المؤسسة، وذلك من خلال تأثيره على تحسين الوصول إلى المعلومات الخاصة بالزبائن والموردين وتسهيل عملية اليقظة التسويقية، بحيث تظهر أهمية نظام المعلومات التسويقي من خلال إنتاجه للمعلومات في الوقت والجودة والدقة والكمية المناسبة والتي تخدم الأغراض التالية:¹

- رسم السياسات وإعداد البرامج التسويقية الملائمة لحاجات الزبائن ورغباتهم والرقابة عليها؛

- له دور مهم جدا في إدارة العلاقة مع الزبون من خلال قاعدة البيانات التي تضم كافة المعلومات عن الزبائن المهمين الذين تهتم المؤسسة في إدامة العلاقة معهم؛

- التوجه نحو العولمة وانفتاح الأسواق على بعضها البعض بحيث اختفت وأزيلت القيود على انتقال المنتجات أو الأموال بين الدول الأمر الذي جعل الحاجة إلى المعلومات عن الزبائن ضرورة لا غنى عنها؛

¹ أنيس أحمد عبد الله، "إدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون"، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 53.

- يساعد المؤسسة في تحديد سلوك المستهلك من خلال الحصول على معلومات عن دوافعه ومواقفه اتجاه منتجات المؤسسة والاستفادة من نتائج التقييم في تعديل الخطط والبرامج التسويقية؛
- الاستجابة السريعة للتغيرات التي تحدث في بيئة المؤسسة الخارجية من خلال تعديل الخطط والاستراتيجيات التسويقية لتتكيف مع تلك التغيرات.
- جمع المعلومات حول الموردين ومعرفة أسعارهم وجودة منتجاتهم وعلاقاتهم الدائمة ومداخل التخفيض من قدرتهم التفاوضية.

الفرع الثاني: دور نظام المعلومات التسويقي في المساعدة على الوصول لليقظة التسويقية من خلال اتخاذ القرارات التسويقية

يعمل نظام المعلومات بصفة عامة ونظام المعلومات التسويقي بصفة خاصة على تفعيل اليقظة التسويقية للمؤسسة وتسهيل عملية اتخاذ القرار من خلال أهدافه والتي تتمثل في:¹

- التحديد الدقيق لاحتياجات المستفيدين من مخرجات نظام المعلومات التسويقية؛
 - إنتاج المعلومات التسويقية المطلوبة بالمواصفات القياسية؛
 - توفير خطة كاملة للتدفق السليم للمعلومات فيما بينا نظم المعلومات التسويقية ونظم المعلومات الوظيفية الأخرى بالمؤسسة؛
 - المساهمة الفعالة في تدعيم أنشطة تخطيط ومراقبة العمليات التسويقية داخل المؤسسة؛
 - تحسين الكفاءة التسويقية للمؤسسة، واستغلال الفرص المتاحة؛
 - المساهمة في اتخاذ القرارات الرشيدة وذلك بتوفير المعلومات الملائمة في الوقت المناسب.
- يساهم نظام المعلومات التسويقي في تزويد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لصنع القرارات التسويقية المهمة، وتتمثل أهداف نظم معلومات التسويق في:²
- المساعدة في إدارة العمليات التسويقية؛
 - مساعدة موظفي المبيعات في تخطيط أنشطة البيع؛

¹ خالد خالفي، "دور نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية للمؤسسة"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 13، المجلد 2، 2015، ص ص 213-2014.

² نجم عبد الله الحميدي، سلوى أمين السامرائي، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 79.

- الرصد المبكر للفرص المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات الجديدة؛
- الرقابة على التكاليف الناجمة عن تنفيذ الأنشطة التسويقية؛
- تحديد أسعار تنافسية مع المحافظة على مستويات ربح معقولة؛
- تحليل أنشطة التسويق وتقييمها.
- كما يساهم نظام المعلومات في الرصد التجاري من خلال: معرفة حاجات ورغبات وسلوك المستهلكين لكسب ولائهم، تحديد أماكن البيع باختيار أماكن مناسبة لها، تقييم القدرات التفاوضية للمورد قصد اختيار المورد الذي يعطي ميزة تنافسية للمؤسسة، تطوير وتحسين المنتجات الحالية للمؤسسة تفاديا لظهور منتجات جديدة، معرفة حصة المنافسين في السوق وبحوث التطوير التي يقوم بها المنافس، معرفة وتحديد المنتجات الجديدة، استحواذ على الموردين.¹

المطلب الرابع: مساهمة نظم المعلومات في دعم اليقظة البيئية.

يؤثر نظام المعلومات على اليقظة البيئية من خلال توفير المعلومات والأدوات اللازمة لتضمين مفهوم التنمية المستدامة في عمليات وقرارات المؤسسة، والعمل على جعل الآثار البيئية واضحة ويمكن قياسها.

الفرع الأول: دور نظام المعلومات المستديم في تفعيل اليقظة البيئية

يلعب نظام المعلومات المستديم دور محوري في التنمية المستدامة من خلال تبني نظم الإدارة البيئية، الابتكار في سلسلة القيمة، إعادة هندسة العمليات الإنتاجية، طرح منتجات وخدمات مع تخفيض الآثار البيئية. ويمكن أن يؤثر نظام المعلومات على البيئة من خلال²:

- التقليل من الموارد والطاقات المستهلكة وتخفيض النفايات بسبب قدرة نظم المعلومات على التغيير في تصميم عمليات المؤسسة من خلال إعادة هندسة العمليات الإنتاجية ما يؤدي إلى كفاءة عالية في استخدام الموارد، نظم معلومات الإدارة البيئية التي تقوم بتعقب وتحليل وترشيد تدفق الموارد في المؤسسة، نظم الإدارة البيئية التي تراقب نفايات وانبعاثات المؤسسة ما يسمح بالامتثال للقواعد ويضمن الشفافية. فيما يتعلق بالصحة البيئية اتجاه أصحاب المصلحة الخارجيين.
- التقليل من الآثار البيئية للمنتجات والخدمات النهائية حيث بإمكان نظم المعلومات أن يساهم في: أتمتة المباني ما يسمح بإدارة متكاملة لنظم التدفئة والتبريد والضوء، إنشاء تكنولوجيا الشبكات الذكية التي تسهل الإدارة

¹ جفال خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 282.

² يحي شريف حنان، "تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية"، مرجع سبق ذكره ص ص 229-230.

الديناميكية والمتوازنة للطلب على الكهرباء والتزويد بالطاقة المتجددة، تكنولوجيا توفير وقود السيارات التي تعتمد على وحدات التحكم في المحركات الذكية.

يعمل نظام المعلومات على بناء نظام يقظة فعال من خلال نظام الاستخبار المالي من خلال أنه يؤمن البيانات والمعلومات الرسمية وغير الرسمية عن أوضاع المساهمين والمؤسسات المالية والأجهزة الحكومية والاتجاهات العامة للبيئة المالية مثل: معدل الفائدة حالة ميزان المدفوعات ومعدل الصرف للتعرف على العوامل المؤثرة على التدفقات المالية للمؤسسة¹.

الفرع الثاني: دور نظام معلومات الإدارة البيئية في تفعيل اليقظة البيئية

يعرف نظام معلومات الإدارة البيئية على أنه: "مجموعة المواصفات الخاصة بكيفية عمل المؤسسات في القضاء على التلوث عن طريق وضع نظام رسمي وقاعدة بيانات من أجل متابعة الأداء البيئي"².

يهدف نظام معلومات الإدارة البيئية إلى زيادة الاهتمامات البيئية في كافة جوانب العملية الإدارية في المؤسسات، كما يرمي هذا النظام إلى مساعدة المؤسسة في إنجاز عملياتها في ضوء الأهداف المحددة، بحيث تسعى الإدارة البيئية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

- تحقيق الإنتاج النظيف حتى يتوافق مع المعايير البيئية المحلية والعالمية؛
- تحقيق الصورة العامة للمؤسسة والتي تعكس مؤسسة صديقة للبيئة، حيث أن ذلك من أهم العوامل لقبول المؤسسة في الأسواق العالمية؛
- المساعدة في فتح أبواب التصدير أمام المؤسسة في أسواق العالم؛
- مواجهة المنافسة المحلية والإقليمية والعالمية التي تضع أوزاناً معيارية عالية لمنتجاتها (صديقة البيئة)؛
- تضمين الاعتبارات البيئية عند اتخاذ أي قرار إنتاجي وتسويقي وتمويلي وتطويري؛
- إحداث التكامل بين نظم إدارة البيئة وبين الأنظمة التنفيذية المختلفة بالمؤسسة رأسياً وعرضياً؛
- التوافق مع القوانين والتشريعات المحلية والعالمية لضمان الاستمرار في الصناعة وفي الأسواق؛
- تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة والتنمية المتواصلة؛

¹ هدى أبو القمح، مرجع سبق ذكره، ص 188.

² بسمة مناخ، جبار بوكثير، "أثر تطبيق نظام الإدارة البيئية وفق المواصفات الدولية ISO 14000 على الأداء البشري في المؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة اسمنت تبسة"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، المجلد الثالث، العدد الأول، جوان 2018، ص 227.

- خفض تكلفة الإنتاج والتسويق والتغلب على مشكلة زيادة مخلفات الإنتاج الضارة والأنشطة الملوثة للبيئة سواء في مرحلة الإنتاج أو التخزين أو التسويق.¹

كما تلعب نظم المعلومات دور في تعزيز الابتكارات البيئية في عدة صناعات كالنقل، الخدمات الوجيهية الذكية، توزيع الطاقة والمباني ما يؤدي إلى تعظيم الكفاءة الطاقوية والبيئية. كما تساهم تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي في التنمية المستدامة من ناحية الإعلام والتحسيس بالإشكاليات البيئية. والعمل على توفير المعلومات لجمهور واسع حول واقع استهلاك انبعاث الكربون، فأصبحت الكثير من المؤسسات الدولية تنادي بضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات الخضراء وذلك للتقليل من النفايات والانبعاثات المرتبطة بها وتحسين الكفاءة البيئية، بحيث تقوم المؤسسات بزيادة القدرة على معالجة البيانات وتخزينها، فالتحول من المعلومات الورقية إلى المعلومات وقواعد المعلومات الرقمية أصبح طريقة تؤدي بها المؤسسة وظائفها. كما أن تدخل الحوسبة الخضراء ضمن توجهات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والتي تعني استغلال الموارد المتعلقة بأجهزة الحاسوب بكفاءة خاصة مع انتشار الحواسيب الشخصية وقواعد البيانات واستهلاكها الكبير للطاقة. يمكن نظام المعلومات المستديم من دعم الإدارة البيئية وتعزيز الاستدامة في المؤسسة من خلال المزايا التي توفرها فيما يتعلق بزيادة الوعي البيئي والأمن، الإدارة الاستباقية للمخاطر والتنبؤ بالحوادث وذلك من خلال: التصميم بمراعات الاستدامة البيئية، التصنيع الأخضر، إدارة الكفاءة البيئية، التخلص من النفايات وإعادة التدوير.²

وبذلك فنظام المعلومات يساهم بشكل فعال في دعم اليقظة الإستراتيجية بمختلف أنواعها في المؤسسة ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:³

- ✓ تزويد المؤسسات بمختلف البيانات والمعلومات والمستجدات العلمية والتقنية التي تستفيد منها المؤسسة في دعم الابتكار التكنولوجي؛
- ✓ تعتبر إدارة المعلومة حجر أساسي لأي إستراتيجية تكنولوجية تتبناها أي مؤسسة؛
- ✓ نظام المعلومات التسويقي يقوم بمعالجة ونشر المعلومات التي تحتاجها المؤسسة؛
- ✓ يقتضي نظام المعلومات دمج الإستراتيجية البيئية، من خلال تقديم خدمات ومنتجات خضراء مصاحبة للبيئة والحد من استنزاف الموارد والاستخدام الأمثل لها؛
- ✓ يعمل نظام المعلومات على دعم الإنتاج والتسويق الأخضر باحترام معايير السلامة البيئية أو ما يسمى التكنولوجيا الخضراء.

¹ أحمد تي، حمزة بالي، عقبة عبد اللاوي، "دور نظم الإدارة البيئية ISO 14000 في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات الصناعية"، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد الثاني، 2016، ص ص113-114.

² يحي شريف حنان، "تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية"، مرجع سبق ذكره ص ص 230-233.

³ بن سالم عبد الحكيم، عيساني إسماعيل، "نظم المعلومات كدعم لتفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية - دراسة حالة بلدية بشار"، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2020، ص 26.

خلاصة الفصل

اليقظة الإستراتيجية نظام معلومات من نوع خاص بالنسبة للمؤسسة، فهي الرادار البشري والتكنولوجي الذي توجهه المؤسسة لبيئته، فهي تسمح بتكوين جسور رابط بين القرارات الإستراتيجية في المؤسسة ومجموع التدفقات غير المادية (بيانات ومعلومات ومعارف) للمؤسسة والبيئة التي تشغل فيها.

فاليقظة الإستراتيجية هي عملية حراسة دائمة تتطلب ممثلين ذوي خبرة وكفاءة، حيث تبدأ بتعقب والبحث عن المعلومات، ثم انتقائها وتحليلها ومعالجتها، والإبقاء على المعلومات التي تساهم في عملية اليقظة وتقديمها في الوقت المناسب للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات.

وتعتبر نظم المعلومات أكثر الأصول الإستراتيجية أهمية بالنسبة للمؤسسة، لأنها تساعدها على تحسين إنتاجيتها وكفاءة عملياتها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة، فالمؤسسة في ظل الظروف الراهنة تكون مجبرة على توفير المتطلبات الكفيلة التي تعمل على تحصيل ومعالجة ونشر المعلومة التي تدعم عملية اليقظة الإستراتيجية على اختلاف أنواعها فهي توفر معلومات عن المنافسين، المنتجات، التطور التكنولوجي الحاصل في بيئة الأعمال.

وتلعب نظم المعلومات أهمية بالغة في تفعيل خلية اليقظة الإستراتيجية من خلال تأثيرها على اليقظة التسويقية من خلال دعم القرارات التسويقية وتحسين فعالية النشاط التسويقي، كما تؤثر نظم المعلومات على اليقظة التكنولوجية من خلال تحسين جودة المنتجات بما يتماشى مع التطور التقني والتكنولوجي، واليقظة البيئية هي كذلك تتأثر بنظم المعلومات من خلال مساهمة نظام المعلومات في دعم الإستراتيجيات التكنولوجية، كما تسهل نظم المعلومات في تفعيل اليقظة التنافسية من خلال تحسين منتجات المؤسسة ومتابعة المنافسين.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لمساهمة نظم

المعلومات في تفعيل اليقظة

الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن

عمر بن عمر بقالمة

مقدمة الفصل

نتيجة لأهمية موضوع الدراسة و اتساعه وبعد الانتهاء من الجانب النظري للمفاهيم الخاصة ببحثنا والمتعلقة بدور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة، لا بد من ربط هذا الجانب بالجانب التطبيقي، من خلال إجراء دراسة ميدانية و إسقاط الجانب النظري على إحدى المؤسسات الاقتصادية وهي مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالملة، من أجل الحصول على نتائج الدراسة.

حيث انتهجنا أسلوب المقابلة بالإضافة إلى الاستبيان الموزع على الموظفين داخل المؤسسة لجمع البيانات والمعلومات حول الموضوع.

ولقد تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: لمحة عن نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية بمطاحن عمر بن عمر

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: لمحة عن نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية بمطاحن عمر بن عمر

تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر كغيرها من المؤسسات على نظم المعلومات بدرجة كبيرة، وذلك لأداء مهامها وعملياتها الإدارية، وإلى جانب اعتمادها على نظام المعلومات تمارس كذلك اليقظة الإستراتيجية كألية لرصد التغيرات ويساعدها على ذلك نظام المعلومات، وسنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على المؤسسة محل الدراسة والوقوف على واقع نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية وذلك من خلال الاستعانة بالمقابلة والاستبيان.

المطلب الأول: تقديم مؤسسة عمر بن عمر

تعتبر مؤسسة عمر بن عمر بقالملة من أهم المؤسسات الاقتصادية الرائدة في مجال الصناعة الغذائية ، والتي فرضت نفسها كرائد في السوق الوطنية للأغذية، وذلك لما تقدمه من منتجات بجودة عالية تناسب مع أذواق المستهلكين.

الفرع الأول: التعريف بمؤسسة عمر بن عمر

هي فرع من فروع المجمع الصناعي عمر بن عمر، الذي تأسس من قبل الأب الراحل عمر بن عمر والذي استطاع أن يفرض نفسه كرائد في السوق الوطنية للأغذية الصناعية والأعمال التجارية الأسرية وهذا منذ تأسيس الشركة الأم سنة 1984 مصبرات الطماطم (مصبرات عمر بن عمر :Conserv e Amor Ben amor :CAB)، فالمجمع اليوم يحتل مكانة مرموقة في السوق الجزائرية وحتى العالمية نظرا للإمكانيات العالية للجودة المعتمدة في الإنتاج، وبعد وفاة الأب عمر بن عمر انتقلت إدارة المجمع إلى أبنائه الأربعة الذين واصلوا مشوار والدهم في ترقية جودة ونوعية مختلف منتوجات المجمع¹.

وبعد أن تم إنشاء مصنع عمر بن عمر للمصبرات ببلدية بوعاتي محمود أتت فكرة إنشاء الشركة العائلية ذات المسؤولية المحدودة مطاحن عمر بن عمر سنة 1994 حيث بدأت الدراسات والبحوث بالطرق القانونية وذلك بتكوين ملف الاستثمار للحصول على قرض بنكي، ناهيك عن تكوين ملفات لهيئات إدارية أخرى كالغرفة الجهوية للتجارة، ومصالح الولاية خاصة الشق المتعلق بمخطط التنمية المحلية، ومن أبرز الدراسات التمهيدية التي أعدت لهذا المشروع نذكر منها²:

- دراسة المنطقة الجغرافية من الناحية الجيولوجية؛
- دراسة الإمكانيات الاقتصادية والتكاليف الإنتاجية؛

¹- وثائق من مؤسسة مطاحن عمر بن عمر

²- وثائق من مؤسسة مطاحن عمر بن عمر

• دراسة البيئة الاقتصادية للمؤسسة (السوق).

وقد تمت هذه الدراسات من طرف خبراء محليين وأجانب بما فيها كل ما يتعلق بالبنية التحتية والبناءات المعدنية، أما فيما يتعلق بالتجهيزات والمعدات فهي ألمانية وإيطالية المنشأ. وبعد مرور أربع (04) سنوات من الدراسة وبالضبط في 29 مارس 2000 أنشئت شركة المطاحن ضمن منطقة فلاحية صناعية ببلدية الفجوج ولاية قالمة التي تتربع على مساحة قدرها 42500 م² يحدها من الجنوب المشتلة التجريبية عمر بن عمر ومن الشمال مصنع الحليب بني فوغال أما شرقا وغربا فأراض زراعية ملكا للخواص، انطلق إنتاج المطاحن في البداية بمردود 300 طن يوميا إلى أن وصل سنة 2004 إلى 700 طن يوميا أي زيادة الطاقة الإنتاجية ب 400 طن يوميا. وفي سنة 2009 تم إنشاء وحدة إنتاج العجائن الغذائية والكسكس والتي تحصلت على شهادة الجودة العالمية (ISO 9001) وشهادة سلامة المنتجات الغذائية (ISO 22000) سنة 2012 وهذا راجع إلى نظام تسيير الجودة الذي سهرت على تطبيقه المؤسسة منذ نشأتها إلى أن تم تزويد هذه الوحدة بخطي إنتاج العجائن الخاصة ذات الصيت العالمي سنة 2014. أما المشروع الجاري إنجازه منذ 01 جويلية 2015 هو توسيع الوحدة بثلاث خطوط إنتاج جديدة نظرا لكثرة الطلب على المنتج. يبلغ عدد عمال الشركة ذات المسؤولية المحدودة مطاحن عمر بن عمر 770 عامل في سنة 2021، مقسمين كالآتي: 13 إطار سامي، 130 إطار، 148 عون تحكم (ماهر) و479 منفذ، وبرقم أعمال يقدر ب 66 مليون أورو سنويا¹.

الفرع الثاني: أهداف وطبيعة نشاط مؤسسة عمر بن عمر

تسعى المؤسسة محل الدراسة إلى تحقيق الأهداف المسطرة من خلال أداء نشاطها على أكمل وجه.

أولا: أهداف المؤسسة مؤسسة عمر بن عمر: تسعى الشركة ذات المسؤولية المحدودة ش.ذ.م.م مطاحن عمر بن عمر منذ نشأتها إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية²:

- ضمان البقاء والاستمرار؛
- تشجيع القطاع الخاص للنهوض للاستثمار وتنمية الاقتصاد الوطني؛
- تشجيع اليد العاملة المحلية وامتصاص البطالة؛
- محاولة كسب أكبر حصة من السوق الوطنية؛
- تحقيق أكبر نسبة من المبيعات والأرباح؛
- السعي إلى منافسة المؤسسات العالمية التي تنشط في نفس المجال؛
- تجسيد الشراكة الأجنبية المثمرة؛
- الاستمرار في الحفاظ على الإنتاج من حيث الجودة، النوعية والسعر؛

¹ - وثائق من مؤسسة مطاحن عمر بن عمر

² - وثائق من مؤسسة مطاحن عمر بن عمر

➤ العمل على الحفاظ على الزيائن واكتساب زيائن جدد.

ثانيا: طبيعة نشاط المؤسسة: يتم جلب المادة الأولية (القمح) من داخل وخارج الوطن عن طريق الشحن بالسفن لتتجه برا إلى المخازن التي تصل طاقتها الاستيعابية حوالي 27 ألف طن وهذا بواسطة الشاحنات الضخمة التي توفرها الشركة، ويمكن توضيح نسب استيراد القمح من الدول الخارجية عبر الجدول التالي:

الجدول رقم (3-01): نسبة استيراد القمح من كل دولة

الدولة	الولايات المتحدة الأمريكية	فرنسا	كندا	المكسيك
نسبة الاستيراد	35%	33%	25%	2%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على وثائق من مؤسسة عمر بن عمر

نلاحظ من الجدول أن النسبة الأكبر للاستيراد كانت من الولايات المتحدة تليها فرنسا ثم كندا وأخيرا المكسيك، لتؤمن هذه الدول متجمعة ما نسبته 95% أما نسبة 5% فتؤمنها من داخل الدولة.

يتم استقبال المادة الأولية من طرف مصالح مراقبة الجودة لمعرفة ما إذا كانت مطابقة للمواصفات المطلوبة أم لا. حيث يسهر على ضمان هذه السلسلة الإنتاجية¹:

➤ 120 عامل على مستوى وحدتي إنتاج السميد موزعة على أربعة فرق متساوية تعمل بنظام التناوب x38

➤ 204 عامل على مستوى وحدة إنتاج العجائن الغذائية والعجائن الخاصة موزعة على أربعة فرق متساوية تعمل بنفس نظام التناوب في المطاحن ولكن مع اختلاف التوقيت.

الفرع الثالث: فروع مؤسسة عمر بن عمر وهيكلها التنظيمي

يتوقف نجاح المؤسسة الاقتصادية على قوة جهازها التسييري واستقلال هيكلها التنظيمي:

أولا: فروع المؤسسة: تتوفر شركة مطاحن عمر بن عمر على ثلاث وحدات إنتاج²:

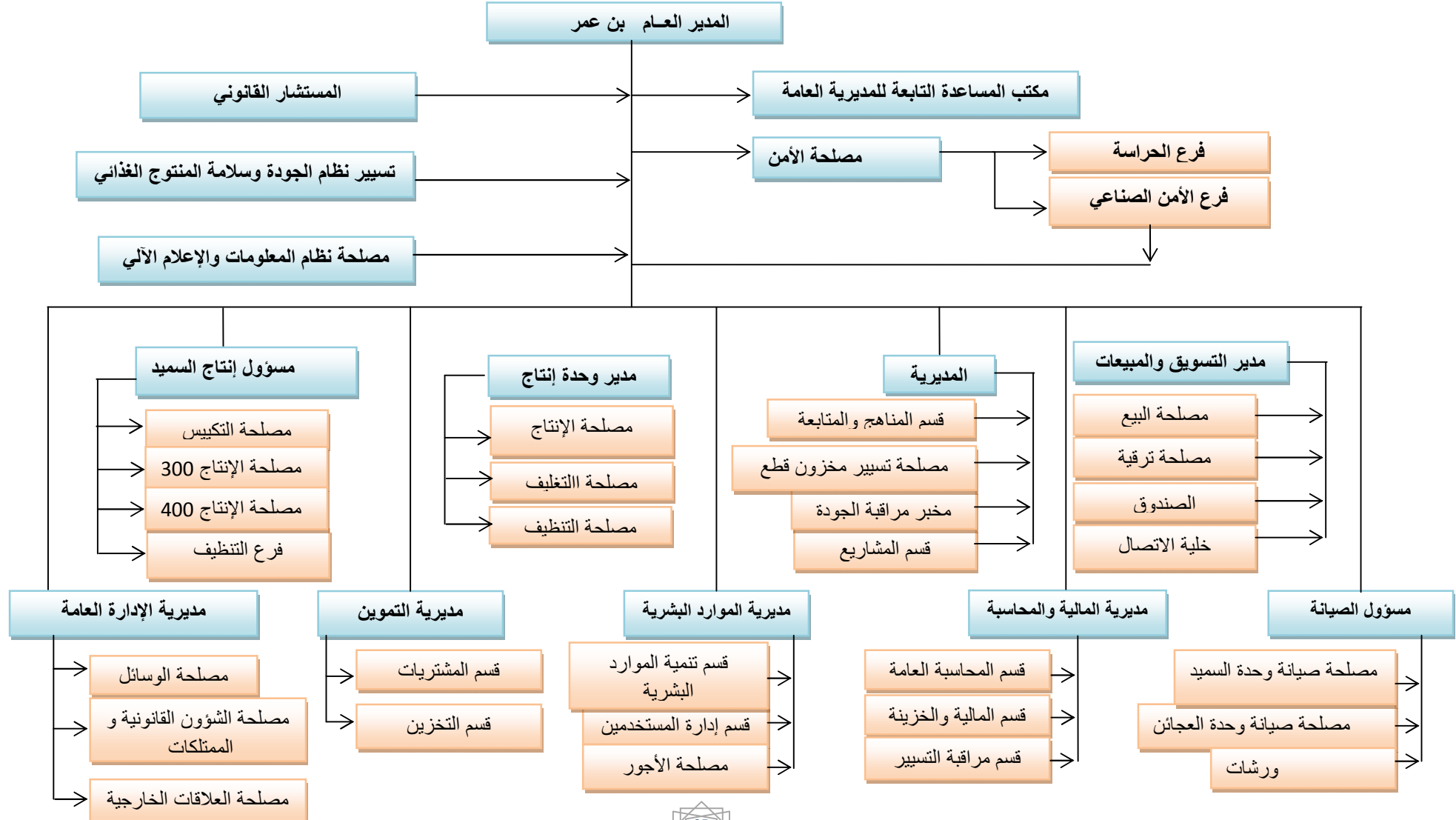
- وحدة إنتاج السميد 400 طن: وهي مخصصة لتزويد وحدة إنتاج العجائن بمادة السميد الذي يعتبر كمادة أولية في إنتاج العجائن (عجائن قصيرة، عجائن طويلة، كسكس، ...)
- وحدة إنتاج السميد 300 طن: والتي تقوم بتحويل القمح عبر مراحل مختلفة لتتحصل على جميع أنواع السميد والنخالة كمنتوج نهائي.
- وحدة إنتاج العجائن والعجائن الخاصة: والتي تقوم بتحويل السميد (مادة أولية) إلى عجائن غذائية مختلفة الأنواع للاستهلاك المباشر.

ثانيا: هيكلها التنظيمي: ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لمطاحن عمر بن عمر:

¹ - وثائق من مؤسسة مطاحن عمر بن عمر

² - وثائق من مؤسسة مطاحن عمر بن عمر

الشكل رقم(3-01):الهيكل التنظيمي لمؤسسة مطاحن عمر بن عمر



المصدر: وثائق من المؤسسة محل الدراسة

تتكون المؤسسة محل الدراسة كغيرها من المؤسسات من مجموعة من الإدارات والأقسام والمصالح يترأسها المدير العام وتنقسم إلى ما يلي¹:

1- مكتب المساعدة التابعة للمديرية العامة: مهمته مساعدة المدير العام في إدارة وتسيير شؤون المؤسسة وفي تحقيق مختلف عمليات المراقبة، كما تساهم في حفظ أرشيف المديرية وأسرارها باعتبارها همزة وصل بين المدير العام ومختلف المديريات والمصالح الأخرى؛

2- مصلحة الأمن: تعمل على السهر على أمن الموقع واستقبال مختلف الزوار، الإشراف على حراسة الموقع أثناء وبعد ساعات العمل؛

3- المستشار القانوني: يعمل على توجيه المدير العام فيما يخص كل الإجراءات القانونية والتنظيمية للمحافظة على ممتلكات وفوائد المؤسسة؛

4- مصلحة تسيير نظام الجودة وسلامة المنتوجات الغذائية: تسهر على التكفل وحفظ شهادات الجودة وسلامة المنتوجات الغذائية وذلك بتطوير مختلف الأنظمة المتعلقة بالإيزو (ISO).

5- مصلحة نظام المعلومات والإعلام الآلي: تشرف على قيادة وصيانة النظام المعلوماتي للمؤسسة؛

6- مديرية الإدارة العامة: مهمتها الرئيسية التكفل بمختلف العمليات اللوجيستكية والإدارية الداعمة للمصالح الأخرى، كما تسهر على تحسين العلاقات الخارجية للشركة وتنقسم إلى:

- مصلحة الوسائل العامة: مسؤولة على الدعم اللوجيستكي والإداري وتوفير كل الوسائل الضرورية التي تحتاجها مختلف المصالح.
- مصلحة الشؤون القانونية وحفظ الممتلكات: مهمتها الحفاظ على ممتلكات المؤسسة في إطار كل النشاطات والنزاعات المحتملة، وتسيير مختلف الوثائق التنظيمية والتشريعية التي تعتبر كهوية للمؤسسة وحفظها.
- مصلحة العلاقات الخارجية: تقوم بالتكفل بتسيير كل العلاقات الخارجية مع مختلف هيئات الدولة في إطار ما يتعلق بالزيارات، الاستقبال، اللوجيستيك وكل ما له علاقة بالمؤسسة.
- 7- مسؤول إنتاج السميد: من بين المهام الرئيسية هي السهر على تحويل المادة الأولية (القمح) إلى سميد موجه للاستهلاك بالكميات والنوعيات المطلوبة. ويسهر على ذلك كل من:
- المسؤول الرئيسي للطحن: وهو الذي يعمل على المراقبة المستمرة على سير هذه العملية وكذا السير الحسن للوظائف المتفرعة عنها والتنسيق فيما بينها.
- مصلحة التكميس: يتم فيها وضع المنتج النهائي (السميد) في أكياس مختلفة الأحجام وهذا حسب طلب مدير المبيعات.

¹ - وثائق من مؤسسة مطاحن عمر بن عمر.

8- مديرية التموين: مهمتها الرئيسية شراء وتزويد الشركة بالمواد الأولية، المعدات، التجهيزات، قطع الغيار، ...إلخ.

والسهر على تخزينها. وهي تنقسم إلى:

- قسم المشتريات: وهو المكلف بضمان شراء كل ما تحتاجه المؤسسة.
 - قسم التموين بالمادة الأولية (القمح): مهمته الوحيدة هي السهر على ضمان كل العمليات اللوجيستكية المتعلقة باستيراد القمح ونقله إلى المخازن والعمل على تطوير ما يعرف بسلسلة الإمداد.
 - قسم التخزين: ويعمل على السهر على تخزين المنتجات والمادة الأولية في أحسن الظروف التخزينية.
- 9- مديرية إنتاج العجائن: تعمل على الإشراف، التنسيق وتوفير كل الموارد البشرية والمادية اللازمة من أجل تلبية كل الطلبات المسطرة من طرف مدير المبيعات؛

- مصلحة الإنتاج: تعمل على تحويل المادة الأولية (سميد) من أجل ضمان إنتاج مختلف العجائن الغذائية بالكمية والتنوعية التي يحددها السوق

- مصلحة التغليف: تسهر على تعبئة المنتج في الأكياس والعلب كل حسب نوعه.

10- مديرية الموارد البشرية: مهمتها الرئيسية استقطاب اليد العاملة المؤهلة والضرورية من أجل ضمان سير كل نشاطات مختلف مصالح الشركة، وهي تنقسم إلى:

- قسم تطوير الموارد البشرية: يقوم بالتوظيف حسب حاجات المؤسسة؛ وتطوير الكفاءات والحفاظ عليها في إطار ما يعرف بالولاء الوظيفي؛ وضمان تكوين اليد العاملة بصفة منتظمة.
- قسم تسيير المستخدمين، مهمته التكفل بمختلف شؤون العمال وإدارتهم خاصة في الشق المتعلق بالأجور وتنظيم العلاقات في ما بينهم داخل الإطار القانوني قيد التطبيق، ومتابعة مختلف علاقات العمل والتسيير الإداري للملفات داخليا كان أو خارجيا.

11- المديرية التقنية: وتنقسم إلى:

- قسم المناهج والمتابعة التقنية: يقوم بمتابعة مختلف المشاريع الاستثمارية؛ والإشراف على المراقبة التقنية لمختلف العمليات المتعلقة بالإنتاج وسلامة المنتج الغذائي، وتصميم وترشيد وتنظيم مختلف الحلول التقنية والمناهج المعتمدة في الإنتاج والإنتاجية.
- مخبر مراقبة الجودة: يعمل على مراقبة المنتوجات بصفة نظامية وهذا طيلة فترات الإنتاج والسهر على مطابقة المنتج للمعايير العالمية على مستويات متعددة (الشكل، الذوق، اللون، الوزن، المكونات...إلخ).
- قسم المشاريع: يقوم بدراسة وانجاز مختلف المشاريع المتعلقة بكل التوسيعات الجارية على مستوى المؤسسة وقياس مدى الجدوى منها.

12- مديرية المالية والمحاسبة: مهمتها ضمان التسيير المالي والمحاسبي للشركة في الإطار القانوني الذي يحكم مختلف صفقات ونشاطات المؤسسة، وتنقسم إلى:

- مصلحة المحاسبة العامة: مسؤولة على تسجيل ومحاسبة جميع العمليات التي تجري داخل المؤسسة، التحليل والتحقق من مدفوعات ومقبوضات المؤسسة طيلة العام لإعداد الميزانية الختامية، بالإضافة إلى التكفل بالإجراءات الجبائية والحفاظ على ممتلكات الشركة.
- قسم المالية والخزينة: يعمل على ترشيد التسيير على مستوى الموارد المالية ورؤوس الأموال من أجل ضمان الاستمرارية ومضاعفة الأرباح، ودراسة وإنجاز مختلف الصفقات المالية التي تعود بالفائدة على المؤسسة بالإضافة إلى المتابعة البنكية
- قسم مراقبة التسيير: مهمتها السهر على تطبيق نهج قيادي فعال تبعا للإستراتيجية المنتهجة من طرف الشركة، وتعيين ومراقبة ميزانية الشركة.

13- مديرية التسويق والمبيعات: تقوم بما يلي:

ضمان تسويق وبيع مختلف منتوجات الشركة حسب الهدف المسطر من طرف المدير العامة:

- تطوير وترقية المنتج ومضاعفة رقم أعمال وأرباح المؤسسة؛
 - تنظيم وتسيير كل نشاطات البيع حسب السياسة المنتهجة من طرف المؤسسة؛
 - التكفل بمختلف النشاطات الاتصالية التي تربط الشركة بالزبون أو المستهلك (إعلانات، حملات إخبارية...)
- 14- مصلحة الصيانة: تعتبر الصيانة في الوحدة من أهم الضروريات التي يقوم عليها المركب، فعمال الصيانة يسهرون على صيانة المعدات والآلات حيث يتم تزويد هذه المصلحة بكل ما تحتاج إليه من موارد بشرية ومعدات وقطع غيار مختلف الآلات وهي منظمة كالآتي:

- ورشة الكهرباء.
- ورشة الميكانيك.
- ورشة الخراطة والتلحيم.

ويتمثل دور كل هذه الورشات في مراقبة مختلف الآلات على مستوى الوحدتين، إذ هم ملزمون بتصليحها إذا حدث لها عطل في أقل مدة ممكنة وذلك للحفاظ على وتيرة الإنتاج. حيث تقوم أيضا بإعداد تقارير شهرية حول عدد التعطيلات والتدخلات التقنية التي قامت بها.

المطلب الثاني: واقع نظم المعلومات في مؤسسة عمر بن عمر بقالملة

من أجل إكمال الدراسة الميدانية فإنه تم الاعتماد على المقابلة (أنظر الملحق رقم 01) وذلك لتحصيل معلومات أكثر دقة ومصداقية، و المقابلة هي أداة من أدوات البحث يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فرضياته، وتعتمد على المقابلة بين طرفين وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من قبل الباحث والإجابة عنها من قبل من تجرى معه المقابلة¹. وهي من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية فهي أداة بحث مباشرة تستخدم في مسائلة الأشخاص المبحوثين فرديا أو جماعيا قصد الحصول على المعلومات، ولتحقيق هذا الغرض تم إجراء مقابلة مع كل من السيد تومي مهدي رئيس قسم في الإعلام الآلي بتاريخ 27 جويلية 2021. ومقابلة أخرى مع السيد عيداوي طه مشرف في قسم الموارد البشرية بتاريخ 01 أوت 2021 وذلك من خلال طرح مجموعة من الأسئلة الهدف منها هو معرفة بيانات تفصيلية حول نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسة.

الفرع الأول: لمحة عن نظام معلومات مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالملة

نظام المعلومات في المؤسسة موجود منذ بداية نشاطها لكن تنفيذ نظام المعلومات يتطلب برامج وإجراءات وتعديلات وإضافات تناسب مع أهداف المؤسسة والتطورات التي تحصل في بيئة المؤسسة.

أولا: مكوناته: ويتكون نظام معلومات المؤسسة من المكونات الرئيسية التالية²:

1- الأجهزة: تعتمد المؤسسة بشكل كبير على استخدام الحواسيب في أداء المهام، تقريبا كل موظف إداري يستخدم الحاسوب في أداء عمله اليومي، حيث يتجاوز عدد الحواسيب 300 جهاز حاسوب من نوع HP ، Condor ، DELL ، كلها على اتصال دائم بشبكة الانترنت وكلها من الجيل الجديد nouvelle génération وذات تكنولوجيا عالية، أما بالنسبة للأجهزة الأخرى تمتلك المؤسسة طابعات والتي عددها 70 طابعة، بالإضافة إلى الفاكس 04، الهاتف الثابت 30 هاتف، أما بالنسبة للخوادم Serveurs فتمتلك المؤسسة 09 خوادم، أما بالنسبة للهواتف النقالة فهي 200 هاتف لكل موظف، وتقوم المؤسسة محل الدراسة بتجديد الأجهزة بشكل دوري كل 03 سنوات أو 05 سنوات، وهذا ما يؤكد حرص المؤسسة على متابعة مساهمة كل التطورات والتغيرات التكنولوجية لأجهزة الحاسوب ومعداته.

2- البرامج: تستخدم المؤسسة عددا لا بأس به من البرامج الحاسوبية وبالتحديد 09 برامج من بينها برنامج SAP- (SAP Business One)، برنامج Zimbra، برنامج (Bodet (Kelio، وذلك لأداء مختلف وظائف المؤسسة: الإنتاج، المالية، الموارد البشرية، المشتريات والتخزين...، وعادة ما يتم تطوير وتحديث البرامج الحاسوبية، كما قد يتم إضافة برامج جديدة.

¹ إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، "مناهج وطرق البحث العلمي"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص. 102.

² مقابلة مع السيد تومي مهدي، رئيس قسم في الإعلام الآلي، بتاريخ 27 جويلية 2021، على الساعة العاشرة صباحا.

3- الشبكات: تمتلك المؤسسة شبكة اتصال داخلية الانترنت جد متطورة تستخدم فيها أحدث التقنيات منها الألياف البصرية، المعدات المستعملة من طراز CISCO، وسعة ربطها هي: 1 G/ Bit.

وتتم مجموعة من العمليات على مستوى الشبكة الداخلية الانترنت هي:

- استخدام البرامج المذكورة سابقا برنامج SAP - B1 (SAP Business One)، برنامج Zimbra، برنامج (Bodet (Kelio)؛
- البريد الإلكتروني؛
- إرسال الملفات الخاصة بأداء الوظائف؛
- توفير المعلومات.

أما عن المخول لهم بالدخول إلى هذه الشبكة الداخلية الانترنت هم الإطارات في المؤسسة المدير، نائب مدير، رؤساء أقسام مثل رئيس وحدة الإنتاج، رئيس وحدة المحاسبة

أما فيما يخص شبكة الانترنت فالمؤسسة على ارتباط بها بشكل دائم، وذلك للتواصل مع المورد، الاتصال بين مختلف المصالح، تبادل الرسائل الإلكترونية، الإطلاع على كل ما هو جديد في محيط المؤسسة، تسهيل التواصل.

4- قواعد البيانات: تمتلك المؤسسة مجموعة من قواعد البيانات الموحدة هي:

MySQL •

HANA Query CISCO •

5- الموارد البشرية: تمتلك المؤسسة متخصصين فنيين من محلي ومصممي نظم المعلومات وهم أنفسهم المبرمجون، عددهم 07، إضافة إلى متخصصين في الإعلام الآلي.. كما تعمل المؤسسة على توفير برامج تدريبية تخص الموظفين للتحكم في استخدام نظم المعلومات.

6- العمليات: وتضم مختلف العمليات التشغيلية التي تتم داخل المؤسسة محل الدراسة والتي تعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات، حيث يتم التحصل على المدخلات بالتعاون بين جميع الإطارات في المؤسسة، وجميع مستخدمي نظم المعلومات، وتتم معالجة البيانات بواسطة طريقتين: الطريقة الأولى معالجة البيانات آليا عن طريق الحاسوب، والطريقة الثانية معالجة البيانات عن طريق قسم المحاسبة من خلال:

- جمع البيانات ثم تحويل البيانات من شكل لآخر؛
- التأكد من صحة البيانات؛
- الفرز والتلخيص ثم جعلها مترابطة؛
- التحليل من خلال تنظيم تفسير وعرض البيانات؛
- إعداد التقارير أي هي المعلومات.

تتم مراقبة نظام المعلومات في كل قسم من أقسام المؤسسة من قبل المسؤول الأعلى مثلاً في قسم الإنتاج رئيس قسم الإنتاج مسؤول عن مراقبة نظام معلومات الإنتاج. كما تتم مراقبة النظام من خلال إجراءات يعتمد عليها الفنيين المسؤولين عن النظام وذلك للتأكد من وجود أي اختراقات أو مشاكل.

ثانياً: أهداف استخدام نظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة: تتمثل أهم الأهداف الرئيسية فيما يلي¹:

- بناء بنية تحتية تكنولوجية؛
- محاولة القضاء على التعاملات باستخدام الأوراق؛
- تسهيل عملية إعداد وتوفير التقارير المتنوعة التي تخص مختلف الأنشطة داخل المؤسسة مثل التقارير التي تخص المبيعات، تقارير حول الموارد البشرية، تقارير عن الوضعية المالية، تقارير حول مختلف مواقع التخزين؛
- يستخدم للتعرف على متغيرات البيئة الخارجية؛
- تحقيق التميز على المنافسين؛
- تخفيض تكاليف في مجال البحث عن المعلومات.

الفرع الثاني: أنواع نظم المعلومات في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر

هناك عدة أنواع من نظم المعلومات التي تستخدمها المؤسسة محل الدراسة نذكر منها²:

أولاً: نظام معلومات الإنتاج: يتم الاعتماد على نظام معلومات الإنتاج قبل البدء وأثناء وبعد عملية الإنتاج وذلك من خلال تطوير وتصميم المنتجات، تحديد مواقع العمل كأن يتم الإنتاج في الورشة (أ)، تخطيط الإنتاج، ضبط جدولة الإنتاج، الرقابة على المخزون، وتركز وظائفه في المهام التالية:

- تصميم المنتج: من خلال تحديد مواصفات المنتج، شكله وحجمه حيث يتم الاعتماد على الحاسوب مثلاً في تصميم المنتج، تصنيع، الإمداد بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات الإنتاج، وقد قامت المؤسسة محل الدراسة بهذه الخطوة وتحديد وتصميم المنتجات المراد إنتاجها وهي: المنتجات والتي تتمثل في منتجات السميد وهي: السميد العادي من القمح الصلب بوزن 25 كغ، سميد رقيق من القمح الصلب بوزن 10 كغ، سميد ممتاز بوزن 25 كغ، النخالة، أما بالنسبة لمنتجات العجائن فتتمثل في المعكرونة على مختلف أشكالها، منتج التليتي، مادة السباغيتي، الكسكس بأنواعه خشن، متوسط، رقيق وكل هذه المنتجات مسجلة في نظام معلومات الإنتاج كل حسب مواصفاتها والتصميم والحجم المناسب لكل منها.

- على مستوى وظيفة الإنتاج: من خلال وصف العمليات التحويلية في مراحل وخطوات محفوظة في نظام معلومات الإنتاج، حيث تمر وظيفة الإنتاج بعدة مراحل فبعد وصول كمية القمح إلى المؤسسة في شاحنات، يتم وزن القمح ثم

¹ - مقابلة مع السيد تومي مهدي، رئيس قسم في الإعلام الآلي، بتاريخ 28 جويلية 2021، على الساعة العاشرة صباحاً.

² - مقابلة مع السيد تومي مهدي، رئيس قسم في الإعلام الآلي، بتاريخ 27 جويلية 2021، على الساعة العاشرة صباحاً.

تنقيته وتنظيفه من الحجارة وغيرها من خلال عدة آلات مثال على ذلك الآلة التي تعمل بالأشعة فوق البنفسجية التي تكتشف حبات القمح الفاسدة، بعد ذلك يتم حفظ وتخزين القمح في المخازن لاستعماله في الإنتاج. يتم وزن القمح للمرة الثانية وتحديد نسبة الرطوبة فيه، ثم تتم عملية الطحن، فالغربة باستخدام آلات متخصصة في ذلك ثم ينتقل عبر أنابيب إلى أقسام التعبئة والتغليف. والمنتج الأول السميد هو بدوره يدخل في إنتاج العجائن. وفيما يخص إنتاج العجائن يتم اختيار نوع معين من السميد، ويتم إضافة السميد والماء إلى آلة الخلط والعجن ثم يتم تشكيل العجينة في قوالب خاصة تقص وتجفف لمدة 5 ساعات ونصف، أما بالنسبة لمادة الكسكس فهي كذلك يستخدم فيها نوع معين من السميد، حيث يتم تشكيل هذا السميد إلى حبات من الكسكس باستعمال آلات خاصة ثم يتم طبخه على البخار ثم يتم تجفيفه، بعد التجفيف تتم عملية الغربة وذلك من أجل الحصول على الأنواع المختلفة من الكسكس رقيق خشن ومتوسط. بالإضافة إلى ضبط جدولة الإنتاج، ومرحلة الإنتاج لا تخلو من عملية المراقبة، بعد الحصول على المنتج النهائي تقوم المؤسسة بتغليف المنتجات ثم المراقبة على المنتجات لوجود أي مشكل في المنتجات ثم التعبئة والشحن، بالإضافة إلى تحديد مستوى المخزون التي يتم إعادة الطلب عندها.

ولا تتم عملية الإنتاج إلا بعد تلقي الأوامر عن طريق نظام معلومات التسويق والتمويل، ووصول التقارير اللازمة عن عدد المنتجات، الكميات، نسبة استخدام الموارد الأولية عن طريق برنامج ASP- B1، وهنا يبدأ نظام الإنتاج في التصنيع.

- الرقابة على الجودة: بحيث تكون عملية الرقابة على الجودة للمواد الأولية والمخزون، من خلال الحصول على تقارير من نظم معلومات التسويق.

- التكلفة: يعمل نظام معلومات الإنتاج على تخفيض التكاليف عن طريق تقليص الوقت الضائع.

وتمتلك المؤسسة عددا لا بأس به من خطوط الإنتاج والتي تبلغ 06 خطوط من نوع FAVA، وهي مزودة بحواسيب، وعملية إنتاج مختلف الأصناف السابقة الذكر تتم بطريقة آلية ومستمرة، وتستخدم المؤسسة لمعالجة مختلف عمليات الإنتاج برنامج ASP- B1، ويعتبر نظام شامل يرتبط بجميع وظائف المؤسسة.

ثانيا: نظام معلومات التوريد: يتم تحديد الاحتياجات من المواد الأولية (القمح) من قبل قسم التخزين، ويتم إرسال أوامر التوريد بطريقة آلية إلى مختلف الموردين، وتتابع هذه الأوامر بطريقة آلية، ثم يتم تجهيز الوثائق اللازمة وتبأشر المؤسسة عملية شراء القمح، ليتم بعدها يتم جلب المادة الأولية من الخارج عن طريق الشحن بالسفن، وتوفر المؤسسات شاحنات ضخمة لنقل المادة الأولية للمخازن والتي تصل طاقتها الاستيعابية حوالي 27 ألف طن، بعد وصول القمح يتم وزنه على مستوى مدخل المؤسسة ثم تحويله للمخازن التي تتلائم مع ظروف الإنتاج ومعايير السلامة وغيرها، وبعد القيام بالإنتاج والحصول على المنتج في صورته النهائية تقوم المؤسسة بتسليم برامج لشحن المنتج وبيعه، وتتم معالجة معلومات التوريد في المؤسسة عن طريق البرنامج الرئيسي الذي يستخدم في كل المؤسسة برنامج ASP- B1.

ثالثا: نظام معلومات المحاسبة والتمويل: تتمثل مدخلات نظم المحاسبة والتمويل في البيانات المتعلقة بالأحداث المالية التي تتم خارج المؤسسة، بحيث يتم جمع البيانات المتعلقة بعمليات الشراء والبيع، وبيانات عن علاقة المؤسسة مع البنوك وما يتعلق بها من قروض، وبيانات تتعلق بعلاقة المؤسسة مع إدارة الضرائب وما يترتب عنها من تسديد الضرائب، إضافة إلى بيانات تخص العمليات والأنشطة الداخلية التي تتم داخل المؤسسة والتي تكون بين مختلف الأقسام، وتستخدم نظم معلومات المحاسبة والتمويل في تنفيذ عملياتها شبكة الانترنت شبكة الاتصال الداخلية، ويعتمد هذا النظام على مدخلات الأقسام الأخرى من بيانات ومعلومات، إضافة إلى البيانات والمعلومات الناتجة عن التعاملات التي تنشئ بين المؤسسة وأصحاب المصالح، والتي يتم تجميعها ومعالجتها باستخدام برنامج SAP-B1، بعد المعالجة تتحصل المؤسسة على مخرجات النظام -المعلومات- التي تخزن وترسل بطريقة آلية للجهات التي تطلبها، كما يتم استخدام نظم المحاسبة ومختلف البرامج والتطبيقات لإعداد الميزانية اليومية، الميزانية الختامية، وجدول حسابات النتائج وغيرها من ميزانيات تقديرية.

رابعا: نظام المعلومات التسويقية: تتعامل المؤسسة مع أكبر موزع في مدينة قالملة من خلال عقد مع الزبون، أي حسب طلب الشراء وتسجل طلبات الزبائن وتقوم بالإنتاج، فالنسبة لزيائن المؤسسة الدائمون يتم تسيير المستحقات المالية عن طريق العقد بين البائع والمشتري ويتم إعدادة بطريقة آلية ويحدد فيه: المبلغ المستحق، مدة الدفع، مدة التأخير، أما فيما يخص زبائن المؤسسة الجدد الدفع يكون عند الشراء.

كما يتم إعداد الفواتير بطريقة آلية عن طريق برنامج SAP-B1 المتداول في المؤسسة، ويتم إرسال الفواتير بطريقة آلية للمحاسبة عن طريق شبكة الاتصال الداخلية للانترنت.

خامسا: نظام معلومات الموارد البشرية: يتم تسيير ملفات الأفراد (الموظفين): من خلال تسيير الملف الشخصي لكل موظف يلتحق بالمؤسسة أو كل موظف يعمل بالمؤسسة بحيث يتم تسجيل وحفظ كل المعلومات الشخصية المتعلقة بالموظف من: اسم، لقب، الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأجر، المنصب، مدة العمل... الخ، كما أنه يتم متابعة أوقات دخول وخروج الموظفين، الغيابات، ساعات العمل الإضافية من خلال آلة الماسح الضوئي للبصمة الموجودة عند مدخل المؤسسة وبطاقات العمل لمراقبة الموظفين ومعرفة أوقات الحضور والانصراف.

ويتم صرف الأجور عند بداية كل شهر، ويتم استخدام برنامج معلوماتي يحتوي على كافة المعلومات، الخاصة بالدفع، بحيث يتم حساب الأجور، المكافآت، الاقتطاعات... الخ.

كما تقوم المؤسسة بإجراء برامج تكوينية في شهر أكتوبر وكلما دعت الحاجة لذلك من خلال استخدام برنامج SAP-B1 بحيث يقوم رئيس قسم الموارد البشرية بإعداد خطط للتكوين بحيث يدرس النقص الموجود في الموظفين مثلا نحتاج موظفين في جانب الإعلام الآلي أو في التواصل ثم يتم إعداد ملف خاص وإرسال الموظفين للتكوين وذلك حسب أهداف المؤسسة وحسب التكنولوجيا.

الفرع الثالث: أمن نظم المعلومات الخاصة بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر

يتعرض نظام المعلومات كغيره من الأنظمة المعلوماتية إلى نفس المخاطر المعروفة مثل الكوارث الطبيعية حريق، انقطاع الكهرباء، تلف الأجهزة من خلال تسرب المياه، وتحمي المؤسسة نظامها المعلوماتي من خلال¹:

- استعمال معدات متخصصة لحماية الشبكة الداخلية الانترانت من أي هجوم خارجي.
- استعمال الجدران النارية والتي تستخدم لحماية الحواسيب من اختراقات المنافسين
- حفظ المعلومات الشخصية لكل موظف في خادم Serveur informatique بحيث أنه هو فقط المخول له الدخول إلى ذلك الحاسوب.
- استخدام كلمات السر بأنواعها، والبطاقات الذكية المستخدمة للتعريف بالشخص ، بصمة اليد وغيرها ...

المطلب الثالث: واقع اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر ودور نظام

المعلومات في دعمها

في مجال معرفة مدى تطبيق مؤسسة مطاحن عمر بن عمر لليقظة الإستراتيجية خصص لها الجزء مجموعة من الأسئلة ضمن المقابلة التي اشرنا إليها سابقا للتعرف على مدى تبني المؤسسة لليقظة.

الفرع الأول: مفهوم ومراحل اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر

إن مصطلح اليقظة معروف ومتداول لدى بعض الموظفين في المؤسسة مثل فئة المسيرين والمدراء، وليس كل الموظفين. وتتم عملية اليقظة في المؤسسة بعدة مراحل.

أولاً: مفهوم اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر: يتركز مفهوم اليقظة في المؤسسة حول استباق التغيرات والحصول على المعلومات التي تتعلق بجودة منتجات المنافسين، السعر الذي يبيع به المنافسين، كميات الإنتاج التي ينتجها المنافسين. ولا توجد مصلحة أو جهة أو أي قسم يتولى عملية اليقظة الإستراتيجية، فهي تتم من قبل مدراء المصالح ومشرف المبيعات Le superviseur Commercial، عن طريق آلية الإنذار من خلال البحث عن المعلومة من طرف شخص متعقب ثم إرسال تنبيهات إلى رؤساء أقسام².

تقوم المؤسسة باليقظة بوتيرة دائمة ويومياً، وتواجهها في ذلك عدة معوقات كعدم توفر المعلومات، وعدم دقتها وصحتها، وتتحصل المؤسسة على أغلب معلوماتها من مصادر خارجية من الزبائن والمرددين، وجل هذه المعلومات المتحصل عليها هي مزيج بين الإشارات الضعيفة ومعلومات التحكم، تهدف إلى دراسة الأسعار، تحسين الإنتاج، دخول أسواق جديدة، ويتم تداول ومناقشة هذه المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية.

¹ - مقابلة مع السيد تومي مهدي، رئيس قسم في الإعلام الآلي، بتاريخ 28 جويلية 2021، على الساعة العاشرة صباحاً
² - مقابلة مع السيد عيداوي طه، مشرف في قسم الموارد البشرية، بتاريخ 01 أوت 2021، على الساعة العاشرة صباحاً.

ثانيا: مرهل اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر: تمر اليقظة الإستراتيجية بعدة مراحل داخل المؤسسة وهي¹:

- المرحلة الأولى: البحث عن المعلومات الأساسية من خلال استهداف مشرف المبيعات لسوق معين ووضعها تحت المراقبة والترصد.
- المرحلة الثانية: جمع المعلومات الأساسية حول المنافسين من مصادر رسمية أو غير رسمية، والتي تتمثل في: معلومات حول كميات الإنتاج، معلومات حول حجم المبيعات، معلومات عن أسعار المنتجات... الخ. وتخزين هذه المعلومات.
- المرحلة الثالثة: تحليل ومعالجة المعلومات، يتم تحليل المعلومات من قبل خبراء ومتخصصين من داخل المؤسسة وفرز المعلومات والإبقاء على الأساسية منها، وذلك لإعطائها قيمة ومعنى، ثم يتم ترتيب هذه المعلومات ومعالجتها وفحصها باستخدام برمجيات ونظم وطرق معينة، ثم حفظ هذه المعلومات في الحاسوب وفي ملفات ليتم الرجوع إليها بسهولة، مع ضمان السلامة والحماية للمعلومات من أي هجوم خارجي.
- المرحلة الرابعة: نشر المعلومات بعد معالجة وتحليل المعلومات يتم تقديم المعلومات للمدير العام والمسؤولين في الوقت المناسب.
- المرحلة الخامسة: استعمال المعلومات في اتخاذ القرارات فالمعلومات الدقيقة هي قاعدة أساسية لاتخاذ القرارات في المؤسسة ومواجهة التهديدات والمخاطر التي قد تتعرض لها المؤسسة.

الفرع الثاني: أنواع اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر

تهتم المؤسسة بكل أنواع اليقظة الإستراتيجية ولكنها تركز أكثر على اليقظة التنافسية (التركيز على المنافسين)، واليقظة التجارية (التركيز على أسعار منتجات المنافسين، جودة منتجاتهم...) أولاً: اليقظة التكنولوجية: تمتلك المؤسسة مصلحة للبحث والتطوير والتي تسعى إلى تجديد التكنولوجيا الخاصة بها ومتابعة التقنيات المستخدمة من قبل المنافسين. كما تعتمد المؤسسة على أساليب عمل حديثة، وخطوط إنتاج أوتوماتيكية، كما تعتمد في عملياتها الإدارية على برنامج SAP لتسهيل العمل، الحصول على المعلومات في أي وقت، تسهيل التسيير، صحة المعلومات، لكن المؤسسة ليست على دراية كاملة بكل التطورات التكنولوجية الموجودة على الساحة الدولية والمحلية.

ثانيا: اليقظة التنافسية: تبذل المؤسسة مجهودات للحفاظ على الحصة السوقية وولاء الزبائن من خلال الحفاظ على جودة المنتج، وتقديم عروض تجارية للمستهلك، ومراعات القدرة الشرائية للأفراد فالأسعار في متناول الأفراد. وتقوم المؤسسة بتتبع ومراقبة منافسها باستمرار من خلال إنشاء ملفات خاصة بهم تتابع من خلالها جودة منتجاتهم، التخفيضات التي يقومون بها، خطوط إنتاجهم، قنوات توزيعهم التي يعتمدون عليها... الخ، ويتمثل

¹ - مقابلة مع السيد عيداوي طه، مشرف في قسم الموارد البشرية، بتاريخ 01 أوت 2021، على الساعة العاشرة صباحاً.

أهم منافسها هم: شركة مطاحن وعجائن البركة، شركة ماما للعجائن، مجمع بن حمادي، مؤسسة محبوبة للعجائن الغذائية، المطحنة الصناعية لمتيجة مجمع سيم.

وتقوم المؤسسة بمواجهة التهديدات التي يفرضها المنافسين خلال: أخذ كافة الاحتياطات والتدابير، سعر الذي يبيع به المنافس، جودة منتجات المنافس...الخ.

ثالثا: اليقظة التسويقية (التجارية): في الوقت الحالي لا ترغب المؤسسة في الدخول إلى أسواق جديدة، بل العمل فقط للحفاظ على الحصة السوقية، الحالية والزبائن الحاليون. وفي حال إذا رغبت في الدخول إلى سوق جديدة، فالسياسة التي تتبعها هي جودة المنتجات، دراسة أذواق وتفضيلات الزبائن من خلال طرح سؤال على الزبائن في صفحتها على فايسبوك لتقييم رد فعل الزبون على المنتجات، والتصويت على منتجات المؤسسة، ولديها القابلية لتغير منتجاتها وفقا لرغبة الزبون، كما أنها تمتلك موقع على الانترنت <http://www.AmorBenamor.com/> يحتوي على استمارة يملأها للمستهلك، يتم فيها طرح بعض الأسئلة على المستهلك مثل: هل السعر مناسب، هل المنتج ذو جودة، هل هناك منتجات يرغب الزبون في استهلاكها، كما تتعرف المؤسسة من خلال هذه الاستمارة على نوع المنتج المستهلك بقوة.

أما بالنسبة للموردين فتعمل المؤسسة على خلق علاقات وطيدة وتعاقدية معهم من أجل ضمان تمويلها بالمواد الأولية ومستلزمات الإنتاج، وفي بعض الأحيان تلجأ المؤسسة إلى إضعاف القدرة التفاوضية للمورد من خلال سياسة الضغط على المورد، والتهديد باللجوء إلى مورد آخر، وتفاوض مرة أخرى لتخفيض السعر، أو التفاوض لاستلام المادة الأولية في الوقت المناسب...الخ، والزيادة في المزايا المقدمة للمورد مثل: تمديد فترة العقد.

رابعا: اليقظة البيئية: تعتبر منتجات المؤسسة محل الدراسة مطابقة لمعايير الأمن والسلامة البيئية فالإجراءات المتبعة في الإنتاج صديقة للبيئة، كما تقوم المؤسسة بجمع البلاستيك وبيعه لشركة إعادة الرسكلة للمساهمة في حماية البيئة، كما تقوم بالتخلص من نفاياتها بالاستعانة بشركة ردم النفايات Centre d enfouissement, CET Technique.

أما عن المسؤولية الاجتماعية فتعتبر مؤسسة عمر بن عمر بصفة عامة مسؤولة اجتماعيا، مثال ذلك القيام بالتبرعات الخيرية، بعثات للحج، تعيين خريجي الجامعات المتفوقين...الخ.

كما تعمل المؤسسة على حماية عمالها من الأخطار والحوادث التي قد يتعرضوا لها أثناء تأدية مهامهم من خلال إدارة الأمن الصناعي التي تسهر على توفير كل ما يحتاجه العامل من قفازات، خوذة، لباس خاص بالعمل، حذاء مخصص للعمل...الخ.

الفرع الثالث: المزايا التي يقدمها نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة

عمر بن عمر

تتمثل المزايا التي قد يقدمها نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية داخل المؤسسة محل

الدراسة في¹:

- امتلاك المؤسسة موقع على الانترنت يحتوي على استمارة يملؤها للمستهلك، يتم فيها طرح بعض الأسئلة على المستهلك مثل: هل السعر مناسب، هل المنتج ذو جودة، هل هناك منتجات يرغب الزبون في استهلاكها، كما تتعرف المؤسسة من خلال هذه الاستمارة على نوع المنتج المستهلك بقوة.
- نجاح اليقظة يتوقف على فعالية نظام المعلومات، فمخرجات نظام المعلومات هي مدخلات اليقظة الإستراتيجية، مثلا التقارير الصادرة من قسم المبيعات أو قسم الإنتاج أو قسم المالية، حول انخفاض الإنتاج أو المبيعات أو الأرباح، وبالتالي يستدعي ذلك يقظة والتقاط الإشارات الضعيفة لمعرفة المشاكل والتغلب عليها أو التحوط منها.
- لنظام المعلومات مساهمة فعالة في ترقية الإبداع والابتكار داخل المؤسسة من خلال اكتشاف طاقة إبداعية لدى الموظفين، قدرة إنتاجية كبيرة وعالية، كفاءة خبرة مهارة.
- يساهم نظام المعلومات في الحفاظ على سمعة المؤسسة وعلامتها التجارية، من خلال نظام المعلومات التسويقي الذي يدعم القرارات التسويقية للمؤسسة الذي يولد التسويق الجيد للمنتج والعمل على تحسين النشاط التسويقي، والاستفادة من صفحة الفايبيوك والانترنت للتواصل مع الزبائن من خلال العلامة التجارية التي تساهم في ترسيخ صورة إيجابية للشركة في أذهان العملاء.
- يوفر نظام المعلومات الجيد سرعة وسهولة في الحصول على المعلومات حول المنافسين ومتابعة التطور الحاصل في منتجاتهم، وانتهاز الفرص قبل وصول المنافس إليها، والمحافظة على المكانة في السوق وولاء العملاء.
- يساهم نظام المعلومات في إنتاج منتجات صديقة للبيئة، وذلك من خلال:
 - متابعة القوانين المتعلقة بحماية البيئة والحد من التلوث،
 - معرفة المؤسسة بالتحديات والرهانات التي تفرضها التنمية المستدامة،

¹ - مقابلة مع السيد عيداوي طه، مشرف في قسم الموارد البشرية، بتاريخ 01 أوت 2021، على الساعة العاشرة صباحا.

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المبحث إلى منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أساليب التحليل الإحصائي التي تم استخدامها في الدراسة، كما تم قياس صدق وثبات أداة الدراسة.

المطلب الأول: منهجية، مجتمع وعينة الدراسة

لكل بحث منهجية معينة يتبعها الباحث وذلك للوصول إلى الأهداف المسطرة، بحيث يتم إجراء الدراسة على عينة من المجتمع ليتم بعدها تعميم النتائج على المجتمع ككل.

الفرع الأول: منهجية الدراسة

تعرف منهجية البحث العلمي على أنها الأسلوب الذي يقوم الباحث العلمي باختبارها والسير عليها أثناء قيامه بالبحث عن الحقائق العلمية، في مختلف فروع وميادين المعرفة سواء النظرية منها أو العلمية.

وبما أن موضوع الدراسة يتمحور حول دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة، فإن المنهج الذي تفرضه طبيعة الدراسة هو المنهج الوصفي، المنهج التاريخي، منهج دراسة حالة، والمنهج التحليلي الإحصائي من خلال استجواب عينة من أفراد المجتمع المدروس في المؤسسة، بحيث يمثل المتغير المستقل "نظم المعلومات" أما المتغير التابع يتمثل في "اليقظة الإستراتيجية".

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

يقصد به كل العناصر المراد دراستها أي هو المجموعة الكلية من العناصر التي تسعى الدراسة إلى أن تعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة.¹ أي جميع، الأفراد، المؤسسات، التي يمكن أن يكونوا أعضاء في عينة الدراسة. حيث يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من رؤساء الأقسام والموظفين في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالملة والمتخصصين في نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية.

الفرع الثالث: عينة الدراسة

هي جزء من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة منهجية أو عشوائية لتمثيل مجتمع الدراسة، ويتم فحص هذه العينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي، بحيث

¹ - منذر ضامن، "أساسيات البحث العلمي"، دار المسيرة، عمان، الطبعة الأولى، 2007، 160.

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تمثلت في 45 فرد يمثلون أعطاء الإدارة من مدراء رؤساء أقسام ومناصب إدارية أخرى يعملون بمطاحن عمر بن عمر، وتم استرجاع 40.

كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-02): عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة في المؤسسة محل الدراسة

النسبة	العدد الاستثمارات	
%100	45	عدد الاستثمارات الموزعة
%88.89	40	عدد الاستثمارات المسترجعة
% 11.11	05	عدد الاستثمارات الغير مسترجعة

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

قصد جمع البيانات والمعلومات اللازمة من أفراد عينة مجتمع الدراسة تم الاعتماد على أدوات عديدة، ولتحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام عدة أساليب إحصائية أبرزها برنامج spss

الفرع الأول: أداة الدراسة

إن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث الاستعانة بأدوات معينة لجمع البيانات ومن هذا المنطلق اعتمدنا في دراستنا هذه على مجموعة من التقنيات التي تتناسب مع طبيعة الموضوع حيث اعتمدنا على تقنيتي المقابلة التي تم شرحها والعمل بها في المبحث السابق وتقنية الاستمارة (الاستبيان).

فالاستبيان أو الاستمارة الإحصائية هي أداة ملائمة ومناسبة وفعالة للحصول على المعلومات أو البيانات أو الحقائق المرتبطة بموضوع معين أو دراسة محددة أو موقف معين أو بحث محدد، ويقوم الاستبيان على تحديد عدد الأسئلة يطلب من الأفراد المعنيين أو المفردات تحت الدراسة أو موضوع الاستبيان، سواء كانوا يمثلون مجتمع أو عينة للدراسة، الإجابة عليها¹.

وتتركب الاستمارة من قسمين (2) كما يلي:

¹ دلال القاضي، محمود البياتي، "منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص 129-130.

القسم الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية ويتضمن العناصر التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة...)

القسم الثاني: يتضمن محاور الاستمارة ويشمل محورين كما يلي:

❖ المحور الأول: تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة، الهدف منه هو معرفة مدى التزام المؤسسة محل الدراسة بتطبيق أبعاد نظم المعلومات وتضمن هذا المحور 26 عبارة.

❖ المحور الثاني: اليقظة الإستراتيجية، والهدف منه معرفة هل تطبق المؤسسة اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة أم لا وتضمن المحور 17 عبارة. وإجمالي العبارات المكونة للاستمارة هي 43 عبارة.

وحتى تعطى فرصة أكثر للمستجوب عن التعبير عن رأيه وفي نفس الوقت مصداقية أكثر للاستبيان مع إمكانية لإبداء ملاحظته كما سبق الإشارة إليه فقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة ويبين الجدول التالي مقياس درجة الموافقة وترجمة الاستجابات عند التحليل.

الجدول رقم (3-03): درجات مقياس لكرت الخماسي المعتمد في الدراسة.

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

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على دراسات سابقة

ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والحدود العليا) المستخدم في محاور الدراسة تم حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80 = 4/5)، وبعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهذا ما وضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3-04): الاتجاه العام حسب مجال المتوسط الحسابي.

الدرجة	المتوسط المرجح	اتجاه الإجابة
1	من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
2	من 1.81 إلى 2.61	غير موافق
3	من 2.62 إلى 3.42	محايد
4	من 3.43 إلى 4.23	موافق
5	من 4.24 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحليل نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم الاعتماد على برنامج حاسوب SPSS والحروف هي اختصارات ومعناها الحزمة الإحصائية لعلوم الاجتماعية STATISTICAL PACKAGE FOR SOCAIL SCIENCES

وبرنامج SPSS هو عبارة عن مجموعة من البرامج المحوسبة والمعدة مسبقا (جاهزة) لإدخال ومعالجة البيانات الإحصائية من خلال الحاسوب.¹

كما تمت الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرومباخ **Alpha de Cronback**: لقياس الاعتمادية وثبات فقرات الاستبيان، ومعامل الصدق **The validity**.
 - النسب المئوية والتكرارات: لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد استجابة عينة الدراسة اتجاه عبارات الدراسة.
 - اختبار ستودنت **T-Test**: لقياس انحراف الإجابات عن متوسطها الحسابي لعينة واحدة
 - "اختبار شبيرويلك واختبار كلومغروفسمرونوف": لمعرفة نوع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
 - اختبار معامل الارتباط **سبرمان**: لدراسة العلاقة بين محاور الدراسة، لتحديد اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل.
 - معادلة الانحدار الخطي البسيط: لدراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
 - تحليل التباين الأحادي **one-wayanova**: لمعرفة الفروق في آراء عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموغرافية
- وبعد عملية استرجاع الاستبيان الموزع قمنا بتفريغ الإجابات المتحصل عليها من خلال برنامج spss ثم معالجتها وتحليلها.

¹ بركات عبد العزيز، "مقدمة في التحليل الإحصائي لبحوث الإعلام"، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2014، ص 47.

المطلب الثالث: قياس صدق وثبات أداة الدراسة

بعد صياغة الاستبيان في شكله الأولي وقبل الشروع في توزيعه لا بد من إخضاعه اختباري الصدق والثبات من خلال عرضه من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين للتأكد من مدى تغطيته لكافة جوانب الموضوع وليكون أكثر مصداقية وصحة.

الفرع الأول: قياس صدق أداة الدراسة:

يعد الصدق من أهم العناصر التي ينبغي أخذها بالحسبان عند انتقاء الاختبار المستخدم وتقويمه. ويعني الصدق مدى الدقة التي تصف بها الاختبار عند قياس الصفة المراد قياسها، أو بمعنى آخر مدى القرب من قياس الصفة التي يرمي إلى قياسها. أي أن الاختبار الصادق هو الذي يقيس الصفة بشكل تام أو قريب جداً من ذلك.¹

أولاً: صدق المحكمين: يقوم على فكرة مدى مناسبة عبارات الاستبيان لما يقيس ولما يطبق عليه ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولى على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ وجهات نظرهم وملاحظاتهم وتعليقاتهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتهي إليه، ومدى سلامة ودقة الصيغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة وحذف عبارات أخرى لكي يكون الاستبيان واضح ومفهومة ولا يصعب على أفراد العينة الإجابة عليه.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان: ويقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان مدى اتساق جميع فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتهي إليه أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، إذ تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ عددها 40 موظف.

وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط سبيرمان بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه هذه الفقرة.

1- قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "تطبيق نظم المعلومات" مع الدرجة الكلية للمحور:

¹- عصام حسن أحمد الدليبي، "سؤال وجواب في منهج البحث في منهج البحث العلمي"، الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 169.

يبين الجدول الموالي مخرجات برنامج spss لمعاملات ارتباط سبرمان لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ومستوى الدلالة، حيث يكون معامل الارتباط دالة إحصائية في حالة كون مستوى الدلالة sig أصغر من 0.05 وهو يبين مدى ملائمة كل عبارة بالبعد للمحور الذي تنتمي إليه.
جدول رقم (3-05): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "تطبيق نظم المعلومات"

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
معاملات ارتباط عبارات البعد الإداري لنظم المعلومات			
01	تساعد نظم المعلومات على القيام بالوظائف على أكمل وجه	,369*	,019
02	استعمال نظم المعلومات يقلل من الجهد والوقت للموظفين ويحد من الأخطاء في أداء مختلف الوظائف	,561**	,000
03	يراقب نظام المعلومات عمل الموظفين داخل المؤسسة	,202	,211
04	تساهم نظم المعلومات في حل المشاكل التنظيمية على المستويات الإدارية	,107	,509
05	تعمل نظم المعلومات على توفير المعلومات الإستراتيجية الضرورية لها	,486**	,001
06	تعمل نظم المعلومات على توفير كفاءة القيام بأداء المهام في المؤسسة بطريقة أسرع وبتكلفة أقل	,433**	,005
07	يسمح نظام المعلومات الكفاء بتسهيل عملية المراقبة وتسهيل مقارنة النتائج مع الأهداف والخطط الموضوعية	,539**	,000
معاملات ارتباط عبارات بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال			
08	تحرص المؤسسة على توفير التجهيزات المادية كالحواسيب والبرمجيات والشبكات وغيرها	,635**	,000
09	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معالجة البيانات وتخزين المعلومات واسترجاعها وعرضها بسهولة	,570**	,000
10	تمتلك المؤسسة شبكة اتصال داخلية (شبكة انترانات)	,557**	,000
11	تمتلك المؤسسة شبكة اتصال خارجية (شبكة اكسترنات)	,278	,082
12	المؤسسة على اتصال دائم بشبكة الانترنت	,420**	,007
13	تملك المؤسسة موقع الكتروني على شبكة الانترنت	,335*	,035
14	تحرص المؤسسة على توفير برمجيات لأمن وسرية المعلومات	,525**	,001
معاملات ارتباط عبارات بعد الموارد البشرية			
15	يولي موظفي المؤسسة أهمية كبيرة لنظم المعلومات.	,545**	,000
16	تمتلك المؤسسة مهندسين متخصصين في نظم المعلومات	,616**	,000
17	يقوم المتخصصون بتصميم نظم المعلومات وتطويرها بناء على المتطلبات المعلوماتية للمؤسسة.	,509**	,001
18	تحرص المؤسسة باستمرار على تكوين موظفيها ضمن مجال نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	,515**	,001
19	تساهم نظم المعلومات في تفعيل دور الموظفين وزيادة ترابطهم من خلال تبادل المعلومات	,476**	,002
20	تعمل نظم المعلومات على تحسين أداء الموظفين في المؤسسة	,567**	,000

معاملات ارتباط عبارات بعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات		
21	تعد البيانات الدقيقة بمثابة مدخلات ضرورية لتشغيل نظم المعلومات.	.638** ,000
22	تحرص المؤسسة للحصول على البيانات من مصادر متنوعة من البيئة الداخلية والخارجية لها.	.732** ,000
23	تقوم المؤسسة بمعالجة البيانات بطرق التشغيل المختلفة للوصول إلى معلومات دقيقة وشاملة	.640** ,000
24	المعلومات التي تحصل عليها المؤسسة تتمتع بالوضوح	.601** ,000
25	تسعى المؤسسة لجمع معلومات حول كافة المتعاملين الاقتصاديين من منافسين موردين وزبائن	.683** ,000
26	تنتقل المعلومات الملائمة إلى المستخدمين في الوقت المناسب	.743** ,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتيج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج spss.20

** الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

* الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

من خلا الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الاحتمال sig لأغلب العبارات أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى وجود اتساق بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتهي إليه، وهو ما يؤكد وجود صدق داخلي.

▪ صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور الثاني

يوضح جدول مخرجات نظام spss لمعاملات الارتباط سبرمان لعبارات المحور الثاني: "اليقظة الإستراتيجية" بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه.

جدول رقم (3-06): معامل ارتباط سبرمان لعبارات محور "اليقظة الإستراتيجية"

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
27	مصطلح اليقظة معروف ومتداول لدى مؤسستكم	.881**	,000
28	جميع موظفي المؤسسة معنيين باليقظة الإستراتيجية	.753**	,000
29	تواكب المؤسسة التطور التكنولوجي الحاصل	.820**	,000
30	تسعى المؤسسة إلى معرفة التكنولوجيا والتقنيات المتبعة من قبل المنافسين.	.757**	,000
31	تحرص المؤسسة على تجديد وابتكار في المنتجات	.725**	,000
32	تسعى المؤسسة للحصول على معلومات متعلقة بالمنافسين	.638**	,000
33	تسعى المؤسسة إلى الحفاظ على حصتها السوقية	.673**	,000
34	تقوم الإدارة بتحليل لنقاط قوة وضعف جميع المنافسين الحاليين والمستقبليين.	.798**	,000
35	تستغل المؤسسة الفرص قبل وصول المنافسين إليها	.778**	,000
36	تحتزم المؤسسة قيم وعادات المجتمع الذي تنشط فيه	.568**	,000
37	تسعى المؤسسة إلى تصميم منتجات تراعي قواعد الأمن والسلامة البيئية	.636**	,000
38	تتابع المؤسسة التشريعات والقوانين المتعلقة بحماية المحيط والحد من التلوث البيئي	.692**	,000

39	تستخدم المؤسسة طرق فنية آمنة للتخلص من نفاياتها	** ,757	,000
40	تعتمد المؤسسة على شبكة الأنترنت لتسويق وترويج منتجاتها	** ,758	,000
41	تعمل المؤسسة على الحفاظ على زبائنها الحاليين واستقطاب زبائن جدد	** ,801	,000
42	تحرص المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها اتجاه عملائها	** ,688	,000
43	تحرص المؤسسة على إنتاج منتجات تتوافق مع أذواق عملائها وقدرتهم الشرائية	** ,541	,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.20.

** الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

* الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

من الجدول رقم (3-06) نلاحظ أن القيمة الاحتمالية sig لكل عبارات المحور الثاني (اليقظة الإستراتيجية) أقل من مستوى المعنوية 0.05، وذلك بالنسبة لكل عبارة من عبارات المحور، كما نلاحظ أن معامل الارتباط سبيرمان موجب في كل العبارات وقيمتها ما بين (0.541)** و(0.881)**، مما يشير إلى وجود اتساق بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "اليقظة الإستراتيجية" مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، وهو ما يؤكد على وجود صدق داخلي.

ثالثاً: قياس الصدق البنائي

يحسب الصدق البنائي من خلال حساب درجة الارتباط بين محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستمارة.

والجدول التالي يوضح معامل الارتباط لمحاور الاستمارة مع الدرجة الكلية للاستمارة

جدول رقم (3-07): معامل الارتباط لمحاور الاستمارة بالدرجة الكلية للاستمارة

الرقم	المحاور	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة	** ,759	,000
02	اليقظة الإستراتيجية	** ,865	,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.20.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-07) أن قيم معامل الارتباط كل المحور بالدرجة الكلية للاستمارة موجبة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 وذلك لأن الاحتمال sig لكل المحاور يساوي (0,000) وهو أصغر من مستوى الدلالة الحرج (0,05) وهذا ما يدل على وجود ارتباط بين الدرجة الكلية للاستمارة ومحاور الاستمارة، مما يؤكد تحقيق صدق الاتساق البنائي للاستبيان.

الفرع الثاني: قياس ثبات أداة الدراسة

لاختبار مدى توافر الثبات بين الإجابات على أسئلة الاستبيان، تم احتساب معامل المصدافية ألفا كرونباخ، ويشير الثبات إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة تطبيق الأداة على نفس المستجوبين، وتتراوح قيمة ألفا من 0 إلى 1.

أولاً: اختبار ثبات الاستبيان باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ (*Cronbach Alpha*).

من أجل قياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-08): ثبات محاور الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

المحاور	عدد العبارات	درجة معامل ألفا كرونباخ
تطبيق نظام المعلومات	26	,876
اليقظة الإستراتيجية	17	,941
قيمة ثبات جميع عبارات الاستمارة	43	,923

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.20.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيم معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان هي على التوالي: 0.876 للمحور الأول (تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة) و0.941 للمحور الثاني (اليقظة الإستراتيجية)، وقيمة ثبات جميع عبارات الاستمارة 0.923 وهي أكبر من الحد الأدنى 0,6، وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي فهو صالح للاستعمال في هذه الدراسة الميدانية، وفقاً لمعايير العلمية والإحصائية المتعارف عليها.

ثانياً: اختبار ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية:

تم الاعتماد على هذه الطريقة من خلال معامل سيرمان براون وغاتمان، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (3-09): نتائج ثبات الاستبيان باستخدام طريقة التجزئة النصفية

معامل	النصف الأول للعبارات	معامل الفا كرونباخ الأول
0.836	معامل الفا كرونباخ الأول	0.836
22	عدد العبارات	22
0.936	النصف الثاني للعبارات	معامل الفا كرونباخ الثاني
21	عدد العبارات	21
43	العدد الإجمالي للعبارات	43
0.865	الارتباط بين النصف الأول والثاني	
0.938	معامل سيرمان براون	معامل الفا كرونباخ الأول والثاني

0.938	عدم تساوي عدد عبارات النصف الأول والنصف الثاني
0.931	معامل Gutman

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.20

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم كل من معاملي سبرمان براون وغاتمان هي على التوالي 0.938 و 0.931 و

هي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

سنحاول من خلال هذا المبحث عرض وتحليل مختلف البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على الموظفين في المؤسسة محل الدراسة بهدف الوصول إلى نتائج الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لعينة الدراسة

يتم تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التخصص الوظيفي، المنصب، الخبرة.

الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يتضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-10): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المتغير	البيان	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	28	%70
	أنثى	12	%30
	المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v20

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الذكور أكثر من الإناث حيث بلغ عددهم 28 ذكر ونسبتهم 70%، بينما بلغ عدد الإناث 12 أي ما نسبته 30% يكمن إرجاع سبب وجود ذكور أكثر من الإناث إلى طبيعة نشاط المؤسسة ذات طابع إنتاجي، أي أنها تناسب الذكور أكثر من الإناث.

الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

يتضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية من خلال الجدول التالي

الجدول رقم (3-11): توزيع أفراد العينة حسب العمر

المتغير	البيان	التكرار	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	7	17.5%
	من 30 إلى 39 سنة	26	65%
	من 40 إلى 49 سنة	6	15%
	أكبر من 50 سنة	1	2.5%
	المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v20

من خلال الجدول يتضح لنا أن أفراد عينة مؤسسة مطاحن عمر بن عمر يتوزعون حسب متغير العمر بعدد 26 بنسبة 65% وهذا لصالح الفئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة)، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة 07 أفراد بنسبة 17.5%، أما الفئة الثالثة (من 40 إلى 49 سنة) بلغت نسبتها 15%، وأخيرا الفئة أكبر من 50 سنة بنسبة 2.5%، هذا ما يدل على أن معظم المناصب الموجودة في المؤسسة تحتوي على الفئات الشبابية أكثر وهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة حيث تحتاج إلى طاقات شبابية ذات مهارة وكفاءة ومعرفة. الفئة العمرية الأكثر توظيف هي فئة الشباب، راجع إلى إقبال الشباب على الشغل.

الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

يتضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-12): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المتغير	البيان	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	ثانوي	4	10%
	جامعي	24	60%
	دراسات عليا	12	30%
	المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى جامعي حيث بلغ عددهم 24 فرد أي ما نسبته 60%، ثم تليها في المرتبة الثانية لصالح دراسات عليا حيث بلغ عددهم 12 فرد بنسبة 30%، أما

المرتبة الثالثة فكانت من نصيب مستوى تعليم الثانوي والذين بلغ عددهم 12 فرد بنسبة 13 %، هذا ما يدل على أن المؤسسة تهتم بتوظيف خريجي الجامعات، وأصحاب الدراسات العليا للاستفادة من كفاءاتهم في التسيير. كما تحرص المؤسسة على أن يتمتع موظفها بمؤهلات علمية معينة حسب متطلبات المناصب واختيار الموظف المناسب في المكان المناسب مما يوفر للمؤسسة فرص نجاح أكبر.

الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي

يتضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-13): توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي

المتغير	البيان	التكرار	النسبة
التخصص العلمي	نظم المعلومات	6	15%
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13	32.5%
	اقتصاد وتسيير المؤسسة	8	20%
	أخرى	13	32.5%
	المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v20

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة يتخصصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذين عددهم 13 فرد بنسبة 32.5%. كذلك 13 فرد بنسبة 32.5% تشغل تخصصات أخرى، فيما يخص تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة بلغ عدد الأفراد 08 أفراد بنسبة 20% وبعدهم 06 بنسبة 15% لصالح تخصص نظم المعلومات، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تهتم بتوظيف مختصين بتكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا لأهميتهم الكبيرة في تسيير هذه التكنولوجيا التي أضحت لا تستغني عنها أي مؤسسة.

الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

يتضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-14): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة
	المدير العام	0	0%
	نائب المدير العام	01	2.5%

الوظيفة	رئيس قسم	09	22.5%
	موظف إداري	30	75%
	المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

بناء على الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم أفراد العينة يشغلون منصب موظف إداري والذين بلغ عددهم 30 إداري بنسبة 75 %، في حين بلغ عدد الموظفين في منصب رئيس قسم 09 بنسبة 22.5%. أما نائب المدير العام فقد احتل منصب واحد بنسبة 2.5% وتدل النسبة العالية لموظف الإداري لتعدد وتنوع أنشطة المؤسسة وأقسامها. كما يتم استغلال نظم المعلومات من قبل الموظفين.

الفرع السادس: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

يتضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-15): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

المتغير	البيان	التكرار	النسبة
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	15	37.5%
	من 6 إلى 10 سنوات	13	32.5%
	من 11 إلى 15 سنة	9	22.5%
	من 16 إلى 20 سنة	0	0%
	أكثر من 20 سنة	3	7.5%
	المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v20

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة لهم خبرة أقل من 10 سنوات والذي يتمثل عددهم في 15 فرد أي ما نسبته 37.5 %، وفي المرتبة الثانية الأفراد الذين لهم خبرة من 6 إلى 10 سنوات حيث بلغ عددهم 13 فرد بنسبة 32.5 %، تليها الفئة الثالثة الذين يمتلكون خبرة من 11 إلى 15 سنة عددهم 09 حددت نسبتهم ب 22.5 %، في حين بلغ عدد الأفراد الذين لديهم أكثر من 20 سنة خبرة 03 أفراد بلغت نسبتهم 7.5 %، نفسر أن أغب أفراد المؤسسة لديهم خبرة أقل من 05 سنوات، تم توظيفهم مؤخرًا ويمكن أن يكونوا مؤثرين وذوي طموحات عالية وقادرين على تجميع أكبر قدر من المعلومات ولديهم مهارات وخبرات تمكنهم من أداء العمل بكفاءة وفعالية.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لآراء العينة

وفيما يلي تحليل آراء عينة الدراسة لمحاور الدراسة "تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة"، واليقظة الإستراتيجية"

الفرع الأول: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول محور تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة

تم الاعتماد على المحور الأول من الاستبيان للتعرف على مدى اعتماد نظم المعلومات في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر، بحيث شمل هذا المحور أربع أبعاد هي البعد الإداري لنظم المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المورد البشري لنظم المعلومات، المورد المعلوماتي .

أولاً: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول البعد الأول: البعد الإداري لنظم المعلومات

الجدول رقم (3-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية " البعد الإداري لنظم المعلومات"

الرقم	البعد الإداري لنظم المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
01	تساعد نظم المعلومات على القيام بالوظائف على أكمل وجه	3,70	1,018	موافق
02	استعمال نظم المعلومات يقلل من الجهد والوقت للموظفين ويحد من الأخطاء في أداء مختلف الوظائف	4,00	1,038	موافق
03	يراقب نظام المعلومات عمل الموظفين داخل المؤسسة	3,53	1,062	موافق
04	تساهم نظم المعلومات في حل المشاكل التنظيمية على المستويات الإدارية	3,63	0,676	موافق
05	تعمل نظم المعلومات على توفير المعلومات الإستراتيجية الضرورية لها.	3,83	0,874	موافق
06	تعمل نظم المعلومات على توفير كفاءة القيام بأداء المهام في المؤسسة بطريقة أسرع وبتكلفة أقل	3,98	0,768	موافق
07	يسمح نظام المعلومات الكفاء بتسهيل عملية المراقبة وتسهيل مقارنة النتائج مع الأهداف والخطط الموضوعية	3,90	0,810	موافق
	البعد الأول: البعد الإداري لنظم المعلومات	3,80	0,68	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(3-15) أن مفردات عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهها موافق بالنسبة

لعبارات البعد الأول لنظم المعلومات، واتضح أن أكثر العبارات أهمية في الإجابة هي العبارة رقم 2(استعمال نظم المعلومات يقلل من الجهد والوقت للموظفين ويحد من الأخطاء في أداء مختلف الوظائف) بمتوسط حسابي قدره(4.00) وانحراف معياري قدره 1.062 في حين كانت أقل العبارات بدرجة موافق هي العبارة رقم 3 (يراقب نظام المعلومات عمل الموظفين داخل المؤسسة) بمتوسط حسابي قدره (3.53)، بانحراف معياري قدره 1.062، وهو ما يدل

على وجود تشتت ضعيف لآراء العينة على عبارات هذا المحور. وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسة محل الدراسة تعمل بالبعد الإداري لنظم المعلومات.

من خلال الجدول رقم(3-12) نلاحظ أن البعد الإداري لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة له أهمية معطاة من قبل عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي له 3.80 بانحراف معياري قدره 0.68 ، وتنتهي قيمة المتوسط الحسابي للفئة (3.43-4.23) وعليه هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة نسبيا.

إذ تحصلت العبارة رقم (02) على المرتبة الأولى والتي تنص على استعمال نظم المعلومات يقلل من الجهد والوقت للموظفين ويحد من الأخطاء في أداء مختلف الوظائف، بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري قدره 1.038، وتحصلت العبارة رقم(06) على المرتبة الثانية والتي تنص على تعمل نظم المعلومات على توفير كفاءة القيام بأداء المهام في المؤسسة بطريقة أسرع و بتكلفة أقل بانحراف بمتوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف قدره 0.874 وتحصلت العبارة رقم (7) على المرتبة الثالثة والتي تنص على يسمح نظام المعلومات الكفاء بتسهيل عملية المراقبة وتسهيل مقارنة النتائج مع الأهداف والخطط الموضوعة إليها بمتوسط حسابي بلغ 3.90 وانحراف معياري قدره 0.810، تليها في المرتبة الرابعة العبارة رقم (05) والتي تنص على تعمل نظم المعلومات على توفير المعلومات الإستراتيجية الضرورية لها. بمتوسط حسابي قدره 3.83 وانحراف معياري قدره 0.874 ثم في المرتبة الخامسة العبارة رقم (01) والتي تنص على تساعد نظم المعلومات على القيام بالوظائف على أكمل وجه بمتوسط حسابي بلغ 3.70 وانحراف معياري قدره 1.018 أما المرتبة السادسة للعبارة رقم (04) التي تنص على تساهم نظم المعلومات في حل المشاكل التنظيمية على المستويات الإدارية بمتوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري قدره 0.676، أما المرتبة الأخير فكانت للعبارة رقم (03) التي تنص على يراقب نظام المعلومات عمل الموظفين داخل المؤسسة بمتوسط بلغ 3.53 وانحراف قدره 1.062.

وبما أن الانحراف أصغر من 1 فهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لآراء العينة على عبارات هذا البعد، وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسة محل الدراسة تعمل بالبعد الإداري لنظم المعلومات.

ثانيا: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول البعد الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم (3-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية البعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
01	تحرص المؤسسة على توفير التجهيزات المادية كالحواسيب والبرمجيات والشبكات وغيرها	4,45	0,677	موافق بشدة
02	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معالجة البيانات وتخزين المعلومات واسترجاعها وعرضها بسهولة	4,38	0,705	موافق بشدة
03	تمتلك المؤسسة شبكة اتصال داخلية (شبكة انترانات).	4,13	1,090	موافق

04	تمتلك المؤسسة شبكة اتصال خارجية (شبكة اكسترانات)	3,45	1,037	موافق
05	المؤسسة على اتصال دائم بشبكة الانترنت	4,10	1,008	موافق
06	تملك المؤسسة موقع الكتروني على شبكة الانترنت	4,33	0,730	موافق بشدة
07	تحرص المؤسسة على توفير برمجيات لأمن وسرية المعلومات	4,13	0,992	موافق
	البعد الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4,13	0,59	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(3-16) نلاحظ أن بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة له أهمية معطاة من قبل عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 4.13 بانحراف معياري قدره 0.59 حيث تنتمي قيمة المتوسط الحسابي للفئة (3.43-4.23) وعليه هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة جدا.

إذ تحصلت العبارة رقم (01) على المرتبة الأولى والتي تنص على تحرص المؤسسة على توفير التجهيزات المادية كالحواسيب والبرمجيات والشبكات وغيرها، بمتوسط حسابي قدره 4.45 وانحراف معياري قدره 0.677 وتحصلت العبارة رقم(02) على المرتبة الثانية والتي تنص على تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معالجة البيانات وتخزين المعلومات واسترجاعها وعرضها بسهولة بمتوسط حسابي قدره 4.38 وانحراف قدره 0.705 وتحصلت العبارة رقم (06) على المرتبة الثالثة والتي تنص على تملك المؤسسة موقع الكتروني على شبكة الانترنت بمتوسط حسابي بلغ 4.33 وانحراف معياري قدره 0.730 تليها في المرتبة الرابعة العبارتين رقم3 و4، العبارة رقم (03) والتي تنص على تملك المؤسسة شبكة اتصال داخلية (شبكة انترانات) بمتوسط قدره 4.13 وانحراف معياري قدره1.090 والعبارة رقم (07) والتي تنص على تحرص المؤسسة على توفير برمجيات لأمن وسرية المعلومات بمتوسط حسابي بلغ 4.13 وانحراف معياري قدره 0.992 أما المرتبة الخامسة فكانت للعبارة رقم (05) التي تنص على المؤسسة على اتصال دائم بشبكة الانترنت بمتوسط بلغ 4.10 وانحراف قدره 1.008 أما المرتبة الأخيرة فكانت للعبارة رقم (04) التي تنص على تملك المؤسسة شبكة اتصال خارجية (شبكة اكسترانات) بمتوسط حسابي بلغ 3.45 وانحراف معياري قدره 1.37

وبما أن الانحراف أصغر من 1 فهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لأراء العينة على عبارات هذا البعد،

وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسة محل الدراسة تعمل ببعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لنظم المعلومات.

ثالثا: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول البعد الثالث: الموارد البشرية

الجدول رقم (3-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية البعد الثالث: الموارد البشرية

الرقم	بعد الموارد البشرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
01	يولي موظفي المؤسسة أهمية كبيرة لنظم المعلومات.	3,80	0,966	موافق
02	تمتلك المؤسسة مهندسين متخصصين في نظم المعلومات	4,15	0,802	موافق

03	يقوم المتخصصون بتصميم نظم المعلومات وتطويرها بناء على المتطلبات المعلوماتية للمؤسسة.	3,93	0,829	موافق
04	تحرص المؤسسة باستمرار على تكوين موظفيها ضمن مجال نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3,63	1,030	موافق
05	تساهم نظم المعلومات في تفعيل دور الموظفين وزيادة ترابطهم من خلال تبادل المعلومات	3,95	0,749	موافق
06	تعمل نظم المعلومات على تحسين أداء الموظفين في المؤسسة	4,03	0,768	موافق
	البعد الثالث: الموارد البشرية	3,91	0,56	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.20

من خلال الجدول رقم(3-17) نلاحظ أن بعد الموارد البشرية لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة له أهمية معطاة من قبل عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي له 3.91 بانحراف معياري قدره 0.56 حيث تنتهي قيمة المتوسط الحسابي للفئة(3.43-4.23) وعليه هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة.

إذ تحصلت العبارة رقم (02) على المرتبة الأولى والتي تنص على التجهيزات المادية كالحواسيب تمتلك المؤسسة مهندسين متخصصين في نظم المعلومات، بمتوسط حسابي قدره 4.15 وانحراف معياري قدره 0.802 وتحصلت العبارة رقم(06) على المرتبة الثانية والتي تنص على تعمل نظم المعلومات على تحسين أداء الموظفين في المؤسسة بمتوسط حسابي قدره 4.03 وانحراف قدره 0.768 وتحصلت العبارة رقم (05) على المرتبة الثالثة والتي تنص على تساهم نظم المعلومات في تفعيل دور الموظفين وزيادة ترابطهم من خلال تبادل المعلومات بمتوسط حسابي بلغ 3.95 وانحراف معياري قدره 0.749 تليها في المرتبة الرابعة العبارة رقم (03) والتي تنص على يقوم المتخصصون بتصميم نظم المعلومات وتطويرها بناء على المتطلبات المعلوماتية للمؤسسة بمتوسط قدره 3.93 وانحراف معياري قدره 0.829 والمرتبة الخامسة للعبارة رقم (01) والتي تنص على يولي موظفي المؤسسة أهمية كبيرة لنظم المعلومات بمتوسط حسابي بلغ 3.80 وانحراف معياري قدره 0.966 أما المرتبة السادسة والأخيرة فكانت للعبارة رقم (04) التي تنص على تحرص المؤسسة باستمرار على تكوين موظفيها ضمن مجال نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمتوسط بلغ 3.36 وانحراف قدره 1.030

وبما أن الانحراف أصغر من 1 فهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لآراء العينة على عبارات هذا البعد، وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسة محل الدراسة تعمل ببعد المورد البشري لنظم المعلومات.

رابعاً: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول البعد الرابع: المورد المعلوماتي لنظم المعلومات

الجدول رقم (3-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات

الرقم	بعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
-------	--------------------------------------	---------------	-------------------	---------------

01	تعد البيانات الدقيقة بمثابة مدخلات ضرورية لتشغيل نظم المعلومات.	4,18	0,813	موافق
02	تحرص المؤسسة للحصول على البيانات من مصادر متنوعة من البيئة الداخلية والخارجية لها.	3,85	0,834	موافق
03	تقوم المؤسسة بمعالجة البيانات بطرق التشغيل المختلفة للوصول إلى معلومات دقيقة وشاملة	3,70	0,791	موافق
04	المعلومات التي تحصل عليها المؤسسة تتمتع بالوضوح	3,65	0,770	موافق
05	تسعى المؤسسة لجمع معلومات حول كافة المتعاملين الاقتصاديين من منافسين موردين وزبائن	3,80	0,939	موافق
06	تنتقل المعلومات الملائمة إلى المستخدمين في الوقت المناسب	3,70	1,018	موافق
	البعد الرابع : المورد المعلوماتي لنظم المعلومات	3,84	0,62	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.20.

من خلال الجدول رقم(3-18) نلاحظ أن بعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة له أهمية معطاة من قبل عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي له 3.91 وانحراف معياري قدره 0.56 حيث تنتهي قيمة المتوسط الحسابي للفئة (3.43-4.23) وعليه هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة.

إذ تحصلت العبارة رقم (01) على المرتبة الأولى والتي تنص على تعدد البيانات الدقيقة بمثابة مدخلات ضرورية لتشغيل نظم المعلومات، بمتوسط حسابي قدره 4.18 وانحراف معياري قدره 0.813 وتحصلت العبارة رقم(02) على المرتبة الثانية والتي تنص على تحرص المؤسسة للحصول على البيانات من مصادر متنوعة من البيئة الداخلية والخارجية لها بمتوسط حسابي قدره 3.85 وانحراف قدره 0.834 وتحصلت العبارة رقم (05) على المرتبة الثالثة والتي تنص على تسعى المؤسسة لجمع معلومات حول كافة المتعاملين الاقتصاديين من منافسين موردين وزبائن بمتوسط حسابي بلغ 3.80 وانحراف معياري قدره 0.939 تلتها في المرتبة الرابعة العبارة رقم 3 و6 حيث تنص العبارة (03) على تقوم المؤسسة للمؤسسة بمعالجة البيانات بطرق التشغيل المختلفة للوصول إلى معلومات دقيقة وشاملة بمتوسط قدره 3.70 وانحراف معياري قدره 0.791 والعبارة 06 تنص على تنتقل المعلومات الملائمة إلى المستخدمين في الوقت المناسب بمتوسط حسابي بلغ 3.70 وانحراف معياري قدره 1.018 أما المرتبة الخامسة والأخيرة فكانت للعبارة رقم (04) التي تنص على المعلومات التي تحصل عليها المؤسسة تتمتع بالوضوح بمتوسط حسابي بلغ 3.65 وانحراف قدره 0.770

وبما أن الانحراف أصغر من 1 فهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لآراء العينة على عبارات هذا البعد، وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسة محل الدراسة تعمل ببعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات.

يمكن تلخيص ما سبق في الجدول الموالي

الجدول رقم (3-20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول: "تطبيق نظم المعلومات"

المحور الأول: تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	اتجاه الإجابة
البعد الأول: البعد الإداري لنظم المعلومات	0,68	3,80	موافق
البعد الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,59	4,13	موافق
البعد الثالث: الموارد البشرية	0,56	3,91	موافق
البعد الرابع: المورد المعلوماتي لنظم المعلومات	0,62	3,84	موافق
المحور الأول: تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة	0,44	3,91	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الطالبة على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول السابق المتوسطات والانحراف المعياري للإبعاد المكونة للمحور الأول 3.89 بانحراف معياري 0.45، حيث كانت المرتبة الأولى لبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمتوسط قدره 4.13 بانحراف معياري قدره 0.59 أما المرتبة الثانية فكانت لبعد الموارد البشرية بمتوسط 3.84 وانحراف 0.62، أما المرتبة الثالثة فكانت لبعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات بمتوسط قدره 3.81 وانحراف معياري قدره 0.67، والمرتبة الأخيرة كانت للبعد الإداري لنظم المعلومات بمتوسط بلغ 3.80 وانحراف معياري قدره 0.68. وبما أن الانحراف أصغر من 1 للمحور الأول فهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لآراء العينة على أبعاد هذا المحور وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسة محل الدراسة تطبق نظم المعلومات.

الفرع الثاني: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول محور اليقظة الإستراتيجية

أولاً: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة المحور الثاني: اليقظة الإستراتيجية

يوضح الجدول الموالي إجابات وآراء أفراد العينة حول المحور الثاني: اليقظة الإستراتيجية

الجدول رقم (3-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور اليقظة الإستراتيجية

الرقم	المحور الثاني: اليقظة الإستراتيجية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
01	مصطلح اليقظة معروف ومتداول لدى مؤسساتكم	3,88	1,159	موافق
02	جميع موظفي المؤسسة معنيين باليقظة الإستراتيجية	3,73	1,219	موافق
03	تواكب المؤسسة التطور التكنولوجي الحاصل	3,45	1,154	موافق
04	تسعى المؤسسة إلى معرفة التكنولوجيا والتقنيات المتبعة من قبل المنافسين.	3,48	1,176	موافق
05	تحرص المؤسسة على تجديد وابتكار في المنتجات	3,98	1,097	موافق

06	تسعى المؤسسة للحصول على معلومات متعلقة بالمنافسين	3.63	1.234	موافق
07	تسعى المؤسسة إلى الحفاظ على حصتها السوقية	3.68	1.163	موافق
08	تقوم الإدارة بتحليل لنقاط قوة وضعف جميع المنافسين الحاليين والمستقبليين.	3,55	1,197	موافق
09	تستغل المؤسسة الفرص قبل وصول المنافسين إليها	3,65	1,027	موافق
10	تتحترم المؤسسة قيم وعادات المجتمع الذي تنشط فيه	4,05	1,011	موافق
11	تسعى المؤسسة إلى تصميم منتجات تراعي قواعد الأمن والسلامة البيئية	4,30	0,883	موافق بشدة
12	تتابع المؤسسة التشريعات والقوانين المتعلقة بحماية المحيط والحد من التلوث البيئي	4,30	0,791	موافق بشدة
13	تستخدم المؤسسة طرق فنية آمنة للتخلص من نفاياتها	4,28	0,751	موافق بشدة
12	تعتمد المؤسسة على شبكة الأنترنت لتسويق وترويج منتجاتها	4,20	1,018	موافق
13	تعمل المؤسسة على الحفاظ على زبائنها الحاليين واستقطاب زبائن جدد	3,90	1,128	موافق
14	تحرص المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها اتجاه عملائها	4,13	0,911	موافق
15	تحرص المؤسسة على إنتاج منتجات تتوافق مع أذواق عملائها وقدرتهم الشرائية	4,00	1,132	موافق
	المحور الثاني: اليقظة الإستراتيجية	3,98	0,768	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS 20

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات المدرجة ضمن المحور الثاني اليقظة الإستراتيجية بلغ 3.92 بانحراف معياري قدره 0.767 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المتغير يعتبر مؤشر مرتفع بمعنى درجة مرتفعة من الموافقة لأفراد العينة على عبارات هذا المحور.

وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة لهذا المحور بين أكبر متوسط 4.30 بانحراف معياري قدره 0.883 بالنسبة للعبارة رقم (12) التي تنص على تتابع المؤسسة التشريعات والقوانين المتعلقة بحماية المحيط والحد من التلوث البيئي، وأصغر متوسط هو 3.45 بانحراف معياري قدره 1.154 بالنسبة للعبارة رقم (03) التي تنص على تواكب المؤسسة التطور التكنولوجي الحاصل.

وبما أن الانحراف المعياري للمحور الثاني "اليقظة الإستراتيجية" أصغر من 1 فهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لآراء العينة على عبارات هذا المحور، وهذا يقودنا إلى استنتاج أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطبيق اليقظة الإستراتيجية.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق المؤسسة محل الدراسة لنظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية، كما تهدف كذلك إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة ارتباط بين تطبيق المؤسسة لنظم المعلومات وبين اليقظة الإستراتيجية، كذلك معرفة ما إذا كان هناك علاقة ارتباط بين أبعاد نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة. وفي ما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة الدراسة وفرضياتها مع النتائج.

وبما أن الاختبارات التي سوف يتم الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة هي اختبارات معلمية وتشتراط توفر التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة فإننا سنقوم أولاً من التأكد من أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، ولذا سنستخدم كل من اختبار كلموغروف سمرنوف واختبار شاييرو ويلك للمطابقة.

ولإجراء هذا الاختبار تمت صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الصفرية: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- الفرضية البديلة: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول(3-22): اختبار كلموغروف سمرنوف وشاييرو ويلك للتوزيع الطبيعي.

الرقم	المحور	كلموغروف سمرنوف	شاييرو ويلك
1	تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة	0,200	0.335
2	اليقظة الاستراتيجية	0,200	0.154

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 20

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية في اختبار كلموغروف سمرنوف لمحوري الاستمارة يساوي 0.200 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ونلاحظ أيضاً أن مستوى المعنوية في اختبار شاييرو ويلك لمحوري الاستمارة للمحور الأول 0.335 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، و 0.154 للمحور الثاني وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة "البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي" ونقبل الفرضية الصفرية "البيانات تتبع التوزيع الطبيعي"، أي أن محاور الدراسة تتبع بياناتها التوزيع الطبيعي.

الفرع الأول: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى

تنص هذه الفرضية على: تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظم المعلومات

ولاختبار صحة هذه الفرضية يتم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحدة لبيانات المحور الأول من محاور الاستمارة، وقبل ذلك يتم صياغة الفرضيتين الصفرية والبدلية بالشكل التالي:

▪ الفرضية الصفرية H0: لا تعتمد مؤسسة عمر بن عمر على نظم المعلومات عند مستوى الدلالة 0.05

▪ الفرضية البديلة H1: تعتمد مؤسسة عمر بن عمر على نظم المعلومات عند مستوى الدلالة 0.05

ولاختبار هذه الفرضية تم استعمال اختبار t لعينة واحدة مع قيمة معيارية 3 لأنها هي المتوسط الفرضي بالنسبة

لمقياس الخماسي، كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-23): اختبار عينة واحدة بالنسبة للمحور الأول " تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة "

المحور الأول	الوسط الحسابي	قيمة t المحسوبة	قيمة t المجدولة	مستوى الدلالة	درجات الحرية
تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة	3.89	13.116	1.684	0,000	39

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss 20.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه واعتمادا على معايير قيمة إحصائية ستودنت نجد أن القيمة المحسوبة 13.116 أكبر من القيمة المجدولة 1.684، مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظام المعلومات عند مستوى المعنوية 0.05، وقبول الفرضية البديلة تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظم المعلومات عند مستوى الدلالة 0.05

ومن خلال نتائج الجدول كذلك نلاحظ أن مستوى المعنوية المحسوب sig 0.000 أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظم المعلومات عند مستوى المعنوية 0.05

الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية

تنص هذه الفرضية على: توجد يقظة إستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر، ولاختبار صحة هذه الفرضية يتم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحدة لبيانات المحور الثاني من محاور الاستمارة، وقبل ذلك يتم صياغة الفرضيتين الصفرية والبدلية بالشكل التالي:

يتم تقسيمها إحصائيا إلى فرضية صفرية وأخرى بدلية كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا توجد يقظة إستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى الدلالة 0.05

الفرضية البديلة H1: توجد يقظة إستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى الدلالة 0.05

ولاختبار هذه الفرضية تم استعمال اختبار t لعينة واحدة مع قيمة معيارية 3 لأنها هي المتوسط الفرضي بالنسبة لمقياس الخماسي، كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-24): اختبار عينة واحدة بالنسبة للمحور الثاني "اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة "

المحور الأول	الوسط الحسابي	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولة	مستوى الدلالة	درجات الحرية
اليقظة الإستراتيجية	3.91	7.335	1.684	0.000	39

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss. 20

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه و اعتمادا على معيار قيمة إحصائية ستودنت نجد أن القيمة المحسوبة 7.335 أكبر من القيمة الجدولة 1.684، مما يقودنا إلى رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا توجد يقظة إستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى الدلالة 0.05 وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على توجد يقظة إستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى الدلالة 0.05 ومن خلال نتائج الجدول كذلك نلاحظ أن مستوى المعنوية المحسوب sig أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا توجد يقظة إستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى (0.05) ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد يقظة إستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى المعنوية 0.05

الفرع الثالث: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة

جاءت هذه الفرضية لدراسة مدى وجود أثر بين نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة حيث جاءت بالصياغة التالية: يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05 لإثبات أو نفي هذه الفرضية سوف نقوم باختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضيات الفرعية بالاستعانة ببرنامج spss.

تقسم الفرضية إحصائيا إلى:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديل H1: يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05

لنفي أو ثبات الفرضية الرئيسية الثالثة نقوم أولا باختبار الفرضيات الفرعية بواسطة الانحدار الخطي البسيط.

✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر للبعد الإداري لنظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة.

لإثبات أو نفي هذه الفرضية اعتمدنا على حساب الانحدار الخطي البسيط بين للبعد الإداري لنظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية، بالاستعانة ببرنامج spss.

تقسم الفرضية إحصائيا إلى:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر للبعد الإداري لنظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى المعنوية 0.05%

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر للبعد الإداري لنظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى المعنوية 0.05

يبين الجدول الموالي نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى

جدول رقم: (3-25): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى

معامل التحديد	مستوى المعنوية	قيمة فيشر	مستوى المعنوية	إحصائية ستودنت	قيمة المعلمات	
0.052	0.157	2.088	0.000	4.277	2.920	المقدار الثابت (a)
			0.157	1.445	0.256	البعد الإداري

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة معلمة البعد الإداري للمتغير المستقل (نظام المعلومات) قد بلغت 0.256 أي 25.6 % وهي ذات إشارة موجبة تدل على العلاقة الطردية بين البعد الإداري لنظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية، المقدار الثابت بلغ 2.920

واعتمادا على نتائج اختبار ستودنت نجد أن القيمة المحسوبة (1.445) أقل من قيمتها الجدولة (1.684). ومن ناحية أخرى مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

ومن خلال اختبار فيشر حيث كانت القيمة المحسوبة لهذا الاختبار تساوي 2.088 وهي أقل من القيمة الجدولية والتي تقدر ب 4.08 ولقد بلغ كذلك مستوى المعنوية لاختبار فيشر قيمة 0.157 وهو أكبر من 0.05.

وعليه لا يمكن قبول النموذج إحصائيا وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على لا يوجد أثر للبعد الإداري لنظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى معنوية (0.05).

يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة ب 0.052 يشير إلى أن 5.2 % فقط من التغيرات التي تحدث في على مستوى اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة سببها البعد الإداري لنظم المعلومات، وبالتالي لا يوجد أثر لهذا البعد على اليقظة الإستراتيجية.

✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة.

لإثبات أو نفي هذه الفرضية اعتمدنا على حساب الانحدار الخطي البسيط، والاستعانة ببرنامج spss. تقسم الفرضية إحصائياً إلى :

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05

يبين الجدول الموالي نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم (3-23): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

معامل التحديد	مستوى المعنوية	قيمة فيشر	مستوى المعنوية	إحصائية ستودنت	قيمة المعلمات	
0.074	0.089	3.044	0.006	2.905	2.440	المقدار الثابت (a)
			0.089	1.745	0.351	بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.20.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن، حيث بلغت قيمة معلمة بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمتغير المستقل (نظام المعلومات) أي 0.351 أو 35.1% وهي ذات إشارة موجبة تدل على العلاقة الطردية بين بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لنظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية. كما بلغ المقدار الثابت 2.440 واعتماداً على نتائج اختبار ستودنت القيمة المحسوبة (1.745) أكبر من قيمتها الجدولية (1.684). ومن ناحية أخرى مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

ومن خلال اختبار فيشر نجد أن القيمة المحسوبة لهذا الاختبار تساوي 3.044 وهي أقل من القيمة الجدولية والتي تقدر بـ 4.08 ولقد بلغ كذلك مستوى المعنوية لاختبار فيشر قيمة 0.089 وهو أكبر من 0.05.

وعليه لا يمكن قبول النموذج إحصائياً وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية الفرضية والتي تنص على لا يوجد أثر لبعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى معنوية (0.05).

يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ 0.074 يشير إلى أن 7.4% فقط من التغيرات التي تحدث في على مستوى اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة سببها بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لنظم المعلومات، وبالتالي لا يوجد أثر لهذا البعد على اليقظة الإستراتيجية.

✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لبعدها الموارد البشرية على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة.

لإثبات أو نفي هذه الفرضية اعتمدنا على حساب الانحدار الخطي البسيط وبالاستعانة ببرنامج spss .
تقسم الفرضية إحصائياً إلى:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر لبعدها الموارد البشرية على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر لبعدها الموارد البشرية على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05

يبين الجدول الموالي نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

الجدول رقم (3-27): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

معامل التحديد	مستوى المعنوية	قيمة فيشر	مستوى المعنوية	إحصائية ستودنت	قيمة المعلمات	
0.155	0.012	6.990	0.029	2.269	1.807	المقدار الثابت (a)
			0.012	2.644	0.533	بعد المورد البشري

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.20 .

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا القول أن بأن النموذج مقبول، حيث بلغت قيمة معلمة بعد المورد البشري للمتغير المستقل (نظم المعلومات) 0.533 أي 53.3% وهي ذات إشارة موجبة تدل على العلاقة الطردية بين بعد المورد البشري واليقظة الإستراتيجية، كما بلغت قيمة المقدار الثابت 1.807

وبالاعتماد على نتائج اختبار ستودنت يمكننا كذلك الحكم بصلاحيته النموذج إحصائياً: حيث كانت القيمة المحسوبة (2.644) أكبر من قيمتها الجدولة (1.684). ومن ناحية أخرى مستوى الدلالة أقل من 0.05.

كما نلاحظ أيضاً من خلال اختبار فيشر حيث كانت القيمة المحسوبة لهذا الاختبار تساوي 6.990 وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تقدر بـ 4.08، ولقد بلغ كذلك مستوى المعنوية لاختبار فيشر قيمة 0.012 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05.

وعليه فإن النموذج مقبول إحصائياً وعليه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر لبعدها الموارد البشرية على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى معنوية (0.05).

يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ 0.155 يشير إلى أن 15.5% من التغيرات التي تحدث في على مستوى اليقظة الإستراتيجية سببها بعد المورد البشري لنظم المعلومات.

✓ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر لبعدها المورد المعلوماتي على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة

لإثبات أو نفي هذه الفرضية اعتمدنا على حساب الانحدار الخطي البسيط وبالاستعانة ببرنامج spss.

تقسم الفرضية إحصائياً إلى :

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر لبعده المورد المعلوماتي على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر لبعده المورد المعلوماتي على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05

يبين الجدول الموالي نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

الجدول رقم (3-28): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

معامل التحديد	مستوى المعنوية	قيمة فيشر	مستوى المعنوية	إحصائية ستودنت	قيمة العلامات	المقدار الثابت (a)
0.106	0.040	4.501	0.001	3.662	2.477	
			0.040	2.122	0.371	بعد المورد المعلوماتي

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.20

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا القول أن بأن النموذج مقبول، حيث بلغت قيمة معلمة بعد المورد المعلوماتي للمتغير المستقل (نظم المعلومات) 0.371 وهي ذات إشارة موجبة تدل على العلاقة الطردية بين بعد المورد المعلوماتي واليقظة الإستراتيجية، كما بلغ الحد الثابت 2.477

وبالاعتماد على نتائج اختبار ستودنت يمكننا كذلك الحكم بصلاحيته النموذج إحصائياً: حيث كانت القيمة المحسوبة (2.122) أكبر من قيمتها الجدولة (1.684). ومن ناحية أخرى مستوى الدلالة أقل من 0.05.

كما نلاحظ أيضاً من خلال اختبار فيشر حيث كانت القيمة المحسوبة لهذا الاختبار تساوي 4.501 وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تقدر بـ 4.08، ولقد بلغ كذلك مستوى المعنوية لاختبار فيشر قيمة 0.040 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05.

وعليه فإن النموذج مقبول إحصائياً وعليه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر لبعده الموارد المعلوماتي على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى معنوية (0.05).

يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) المقدرة بـ 0.106 يشير إلى أن 10.6 % من التغيرات التي تحدث في على مستوى اليقظة الإستراتيجية سببها بعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

تهدف هذه الفرضية لاختبار مدى وجود أثر بين متغيرين، نظم المعلومات، واليقظة الإستراتيجية، بحيث المتغير المستقل هو نظام المعلومات، والمتغير التابع هو اليقظة الإستراتيجية. ولاختبارها عند مستوى معنوية 0.05% جاءت

هذه الفرضية بالصياغة التالية: يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر.

ومن أجل اختبار صحة هذه الفرضية، يتم استخدام تقنية الانحدار الخطي البسيط، وقبل ذلك يتم صياغة الفرضيتين الصفرية والبدلية بالشكل التالي:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى معنوية (0.05).
- الفرضية البديلة: يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول (3-29): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثالثة

معامل التحديد	مستوى المعنوية	قيمة فيشر	مستوى المعنوية	إحصائية ستودنت	قيمة المعلمات	المقدار الثابت (a)
0.180	0.006	8.363	0.323	1.001	1.005	
			0.006	2.892	0.736	نظام المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.20.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا القول أن بأن النموذج مقبول، حيث بلغت قيمة معلمة للمتغير المستقل (نظم المعلومات) 0.736 أي 37.6% وهي ذات إشارة موجبة تدل على العلاقة الطردية بين نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية، كما بلغ المقدار الثابت 1.005

وبالاعتماد على نتائج اختبار ستودنت يمكننا كذلك الحكم بصلاحيته النموذج إحصائيا: حيث كانت القيمة المحسوبة (2.892) أكبر من قيمتها الجدولة (1.684). ومن ناحية أخرى مستوى الدلالة أقل من 0.05.

كما نلاحظ أيضا من خلال اختبار فيشر حيث كانت القيمة المحسوبة لهذا الاختبار تساوي 8.363 وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تقدر بـ 4.08، ولقد بلغ كذلك مستوى المعنوية لاختبار فيشر قيمة 0.006 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05.

وعليه فإن النموذج مقبول إحصائيا وعليه يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر لنظم المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى معنوية (0.05).

يتبين من الجدول أعلاه ومن خلال قيمة معامل التحديد (R^2) المقدر بـ 0.180 يشير إلى أن 18% من التغيرات التي تحدث على مستوى اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة سببها نظم المعلومات.

الرابع: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

تهتم هذه الفرضية بدراسة مدى إمكانية وجود فروق في آراء أفراد العينة حول المحور الأول "أثر نظام المعلومات على تفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة"، وهذا من خلال اختلاف خصائصهم الشخصية، حيث

سنستخدم اختبار التحليل التباين الأحادي لتحديد إذا كانت هناك فروق والذي يعتمد بدوره على اختبار فيشر، وفي حالة وجود فروق فإننا نعمل على تحديد اتجاه الفروق، أي العينات الجزئية التي يوجد بها هذا الفرق باستخدام كل من اختبار شيفيه وتوكي وحيدى البعد.

إلا أنه وقبل البدء بإجراء اختبار تحليل التباين لابد قبل ذلك التأكد من تجانس التباين لبيانات الدراسة، وذلك باستخدام اختبار لييفن.

وبالتالي يتم صياغة الفرضيات على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية: التباين متجانس بالنسبة لبيانات الدراسة وفقا لمتغيرات الديمغرافية.
 - الفرضية البديلة: التباين غير متجانس بالنسبة لبيانات الدراسة وفقا لمتغيرات الديمغرافية.
- والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول(30-3): نتائج اختبار تجانس التباين لبيانات الدراسة

العامل	العمر	المستوى التعليمي	التخصص العلمي	الوظيفة	عدد سنوات الخبرة
إحصائية ليفن	4.231	7.257	0.313	6.116	0.260
مستوى الدلالة	0.022	0.02	0.816	0.016	0.854

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات برنامج spss.20.

من خلال الجدول أعلاه واعتمادا على مستوى الدلالة والذي نلاحظ أنه أكبر من مستوى المعنوية المطلوب (0.05)، باستثناء متغير العمر، متغير المستوى التعليمي، ومتغير الوظيفة كان أقل من (0.05) وأن التباين متجانس بالنسبة للتخصص العلمي وعدد سنوات الخبرة لبيانات الدراسة وفقا لمتغيرات الديمغرافية المعينة بالاختبار. وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية، أي التباين متجانس بالنسبة لبيانات الدراسة وفقا للمتغيرات الديمغرافية

وبعد التأكد من توفر شرط تجانس التباين يمكننا استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي وذلك كما يلي:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% في آراء أفراد العينة حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية حسب المتغيرات الشخصية.
- الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% في آراء أفراد العينة حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية حسب المتغيرات الشخصية.

1- اختبار وجود فروق حسب متغير التخصص العلمي

تم اختبار تحليل التباين الأحادي لتوضيح دلالة الفروق بين التخصص العلمي للمبحوثين حول محاور الدراسة والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول(3-31): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير التخصص العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
العلاقة بين نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية	بين المجموعات	639,948	3	213,316	0.475	0.702
	داخل المجموعات	16181,952	36	449,499		
	المجموع	16821,900	39			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss. 20.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول محاورها تعزي لمتغير المستوى التعليمي حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين أداء المؤسسات البنكية قيد الدراسة، فلقد كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب تساوي 0.702 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، لذلك نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مفردات الدراسة تجاه العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية تعزي لمتغير التخصص العلمي.

2- اختبار وجود فروق حسب متغير سنوات الخبرة

تم اختبار تحليل التباين الأحادي لتوضيح دلالة الفروق في متغير سنوات الخبرة للمبحوثين حول محاور الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول(3-32): نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي لمتغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة sig
العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية	بين المجموعات	5953,992	3	1984,664	6,574	0.734,
	داخل المجموعات	10867,908	36	301,886		
	المجموع	16821,900	39			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.20.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول مجاورها تعزي لمتغير سنوات الخبرة بالنسبة حول وجود علاقة ارتباط بين تطبيق نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة قيد الدراسة، فلقد كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب تساوي 0.734 وهي أكبر من مستوى المعنوية، لذلك نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مفردات الدراسة تجاه العلاقة بين نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية تعزي لمتغير الخبرة المهنية

خلاصة الفصل

أدت الدراسة تطبيقية إلى التعرف على واقع كل من نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة. كما تم الوقوف على مدى وجود ترابط بين نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية في المؤسسة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على تقنيتي المقابلة والاستبيان، حيث اعتمدنا على المقابلة في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالملة، وعلى الاستبيان في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالملة، وتم توزيع الاستبيان على عينة من أفراد المجتمع محل الدراسة، ثم تم جمع الاستبيانات الموزعة وتفريغها وتحليل البيانات بالاعتماد على برنامج SPSS، كما قمنا بحساب النسب المئوية المتوسط الحسابي الانحراف المعياري، معامل الثبات، معامل الانحراف.

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى:

- ✓ تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظم المعلومات في عملية التسيير، كما توصلنا أيضا أنه توجد يقظة إستراتيجية في المؤسسة.
- ✓ لا يوجد أثر للبعد الإداري لنظم المعلومات على اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر لأن معامل التحديد R^2 بلغ 5.2% أي فقط 5.2% من التغيرات التي تحدث على مستوى اليقظة الإستراتيجية يسببها البعد الإداري لنظم المعلومات.
- ✓ لا يوجد أثر للبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر لأن معامل التحديد R^2 بلغ 7.4% أي فقط 7.4% من التغيرات التي تحدث على مستوى اليقظة الإستراتيجية يسببها البعد الإداري لنظم المعلومات.
- ✓ يوجد أثر للبعد المورد البشري على اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر لأن معامل التحديد R^2 بلغ 15.5% أي 15.5% من التغيرات التي تحدث على مستوى اليقظة الإستراتيجية يسببها بعد المورد البشري لنظم المعلومات.
- ✓ يوجد أثر للبعد المورد المعلوماتي على اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر لأن معامل التحديد R^2 بلغ 10.6% أي 10.6% من التغيرات التي تحدث على مستوى اليقظة الإستراتيجية يسببها بعد المورد المعلوماتي لنظم المعلومات.
- ✓ يوجد أثر لنظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر لأن معامل التحديد R^2 بلغ 18% أي 18% من التغيرات التي تحدث على مستوى اليقظة الإستراتيجية يسببها نظام المعلومات.
- ✓ عدم وجود فروق في آراء عينة الدراسة حول العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية بالنسبة للتخصص العلمي والخبرة المهنية لأن مستوى المعنوية أكبر من 0.05

الخاتمة

نتيجة ما يشهده العالم في العقود الأخيرة من تحديات وتغيرات سريعة، ونظرا لما تعيشه المؤسسات خاصة الاقتصادية منها، أصبح لزاما على هذه الأخيرة أن تتبنى نهج المؤسسات الذكية والرائدة وذلك لأن نجاح أي مؤسسة وتفوقها على منافسيها يستلزم بأن تكون أكثر تيقظ وفطنة وفي إنصات دائم للبيئة وأكثر قدرة على رصد وتحليل والتنبؤ بالتغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية والاستعداد لما قد يحدث في المستقبل، ومواجهة التهديدات واستغلال الفرص، وأكثر كفاءة في التقاط الإشارات الضعيفة وذلك من خلال سرعة حصولها على المعلومات وكفاءة تحليلها وتفسيرها لهذه المعلومات من خلال اليقظة الإستراتيجية.

حيث أصبح استعمال اليقظة الإستراتيجية في ظل في الوضع الراهن يعد من نقاط القوة لدى المؤسسة، وخيار إستراتيجي لضمان البقاء والاستقرار والحفاظ على الحصة السوقية والسمعة التجارية، إلا أن آلية اليقظة الإستراتيجية وحدها لا تكفي بل يجب أن تمتلك المؤسسة نظام يساعد على استغلال المعلومات وهو نظام المعلومات الذي بات ضرورة ملحة، لأن المؤسسات التي لا تواكب التطورات المعلوماتية وتتكيف معها من خلال نظام معلومات فعال لا يمكن أن تنمو وتصمد وتحقق الأهداف المسطرة.

ولأن قطع تأشيرة البقاء والتفوق بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية لا يكون إلا من خلال امتلاك المؤسسة لنظام معلومات كفى وفعال وتبنيها لليقظة الإستراتيجية اللذان يمكن اعتبارهما في الوقت الراهن من أهم موارد وأصول المؤسسة، لأن المؤسسة التي لا تمتلك نظام معلومات ويقظة إستراتيجية يمكن اعتبارها مؤسسة تعمل تحت التهديد ويمكن أن تتعرض لمخاطر كثيرة غير متوقعة.

أولا: نتائج اختبار الفرضيات

من خلال دراستنا لموضوع دور نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالمة وبناء على تحليل وتفسير النتائج وصلنا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على كل من نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية، كما تساهم نظم المعلومات بشكل محسوس في تفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة.

✓ الفرضية الرئيسية الأولى: تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظم المعلومات

تحوز مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظام معلومات فعال وذلك على مستوى بيئتها الداخلية، وذلك من خلال مساهمته في توفير المعلومات، حيث يعتبر نظام المعلومات الركيزة الأساسية التي تركز عليها المؤسسة، كما يتم من خلاله تهيئ عملية القيام بمختلف الوظائف والعمليات، إرسال التقارير، فهي تعتمد على نظم المعلومات بدرجة كبيرة في عملية التسيير، مثل نظم معلومات الإنتاج، نظم معلومات المحاسبة، نظم معلومات الموارد البشرية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

✓ الفرضية الرئيسية الثانية: توجد يقظة إستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة.

الخاتمة

بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي وبعد تحليل وتفسير النتائج، توصلنا إلى أنه تتبنى مؤسسة مطاحن عمر بن عمر مفهوم اليقظة الإستراتيجية، بحيث تقوم برصد ومتابعة ومراقبة كل التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

✓ الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى دلالة 0.05
بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي وبعد تحليل وتفسير النتائج، يوجد أثر لنظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر عند مستوى الدلالة 0.05، بحيث يوجد أثر لبعدي الموارد البشرية والمورد المعلوماتي على تحقيق اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالملة، باستثناء البعد الإداري وبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ويمكن القول أنه لتطبيق نظم المعلومات دور في تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

✓ الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور نظم المعلومات في التأثير على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة حسب المتغيرات الديموغرافية.
وحتى تكون الإجابة على التساؤل الرئيسي أوفى وأدق فإنه لا ينبغي إهمال الدور الذي يمكن تلعبه المتغيرات الشخصية في صياغة إجابات الأفراد حول دور نظم المعلومات في التأثير على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة، حيث كشفت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد العاملين في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر، عند مستوى المعنوية 0.05 أي أن هذه المتغيرات ليس لها أثر على إجابات أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.
نتائج الجانب النظري:

اعتمادا على الإطار النظري للدراسة وبعد مناقشة وتحليل البيانات المتحصل عليها، يمكن استخلاص النتائج التالية:

- يمثل نظام المعلومات ذلك الإطار الذي يضم مجموعة من الموارد المادية والبشرية والبرمجية، تعمل على تجميع كل البيانات ثم تحليلها ومعالجتها قصد الحصول على معلومات موثوقة، يعتمد عليها في عملية اتخاذ القرارات.
- نظم المعلومات شاملة لعدة أنواع تتمثل أبرزها في: نظام معلومات الإنتاج، نظام معلومات المحاسبة والتمويل، نظام معلومات التوريد، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام معلومات التسويق، نظم معالجة المعاملات، نظم دعم القرار، نظم على المستوى الإداري.
- يتم تصميم وبناء نظام المعلومات وفقا لعدة مراحل وخطوات، كما أنه يحتاج إلى تطوير من حين لآخر وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة.
- تحمي المؤسسة أنظمة معلوماتها من أي اختراقات أو تجاوزات وذلك من خلال عدة إجراءات وسياسات، كالجدران النارية والتشفير وغير ذلك.

الخاتمة

- تساهم نظم المعلومات في التقليل من الأخطاء المحتملة في أداء المهام والوظائف، وتعمل على توفير المعلومات الملائمة في الوقت المناسب. وتزيد من موثوقية المعلومات المعتمدة في اتخاذ القرارات.
- يساعد نظام المعلومات الموظفين على السرعة في إنجاز المهام.
- يعد نظام المعلومات أعلى درجة من الأهمية في المؤسسة لما له من أثر في إيصال المعلومات وتدعيم وظائف المؤسسة وتحسين الإنتاجية والكفاءة في إدارة عملياتها من خلال تحويل المدخلات (بيانات) إلى مخرجات (معلومات)، كما يدعم نظام المعلومات تنفيذ ومتابعة وحماية المعلومات المتعلقة بالمؤسسة.
- وجود نظام معلومات على أي مؤسسة أصبح من الأولويات الرئيسية خاصة على مستوى المؤسسات التي تطمح في تحقيق الريادة والتفوق.
- تعتبر اليقظة الإستراتيجية جهازاً للتيقظ والرصد والمراقبة، للتعرف على فرص العمل والتقليل من المخاطر. وتشمل على أربع أنواع هي: اليقظة التجارية (التسويقية)، اليقظة التنافسية، اليقظة التكنولوجية، واليقظة البيئية.
- يؤثر نظام المعلومات على اليقظة التسويقية من خلال دعم القرارات التسويقية وتحسين فعالية النشاط التسويقي، تصميم منتجات تتناسب مع تطلعات الزبائن.
- يؤثر نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية بحيث يسهل على المؤسسة الحصول على المعلومات التي تتعلق بالمنافسين، والعمل على اقتناص الفرص قبل وصول المنافسين إليها.
- يؤثر نظام المعلومات على اليقظة البيئية من خلال متابعة القوانين التي تتعلق بحماية البيئة والحد من التلوث، كما يسمح للمؤسسة عند تصميم منتجاتها على معايير الأمن والسلامة البيئية.
- يؤثر نظام المعلومات على اليقظة التكنولوجية وذلك من خلال ترقية الإبداع والابتكار، متابعة آخر المستجدات التكنولوجية والعلمية.

نتائج الجانب التطبيقي:

من خلال دراستنا الميدانية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بولاية قلمة توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر على نظم المعلومات وألية اليقظة الإستراتيجية.
- ✓ تمتلك مؤسسة مطاحن عمر بن عمر نظام معلومات الإنتاج، نظام معلومات المحاسبة والتمويل، نظم معلومات الموارد البشري، كما تعتمد مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بدرجة على برنامج ASP- B1، الذي يربط مختلف أقسام المؤسسة.
- ✓ تسعى المؤسسة محل الدراسة إلى حماية أنظمتها عن طريق عدة طرق وإجراءات أمنية.
- ✓ لا توجد في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر مصلحة مختصة في اليقظة الإستراتيجية، وإنما تتم عملية اليقظة بطريقة تلقائية في إطار الممارسات اليومية للمؤسسة.
- ✓ تركز المؤسسة على اليقظة التجارية والتنافسية بدرجة كبيرة، كما تمارس اليقظة التجارية والبيئية.

الخاتمة

- ✓ يساهم نظام المعلومات في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر في تفعيل اليقظة الإستراتيجية، من خلال التقاط الإشارات الضعيفة.
- ✓ البعد الإداري والموارد التكنولوجي لنظم المعلومات ليس له تأثير على اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة
- ✓ للمورد البشري والمعلوماتي لنظم المعلومات تأثير على تحقيق اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة محل الدراسة نظرا لأهميته في التيقظ والحصول على المعلومات المفيدة التي تسهل وتفعّل عملية اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة.
- ✓ تؤثر عملية تطبيق نظام المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة مطاحن عمر بن عمر حيث أن وجود نظام معلومات فعال يؤدي إلى توفير المعلومات اللازمة التي يحتاجها الخبراء للقيام باليقظة الإستراتيجية.
- ✓ يساهم نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسة محل الدراسة من خلال مساهمته في تفعيل اليقظة البيئية، اليقظة التنافسية، اليقظة التسويقية واليقظة التكنولوجية، وذلك خلال تزويد لوحة قيادة المؤسسة بالمعلومات الجديدة والمفيدة.
- ✓ لا توجد فروق في آراء عينة الدراسة حول العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات واليقظة الإستراتيجية بالنسبة للتخصص العلمي والخبرة المهنية لأن مستوى المعنوية أكبر من 0.05

ثالثاً: التوصيات:

- من منطلق ما تقدم من نتائج الدراسة، يمكن الخروج بجملة من التوصيات الهامة التي يمكن تطبيقها أهمها:
- ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل.
 - على المؤسسة أن تستثمر في المورد المعلوماتي.
 - استحداث مصلحة متخصصة في مجال نظم المعلومات بالاعتماد على محلي ومصممي أنظمة المعلومات.
 - استحداث إدارة أو مصلحة متخصصة في عملية اليقظة الإستراتيجية.
 - على المؤسسة استغلال المورد المعلوماتي من خلال تسخير كافة الوسائل المادية والبرمجية والكفاءات البشرية من محللين ومصممين وفنيين في نظم المعلومات.
 - إعداد برامج تكوينية ودورات تدريبية الغرض منها زيادة قدرات الموظفين على التعامل مع نظم المعلومات.
 - على مؤسسة مطاحن عمر بن أن تزيد من وسائل حماية أنظمة معلوماتها.
 - توفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل اليقظة الإستراتيجية، وترسيخ المفاهيم المتعلقة بها لدى الموظفين.
 - ضرورة غرس ثقافة اليقظة الإستراتيجية وبثها بين العاملين لأن اليقظة مسؤولية الجميع.

الخاتمة

- الاهتمام بتكوين الكادر البشري وتدريبه على كيفية ممارسة اليقظة الإستراتيجية.
- على المؤسسة أن تكون في حالة يقظة دائمة لرصد ومتابعة كل ما يحدث في بيئتها.
- التركيز على تطوير كل من اليقظة البيئية واليقظة التكنولوجية.

آفاق الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع وتداخله وتشعبه وأهميته بالنسبة للمؤسسة، كان من الصعب الإلمام بكل جوانب الموضوع، لذا يمكن تناول الموضوع من عدة زوايا أخرى، لذا توجد بعض النقاط التي تستحق الدراسة بشكل أعمق وعليه يمكن اقتراح بعض المواضيع التي بإمكانها أن تكون بحوث مستقبلية وهي:

دراسة مقارنة بين المؤسسات الجزائرية والمؤسسات الأجنبية في مجال تطبيق نظم المعلومات.

- ❖ اليقظة البيئية كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة داخل المؤسسات الاقتصادية
- ❖ دور نظام المعلومات في تحقيق الذكاء الاقتصادي.
- ❖ اليقظة التكنولوجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.
- ❖ ترقية استخدام نظام المعلومات كأداة للتخطيط الإستراتيجي.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

1. إبراهيم الخشمان، "مهارات الحاسوب وتطبيقاته"، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
2. إبراهيم بن عبد العزيز الدعيج، "مناهج وطرق البحث العلمي"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
3. إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
4. إبراهيم عامر قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الرابعة، 2009.
5. أحمد الخطيب، خالد زيغان، "إدارة نظم المعلومات"، جدار للكتاب العالمي، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
6. أحمد خلف، "دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت"، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، السعودية، 2015.
7. أحمد يوسف دودين، "إدارة التغيير والتطوير التنظيمي"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
8. أنيس أحمد عبد الله، "إدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون"، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
9. بركات عبد العزيز، "مقدمة في التحليل الإحصائي لبحوث الإعلام"، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، مصر، 2014.
10. البناء، علاء طالب، "إستراتيجية المحيط الأزرق والميزة التنافسية المستدامة"، دار حامد، عمان، الأردن، 2012.
11. جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمان محمد الدوسري، "الشبكات الاجتماعية والقيم رؤية تحليلية"، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
12. جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
13. جمال يوسف بدر، "اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات"، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2012.
14. حيدر شاكر البر زنجي، محمود حسن الهواسي، "تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة (منظور إداري-تكنولوجي)"، دار الكتب والوثائق، مصر، 2014.

15. خالد قاشي، "نظم المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار)"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2018.
16. دلال القاضي، محمود البياتي، "منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
17. دميثان عبد الكريم المجاني، "موضوعات متقدمة في نظم المعلومات"، دار الإعصار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
18. ربيعي مصطفى عليان، "طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
19. رياض سلطان على، "نظم المعلومات الحاسوبية نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية"، دار المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
20. زرزار العياشي، غيلد كريمة، "استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
21. زياد عبد الكريم القاضي، وحمد خليل أبو زلطة، "تصميم نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
22. ستيف بينسون، كريج ستاندينغ، "نظم المعلومات رؤية تجارية"، ترجمة مجدي صابر محمد، محمود عزت، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2020، ص330.
23. سعد غالب ياسين، "نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
24. سعد غالب ياسين، "نظم المعلومات الإدارية"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2018.
25. السعيد مبروك إبراهيم، "المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الإستراتيجي"، المجموعة العربية للتنمية والتدريب، مصر، الطبعة 2، 2012.
26. سليم الحسنية، "نظم المعلومات الإدارية نما"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 3، 2006.
27. سمير جمال عيسى، "إدارة مصادر المعلومات والبيانات"، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
28. سونيا محمد البكري، "إدارة الإنتاج والعمليات (مدخل النظم)"، المكتبة العالمية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة الثالثة، 2005-2006.
29. سيد صابر تعلق، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
30. صباح رحيمة محسن، عبد الفتاح إبراهيم زريبة، فتحي أحمد الشيباني، "نظم المعلومات المالية أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
31. طارق طه، "نظم المعلومات والحاسبات الآلية والانترنت"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007.

32. عامر إبراهيم القنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة 3، عمان، الأردن، 2008.
33. عبد الأمير خلف حسين، "تحليل وتصميم الأنظمة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
34. عبد الباري إبراهيم درة، ناصر محمد سعود جرادات، "الإدارة الإستراتيجية في القرن الحادي والعشرين النظرية والتطبيق"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2014.
35. عبد الرزاق محمد قاسم، "تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004.
36. عبد الرزاق محمد قاسم، "نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1998.
37. عبد السلام أبو قحف، "أساسيات الإدارة الإستراتيجية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
38. عبد الله إبراهيم الفقي، "نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.
39. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، "نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة"، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
40. عدنان عواد الشوابكة، "دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
41. عصام حسن أحمد الدليبي، "سؤال وجواب في منهج البحث في منهج البحث العلمي"، الرضوان للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2014.
42. عصام حسن الصعيدي، "نظم المعلومات السياحية"، دار الراية للنشر، الأردن، عمان، 2010.
43. علاء الدين الجناب، عامر قنديلجي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
44. علاء عبد الرزاق السالبي، "نظم إدارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003.
45. علي سويلم الجازي، "نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية"، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2021.
46. عليان ربيعي مصطفى، "اقتصاد المعلومات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
47. عماد الصباغ، "نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2000.
48. غادة عبد الوهاب الخياط، صفاء أحمد حسين، ياسر عبد الغفار حنفي، "مقدمة في نظم تكنولوجيا المعلومات"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2018.

49. غول فرحات، "الوجيز في اقتصاد المؤسسة"، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2008.
50. فايز جمعة صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية MIS"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
51. فريد فهد زياد، "المقدمة في تحليل وتصميم النظم"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
52. فريد كورتل، لحرر حكيمة، "نظم المعلومات التسويقية"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2011.
53. كلثوم منصور محمود، "مدى ملائمة نظم المعلومات الحاسوبية في المؤسسات المالية لمعايير ضمان أمن المعلومات" دراسة حالة"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، مصر، 2018.
54. كمال الدين مصطفى الدهراوي، "مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية"، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الثانية، 2003.
55. ليث سعد الله حسين، "تحليل و تصميم نظم المعلومات مداخل ومنهجيات- أدوات وتقنيات"، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2021.
56. ليلى حسام الدين أحمد شاكر، "أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للمواد البشرية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر، 2011.
57. ليلى عبد الكريم محمد، جمال هداش محمد، "نظم المعلومات المالية والمصرفية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2021.
58. محمد إبراهيم عراقي، "مدخل تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها السياحية"، المكتبة الأكاديمية شركة مساهمة مصرية للنشر، مصر، 2009.
59. محمد إسماعيل بلال، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005.
60. محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكري الجامعي، مصر، الطبعة الأولى، 2009.
61. محمد الطائي، "صيانة وإدامة نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
62. محمد الفاتح المغربي، "أصول الإدارة والتنظيم"، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر، 2018.
63. محمد الفاتح محمود المغربي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
64. محمد الهادي، "تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات"، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2001.
65. محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، "حماية أنظمة المعلومات"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
66. محمد عبد حسن آل فرج الطائي، "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005.

67. محمد عبد حسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، "نظم المعلومات الإستراتيجية منظور الميزة الإستراتيجية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
68. محمد نور برهان، "أنظمة المعلومات الإدارية"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2010.
69. محمد يوسف حفناوي، "نظم المعلومات المحاسبية"، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى 2001.
70. مراد حافظ حمدان، "دور عوامل النجاح الحرجة لنكاء الأعمال في تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمات"، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
71. مزهر شعبان العاني، "نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
72. مصطفى يوسف كافي، "نظم المعلومات المالية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
73. مصطفى يوسف كافي، "النكاء الاقتصاد"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
74. منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
75. منصف بن خديجة، "اليقظة الإستراتيجية"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2018.
76. نجم عبد الله الحميدي، سلوى أمين السامرائي، عبد الرحمان العبيد، "نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005.
77. نعمة عباس الخفاجي، "ثقافة المنظمة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص100.
78. نواف محمد عباس الرماحي، "تصميم نظم المعلومات المحاسبية وتحليلها، تصميم نظم المعلومات المحاسبية وتحليلها"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
79. نوري منير، "نظام المعلومات المطبق في التسيير"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.
80. هشام محمد وآخرون، "إدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، المنهل للنشر والتوزيع، مصر، 2013.
81. وليد سلامة، عبد الفتاح التميمي، "الشبكات المحلية والانترنت"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، مصر، 2007.
82. يوسف مجدلاوي وآخرون، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية"، دائرة المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
83. عبد الله حسن مسلم، "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

84. حميد الطائي، "بحوث التسويق: مدخل نظري وتطبيقي"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2019.

ثانيا: المذكرات

1. بن أم السعد فتيحة، "دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء والغاز للشرق قسنطينة- الجزائر"، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة الحاج لخضر، الجزائر، 2016/2015.
2. بن طاطة عتيقة، "أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية (دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي بالجزائر"، مذكرة دكتوراه (غير منشورة) في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2017/2016.
3. بوخريص خديجة، "اليقظة الإستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة تكرير السكر رام مستغانم"، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إستراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2015.
4. حسان بوبعاية، "فعالية نظم المعلومات الإستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية مسيلة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2014.
5. حليبي لامية، "دور اليقظة الإستراتيجية والذكاء الاقتصادي في تعزيز تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مؤسسة يسرف السعيد لأشغال البناء"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009.
6. زواو ضياء الدين، "دور اليقظة في تحسين تنافسية المؤسسة، - دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية -"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2013.
7. الشيخ ولد محمد، "استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان top lait"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، تخصص كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان- الجزائر، 2011/ 2010.
8. صياد صباح، "أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية"، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017/ 2018.

9. علاوي نصيرة ، " اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة موبليس "، رسالة ماجستير (غير منشور) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011.
10. قمان أنيسة، "محاولة بناء خلية لليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتنمية الصادرات خارج المحروقات، دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014.
11. لامية دالي علي، "مساهمة تصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة"، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية ولتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر- بسكرة- الجزائر 2015/2014.
12. محمد علي مروج، " دور اليقظة التنافسية في تطوير الأداء المستدام للمؤسسة الصناعية. دراسة حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الصيدلانية خلال الفترة 2000-2012"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2014.
13. مرمي مراد، " أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية-دراسة حالة شركة CHILI Profi last بسطيف"، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر، 2010.
14. مغمولي نسرين، "دور الذكاء الاقتصادي في الرفع من التنافسية الدولية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية- دراسة حالة مؤسسة فرتيال Ferial - عنابة -"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016.
15. نورهان قرون، "أهمية اليقظة الإستراتيجية وأثرها على متلازمة أرق المعلومات دراسة حالة المجمع الصناعي عموري بسكرة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2021/2020.
16. نوي سماح، "دور نظام المعلومات المحاسبي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة-بسكرة"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر- بسكرة- ، الجزائر، 2019.
17. يحيى شريف حنان، "تأثير نظام المعلومات على اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – دراسة ميدانية على بعض المؤسسات الجزائرية-". مذكرة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2018/2017.

ثالثا: الملتقيات

1. بن السعدي جمال، زاوش رضا، جساس كلتوم، " اليقظة الإستراتيجية كعامل لاستمرارية الأداء"، ملتقى دولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة 12-13 نوفمبر 2017.

رابعا: المجالات

1. أبو بكر خوالد، " نحو إقامة نظام وطني للذكاء الاقتصادي في الجزائر، تحليل الواقع، الجهود والمعوقات"، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، جامعة بابل، العراق، المجلد 26، العدد 9، 2018.
2. أحمد بن خليفة، بعلي حمزة، زلاسي سامر، " مساهمة الترخيد الاستراتيجي في تحقيق الأسبقية التنافسية، دراسة ميدانية على شركة OOREDOO للاتصالات"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، المركز الجامعي ميله، الجزائر، العدد 7، 2018.
3. أحمد تي، حمزة بالي، عقبة عبد اللاوي، "دور نظم الإدارة البيئية ISO 14000 في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات الصناعية"، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد الثاني، 2016.
4. أحمد دن، نوي فتحي، بن سيدي عبد القادر، "دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، العدد الثاني، د س ن.
5. إلهام بوروية، "أهمية نظم المعلومات المحوسب في اتخاذ القرارات المالية في منظمات الأعمال"، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي البيض، الجزائر، المجلد، العدد 10، 2020.
6. إيمان بن قصير، سارة عمرون، "دور اليقظة التجارية في توجيه قرارات تطوير المنتجات الجديدة - دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي مطاحن عمر بن عمر بالفجوج قالمة -"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، العدد الخامس، 2018.
7. باية وقتوني، أحمد مير، " واقع تطبيق اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الجزائرية - دراسة استطلاعية"، Revue Economie & Management، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، المجلد 18، العدد 1، 2020.
8. بسمة مناخ، جبار بوكثير، "أثر تطبيق نظام الإدارة البيئية وفق المواصفات الدولية ISO 14000 على الأداء البشري في المؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة اسمنت تبسة"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، المجلد الثالث، العدد الأول، جوان 2018.
9. بشير بن شويحة، "واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 02، جوان 2016.

10. بن الطيب إبراهيم، " أهمية أمن نظم المعلومات لدى المؤسسات الاقتصادية الحديثة"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد3، 2018.
11. بن زيادي أسماء، "دور عناصر نظام المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة واقع المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مجلة الاقتصاد والمناجمنت المركز الجامعي مغنية، الجزائر، العدد 16، ديسمبر 2016.
12. بن سالم عبد الحكيم، عيساني إسماعيل، "نظم المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية - دراسة حالة بلدية بشار"، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2020.
13. بوداود فاطمة، "دور الانترنت في إرساء اليقظة الإستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وهران"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد 13، العدد 1، 2019.
14. بوعنيني سميحة، "نظام المعلومات ركيزة أساسية في الإدارة الإستراتيجية للمنظمة - حالة المؤسسات الاقتصادية بمنطقة بشار -"، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، المجلد 9، العدد، 2021.
15. بولفول هارون، "المخاطر الإلكترونية التي تواجه المؤسسات ووسائل الأمن الواجب اعتمادها"، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد 10، العدد02، 2018.
16. حديد نوفيل، مسوس كمال، "مقاربات حماية أنظمة معلومات المؤسسة من الاعتداءات الالكترونية"، المؤسسة، جامعة الجزائر 3، العدد 5، 2010.
17. حمزة رملي، "دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الإستراتيجية في مؤسسات صناعة الأدوية بقسنطينة"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المركز الجامعي ميله، الجزائر، العدد الثاني، 2014.
18. خالد خالفي، "دور نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية للمؤسسة"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد 13، المجلد 2، 2015.
19. خولة مسراتي، بن نذير نصر الدين، "اليقظة الإستراتيجية كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسات والمتوسطة - دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية لبليدة -"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 23، العدد2، 2020.
20. دليلة بركان، نوال هاني، نجاة مسمش، "مساهمة نظم المعلومات في تفعيل اليقظة التكنولوجية للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة الصناعة الدوائية مجمع صيدال نموذجاً -"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة بسكرة، الجزائر، المجلد 4، العدد 1، 2020.
21. رافع نادية، خالد قاشي، "واقع اليقظة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية بالجزائر - حالة بنك السلام الجزائر -"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيسبي علي، البليدة 2، الجزائر، 2015.
22. سعيد كرومي، "الترصد الاستراتيجي وسيلة لتحسين أداء المؤسسات الجزائرية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 03، 2013.

23. سهام بوفلفل، محمد بوقوموم، " الذكاء التنافسي والذكاء الاقتصادي كآلية لدعم تنافسية المؤسسة "، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد 4، العدد 2، 2019.
24. شادي خولة، " المعلومات وصنع القرار عبر اليقظة الإستراتيجية: نحو نظام فعال لسيرورة المعلومات"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد 12، 2017.
25. ضربان هارون، حمو نادية، " اليقظة الإستراتيجية مدى إسهامها في تعزيز القدرات التنافسية لمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، - دراسة حالة مؤسسة Condor -"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، المجلد 7، العدد 12، 2019.
26. عقون شراف، "اليقظة الإستراتيجية كمدخل لبناء و تنمية المزايا التنافسية للمؤسسة الاقتصادية - تجربة الجزائر-"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد الخامس، 2016.
27. علي لزهري، " دور اليقظة الإستراتيجية في دعم المؤسسة "، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، عدد خاص، 2018.
28. قادري محمد، "إشكالية تبني اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الصناعية الجزائرية"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي آفلو، الجزائر، المجلد 2، العدد 1، 2019.
29. قادري محمد، طيب سعيدة، " اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لعينة من النسيج الصناعي الجزائري"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة لمسيلة، الجزائر، العدد الثالث، أوت 2017.
30. قرون نورهان، غضبان حسام الدين، "تشخيص ممارسات اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة المجمع الصناعي عموري بسكرة"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 2، المجلد 14، 2020.
31. قرين لطيفة، طافرزهير، بوسهمين أحمد، " الذكاء الاقتصادي الدفاعي وأهميته في المؤسسة مع الإشارة لمؤسسة اتصالات الجزائر"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي ميله، الجزائر، المجلد 3، العدد 3، 201.
32. لمروس مريم، "سياسة اليقظة الإستراتيجية في الجزائر"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد 38، 2019.
33. لمروس مريم، "أنواع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحديثة"، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد الثاني، العدد الثامن، 2019.
34. مبارك بوعشة، هبة بوشوشة، "تطبيق نظام المعلومات داخل وظيفة الإنتاج ودوره في تحسين جودة المنتج"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، جامعة خنشلة، الجزائر، العدد الرابع، ديسمبر 2018.

35. مجدوب عبد الحميد، بشاري كريم، "أثر نظام المعلومات التسويقي في تحسين قرارات جودة المنتج بالمؤسسة الجزائرية"، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2020.
36. محمد فايز النجار، خالد محمود الشوابكة، "اليقظة الإستراتيجية وأثرها في إدارة المشاريع في شركة الاتصالات الأردنية"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، عمان، الأردن، العدد 3، 2020.
37. مقحوت مسعودة، نصيب رجم، "دور اليقظة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة حالة سوق الهاتف النقال بالجزائر)"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2019.
38. منصف بن خديجة، "اليقظة الإستراتيجية كرافعة للأداء التسويقي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية لعينة في المؤسسات الجزائرية -"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، المجلد 16، العدد 32، 2015.
39. هبوب نجيبة، "نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسسي"، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت سكيكدة، الجزائر، العدد 13، 2016، ص 171.
40. وقنوني باية، عبد الكريم نادية، "واقع اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات جزائرية)"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 5، العدد 1، 2020.
41. ولد عابد عمر، علوادي لمين، "آليات تطبيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية نموذج مقترح-دراسة تطبيقية لمؤسسة الإسمنت بالشلف-"، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، العدد 17، 2017.
42. يحيى الشريف حنان، "نظم المعلومات ودورها في تفعيل اليقظة الإستراتيجية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية - جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، العدد 2، 2016.
43. يوسف عبايدية، العربي عمران، "اليقظة الإستراتيجية كمدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية"، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، جامعة العربي تبسي، تبسة، الجزائر، العدد الثاني، 2017.

خامسا: المقابلات

1. مقابلة مع السيد تومي مهدي رئيس قسم الإعلام الآلي، بتاريخ 27 جويلية 2021
2. مقابلة مع السيد عيداوي طه، مشرف في قسم الموارد البشرية، بتاريخ 01 أوت 2021

سادسا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Abdullah Hamood Alhasni, Shaker Jaralla Alkshali, the impact of organizational support on strategic vigilance in ministry of civil service in sultanate Oman, international journal of academic research in business and social science, Pakistan , 2021.
2. Ali fakhri Abbas, Fadhiela salman, **The role of strategic vigilance in the operational performance of the banking sector**, europeane journal of business and management, Germany, vol 10, no21, 2018.
3. Artur Rot, enterprise information technology security: risk management perspective, proceedings of the world congress on engineering and computer science, San Francisco, USA, vol II, 2009.
4. Elizabeth Hardcastle, "**business information systems**", ventus publishing, Colorado, USA, 2008.
5. Kasim Jalod, Ali Hasan, strategic vigilance and its role in entrepreneurial performance: an analytical study of the views of a samole of managers in the Ur company in nasiriyah Iraq, multicultural education, USA, vol 7, no 01.
6. Kasmi Karima, Djab Zohra, **the impact of strategic vigilance on E-management in the national railway transport company**, journal of information technology management, university of Tehran, Iran, vol 13, no 02, 2021.
7. Malihe Tabatabaie, "**exploring enterprise information system**", in: "enterprise information Systems", IGI global, New York, USA, 2011.
8. Peggy E. Chaudhry, Sohail S. chaudhry, others, enterprise information systems security: a case study in the banking sector, international federation for information processing, Austria, 2013.
9. Radut Carmen, the enterprise information system and risk management, annals of faculty of economics, university of Oradea, Roumanie, vol 4, 2009.
10. Sahera Mohammed Hassan, Fadheela Dawood, **marketing vigilance and its role in ambidexterity performance applied research in Baghdad company for soft drinks**, international journal management, IAEME publication, Iraq, vol 11 no 12, 2020.
11. Sawsan A. Alshaer, the effect of strategic vigilance on organizational ambidexterity in Jordanian commercial banks, modern applied science, Canada, vol 14, no 6, 2020.
12. Sébastien Brion, **un modèle de vigilance organisationnelle: le cas des processus de conception de produits industriels**, gestion et management, université de savoie, France, 2000.

الملاحق

الملحق رقم(1): أسئلة المقابلة

❖ الأسئلة الخاصة بنظم المعلومات

أولاً: التعريف بنظم معلومات مؤسسة عمر بن عمر

1- ما هي مكونات نظم المعلومات؟

2- ما هي الأهداف الحقيقية للمؤسسة من استخدام نظم المعلومات؟

- يستخدم للتعرف على متغيرات البيئة الخارجية

- تحقيق التميز على المنافسين

- تخفيض تكاليف في مجال البحث عن المعلومات

- بناء بنية تحتية تكنولوجية

3- ما المزايا التي يوفرها نظام المعلومات للمؤسسة؟

ثانياً: أنواع نظم المعلومات في مؤسسة عمر بن عمر؟

- ما هي أنواع نظم المعلومات الموجودة في المؤسسة؟

❖ الأسئلة الخاصة باليقظة الإستراتيجية

أولاً: أهمية اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة

1. هل مفهوم اليقظة معروف ومتداول في المؤسسة؟

2. ما مفهوم اليقظة الإستراتيجية في مؤسستكم؟

3. هل جميع الموظفين في مؤسستكم معنيين باليقظة؟

4. من هي الجهة أو المصلحة التي تتولى القيام بعملية اليقظة؟

5. ما هي أساليب اليقظة المعتمدة من قبل المؤسسة؟

• آلية التحكم

• آلية الإنذار

6. ما هي الشروط اللازمة لتفعيل اليقظة داخل المؤسسة؟

7. ما هي المراحل التي تمر بها عملية اليقظة داخل المؤسسة؟

8. كيف تفعل المؤسسة يقظتها؟

9. ما هي أنواع اليقظة المستخدمة في مؤسستكم؟

• اليقظة التنافسية

• اليقظة التجارية (التسويقية)

• اليقظة البيئية

• اليقظة التكنولوجية

10. بأي وتيرة تقوم المؤسسة باليقظة (دائماً، أحياناً أم بصفة دورية)؟

11. ما هي الوسائل المساعدة لليقظة؟

• الانترنت

• المعايير

12. ما هي المتطلبات التي تحتاجها المؤسسة لبناء خلية يقظة فعالة؟

13. هل هناك دورات تكوينية يخضع لها العمال في مجال اليقظة؟ وما هي مدة الدورة؟
14. هل تخصص المؤسسة ميزانية مالية معينة للقيام باليقظة؟
15. ما هي المعوقات التي تواجهكم في تطبيق عملية اليقظة؟ وكيف يتم التغلب عليها؟

ثانياً: معلومات اليقظة الإستراتيجية

1. ما هي طبيعة معلومات اليقظة ؟ معلومات التحكم معلومات التأثير أو إشارات ضعيفة؟
2. فيما تتمثل مصادر معلومات اليقظة التي تحصل عليها المؤسسة؟ ؟
3. هل يتم تحليل ومناقشة هذه المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية؟

ثالثاً: أنواع اليقظة الإستراتيجية

- ما هي أنواع اليقظة إستراتيجية الموجودة في المؤسسة؟
- يقظة تكنولوجية
- يقظة تنافسية
- يقظة تسويقية
- يقظة بيئية

❖ دور نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية

- ما هي المزايا التي قد يقدمها نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية داخل مؤسستكم؟
- هل نجاح اليقظة الإستراتيجية يتوقف على فعالية نظام المعلومات ؟
- هل مخرجات نظام المعلومات تشكل مدخلات اليقظة الإستراتيجية؟
- كيف يساهم نظام المعلومات في ترقية الإبداع والابتكار داخل المؤسسة؟
- هل يساهم نظام المعلومات في الحفاظ على سمعة المؤسسة وعلامتها التجارية؟ وكيف يتم ذلك؟
- كيف تستطيع المؤسسة من خلال نظام المعلومات الحفاظ على الزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد؟
- هل يساعد نظام المعلومات المؤسسة على أنها تنتج منتجات صديقة للبيئة؟

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة 8 ماي 1945 – قالمة –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

تحية طيبة وبعد...

استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لانجاز بحث علمي حول: "دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر-قالمة-".

ونظرا لأهمية رأيكم وخبرتكم العلمية والعملية وورغبتنا في مشاركتكم في إنجاز بحثنا فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك يرجى قراءة عبارات الاستبيان المرفق ووضع علامة (x) في الخانة المناسبة، وكونوا متأكدين أن الآراء التي سنحصل عليها سيتم التعامل معها بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لغرض استكمال البحث العلمي فقط. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام لمساهمتمكم البناءة.

تحت إشراف الدكتورة:

براهمية آمال

إعداد الطالبة:

بيوض أحلام

2021 /2020

القسم الأول: البيانات الشخصية

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية بوضع إشارة (x) في المربع الموافق لاختيارك.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة
- من 40 إلى 49 سنة أكبر من 50 سنة
- 3- المستوى التعليمي: ثانوي جامعي دراسات عليا
- 4- التخصص العلمي: نظم المعلومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- مالية أخرى
- اقتصاد وتسيير مؤسسات
- 5- الوظيفة: المدير العام نائب المدير العام
- رئيس قسم موظف إداري
- 6- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 15 سنة من 16 إلى 20 سنة
- أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: تطبيق نظم المعلومات في المؤسسة

نظم المعلومات هي: "مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم".

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس واقع نظم المعلومات في مؤسسة عمر بن عمر -قائمة- والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك بوضع علامة (x) في المربع الذي يوافق اختيارك.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
البعد الأول: البعد الإداري لنظم المعلومات						
					تساعد نظم المعلومات على القيام بالوظائف على أكمل وجه	01
					استعمال نظم المعلومات يقلل من الجهد والوقت للموظفين ويحد من الأخطاء في أداء مختلف الوظائف	02
					يراقب نظام المعلومات عمل الموظفين داخل المؤسسة	03
					تساهم نظم المعلومات في حل المشاكل التنظيمية على المستويات الإدارية	04
					تعمل نظم المعلومات على توفير المعلومات الاستراتيجية الضرورية لها.	05
					تعمل نظم المعلومات على توفير كفاءة القيام بأداء المهام في المؤسسة بطريقة أسرع وبتكلفة أقل	06
					يسمح نظام المعلومات الكفاء بتسهيل عملية المراقبة وتسهيل مقارنة النتائج مع الأهداف وخطط الموضوعة	07
البعد الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال						
					تحرص المؤسسة على توفير التجهيزات المادية كالحواسيب والبرمجيات والشبكات وغيرها	08
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معالجة البيانات وتخزين المعلومات واسترجاعها وعرضها بسهولة	09
					تمتلك المؤسسة شبكة اتصال داخلية (شبكة انترانات).	10
					تمتلك المؤسسة شبكة اتصال خارجية (شبكة اكسترانات)	11
					المؤسسة على اتصال دائم بشبكة الانترنت	12
					تملك المؤسسة موقع الكتروني على شبكة الانترنت	13
					تحرص المؤسسة على توفير برمجيات لأمن وسرية المعلومات	14
البعد الرابع: الموارد البشرية						
					يولي موظفي المؤسسة أهمية كبيرة لنظم المعلومات.	15
					تمتلك المؤسسة مهندسين متخصصين في نظم المعلومات	16
					يقوم المتخصصون بتصميم نظم المعلومات وتطويرها بناء على المتطلبات المعلوماتية للمؤسسة.	17
					تحرص المؤسسة باستمرار على تكوين موظفيها ضمن مجال نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	18
					تساهم نظم المعلومات في تفعيل دور الموظفين وزيادة ترابطهم من خلال تبادل المعلومات	19

20	تعمل نظم المعلومات على تحسين أداء الموظفين في المؤسسة				
البعد الخامس: المورد المعلوماتي لنظم المعلومات					
21	تعد البيانات الدقيقة بمثابة مدخلات ضرورية لتشغيل نظم المعلومات.				
22	تحرص المؤسسة للحصول على البيانات من مصادر متنوعة من البيئة الداخلية والخارجية لها.				
23	تقوم المؤسسة بمعالجة البيانات بطرق التشغيل المختلفة للوصول إلى معلومات دقيقة وشاملة				
24	المعلومات التي تحصل عليها المؤسسة تتمتع بالوضوح				
25	تسعى المؤسسة لجمع معلومات حول كافة المتعاملين الاقتصاديين من منافسين موردين وزبائن				
26	تنتقل المعلومات الملائمة إلى المستخدمين في الوقت المناسب				

المحور الثاني: اليقظة الاستراتيجية

اليقظة الاستراتيجية هي: "تلك العملية الجماعية المستمرة التي يقوم بها مجموعة من الأفراد بطريقة طوعية، من خلال تتبع وتعقب المعلومات المتوقعة المتعلقة بالتغيرات المحتملة في بيئة المؤسسة، ثم يستخدمونها بهدف خلق فرص للأعمال والتقليل من المخاطر وعدم اليقين بصفة عامة".

وفيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة عمر بن عمر -قائمة-، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، بوضع علامة (x) في المربع الذي يعبر عن اختيارك.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
27	مصطلح اليقظة معروف ومتداول لدى مؤسستكم					
28	جميع موظفي المؤسسة معنيين باليقظة الإستراتيجية					
29	تواكب المؤسسة التطور التكنولوجي الحاصل					
30	تسعى المؤسسة إلى معرفة التكنولوجيا والتقنيات المتبعة من قبل المنافسين.					
31	تحرص المؤسسة على تجديد وابتكار في المنتجات					
32	تسعى المؤسسة للحصول على معلومات متعلقة بالمنافسين					
33	تسعى المؤسسة إلى الحفاظ على حصتها السوقية					
34	تقوم الادارة بتحليل لنقاط قوة وضعف جميع المنافسين الحاليين والمستقبليين.					

					تستغل المؤسسة الفرص قبل وصول المنافسين إليها	35
					تحترم المؤسسة قيم وعادات المجتمع الذي تنشط فيه	36
					تسعى المؤسسة إلى تصميم منتجات تراعي قواعد الأمن والسلامة البيئية	37
					تتابع المؤسسة التشريعات والقوانين المتعلقة بحماية المحيط والحد من التلوث البيئي	38
					تستخدم المؤسسة طرق فنية آمنة للتخلص من نفاياتها	39
					تعتمد المؤسسة على شبكة الانترنت لتسويق وترويج منتجاتها	40
					تعمل المؤسسة على الحفاظ على زبائنها الحاليين واستقطاب زبائن جدد	41
					تحرص المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها اتجاه عملائها	42
					تحرص المؤسسة على انتاج منتجات تتوافق مع أذواق عملائها وقدرتهم الشرائية	43

الملحق رقم (03): نتائج spss

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	26

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,923	43

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,836
		N of Items	22 ^a
Cronbach's Alpha	Part 2	Value	,936
		N of Items	21 ^b
	Total N of Items		43
Correlation Between Forms			,865
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,938
	Unequal Length		,938
Guttman Split-Half Coefficient			,931

Correlations

		للمحور الكلية الدرجة الأول	للمحور الكلية الدرجة الثاني	الكلية الدرجة للاستمارة
الأول للمحور الكلية الدرجة	Pearson Correlation	1	,355 ⁺	,759 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,024	,000
	N	40	40	40
الثاني للمحور الكلية الدرجة	Pearson Correlation	,355 ⁺	1	,865 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,024		,000
	N	40	40	40
للاستمارة الكلية الدرجة	Pearson Correlation	,759 ^{**}	,865 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	40	40	40

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

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

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المعلومات لنظم الإداري البعد	40	2,43	5,57	3,8000	,68611
والاتصال المعلومات تكنولوجيا	40	2,71	5,00	4,1357	,59647
البشرية الموارد	40	2,83	5,00	3,9125	,56863
المعلومات لنظم المعلوماتي المورد	40	2,67	5,00	3,8125	,67430
المؤسسة في المعلومات نظم تطبيق	40	3,00	4,62	3,9192	,44324
الاستراتيجية البيقطة	40	1,76	5,00	3,8912	,76842
N valide (listwise)	40				

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الأول للمحور الكلية الدرجة	,092	40	,200 [*]	,969	40	,335

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الثاني للمحور الكلية الدرجة	,080	40	,200 [*]	,959	40	,154

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المؤسسة في المعلومات نظم تطبيق	13,116	39	,000	,91923	,7775	1,0610

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاستراتيجية البقطة	7,335	39	,000	,89118	,6454	1,1369

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,228 ^a	,052	,027	,75792

a. Predictors: (Constant), المعلومات لنظم الإداري البعد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,920	,683		4,277	,000
	المعلومات لنظم الإداري البعد	,256	,177	,228	1,445	,157

a. Dependent Variable: الاستراتيجية البقطة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				

1	,272 ^a	,074	,050	,74904
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,440	,840		2,905	,006
	والاتصال المعلومات تكنولوجيا	,351	,201	,272	1,745	,089

a. Dependent Variable: الاستراتيجية اليقظة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,394 ^a	,155	,133	,71543

a. Predictors: (Constant), البشرية الموارد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,807	,796		2,269	,029
	البشرية الموارد	,533	,201	,394	2,644	,012

a. Dependent Variable: الاستراتيجية اليقظة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,325 ^a	,106	,082	,73609

a. Predictors: (Constant), المعلومات لنظم المعلوماتي المورد

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,477	,677		3,662	,001
المعلومات لنظم المعلوماتي المورد	,371	,175	,325	2,122	,040

a. Dependent Variable: الاستراتيجيية البيقطة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,425 ^a	,180	,159	,70476

a. Predictors: (Constant), المؤسسة في المعلومات نظم تطبيق

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,005	1,004		1,001	,323
	المؤسسة في المعلومات نظم تطبيق	,736	,255	,425	2,892	,006

a. Dependent Variable: الاستراتيجيية البيقطة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,836
		N of Items	22 ^a
Cronbach's Alpha	Part 2	Value	,936
		N of Items	21 ^b
	Total N of Items		43
Correlation Between Forms			,865
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,938
	Unequal Length		,938
Guttman Split-Half Coefficient			,931

Test of Homogeneity of Variances

للاستمارة الكلية الدرجة

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4,231	2	36	,022

Test of Homogeneity of Variances

للاستمارة الكلية الدرجة

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
7,257	2	37	,002

Test of Homogeneity of Variances

للاستمارة الكلية الدرجة

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,313	3	36	,816

ANOVA

للاستمارة الكلية الدرجة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	639,948	3	213,316	,475	,702
Within Groups	16181,952	36	449,499		
Total	16821,900	39			

Test of Homogeneity of Variances

للاستمارة الكلية الدرجة

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
6,416	1	37	,016

Test of Homogeneity of Variances

للاستمارة الكلية الدرجة

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,260	3	36	,854

ANOVA

للاستمارة الكلية الدرجة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5953,992	3	1984,664	6,574	,734
Within Groups	10867,908	36	301,886		
Total	16821,900	39			

الملحق رقم (04): قائمة محكمي استبيان الدراسة

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية
قيدوم لزهر	أستاذ محاضر	جامعة قالمة
دوغمان راضية	أستاذة محاضر	جامعة قالمة

المخلص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع نظام المعلومات واليقظة الإستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقلمة، كما تهدف أيضا إلى إبراز مدى مساهمة نظام المعلومات في تفعيل اليقظة الإستراتيجية، من خلال إجراء مقابلة وتوزيع استبيان على 40 موظف، كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss لمعالجة البيانات واختبار صحة الفرضيات. توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات على تحقيق اليقظة الإستراتيجية في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر. وتوصي الدراسة بضرورة تطوير نظم المعلومات، واستحداث مصلحة خاصة باليقظة الإستراتيجية، والتركيز على اليقظة البيئية والتكنولوجية، بالإضافة إلى ضرورة ترسيخ ثقافة اليقظة بين الموظفين، والاعتماد على نظام اليقظة الإستراتيجية لتفادي الوقوع في المشاكل مستقبلا.

الكلمات المفتاحية: النظام، المعلومات، نظام المعلومات، اليقظة الإستراتيجية، مؤسسة عمر بن عمر.

Résumé

Cette étude vise à mettre en évidence la réalité du système d'information et de la vigilance stratégique à la Fondation Mills Omar Bin Omar Guelma, ainsi qu'à mettre en évidence la mesure dans laquelle le système d'information contribue à activer la vigilance stratégique, à travers une interview et la distribution d'un questionnaire à 40 employés, et le programme statistique spss a été utilisé pour traiter les données et tester la validité des hypothèses. L'étude a révélé qu'il y a un impact de l'application des systèmes d'information sur la réalisation de la vigilance stratégique à la Fondation Omar Bin Omar Mills. L'étude recommande la nécessité de développer des systèmes d'information, de développer un intérêt particulier pour la vigilance stratégique, de mettre l'accent sur la vigilance environnementale et technologique, d'établir une culture de vigilance parmi les employés et de s'appuyer sur un système de vigilance stratégique pour éviter de futurs problèmes.

les mots clés: Système, , information, système d'information, vigilance stratégique, Fondation Omar Bin Omar.

Summary :

This study aims to highlight the reality of the information system and strategic vigilance at The Mills Omar Bin Omar Guelma Foundation, as well as to highlight the extent to which the information system contributes to activating strategic vigilance, through an interview and distribution of a questionnaire to 40 employees, and the statistical program spss were relied on to process data and test the validity of hypotheses. The study found that there is an impact of the application of information systems on achieving strategic vigilance at The Omar Bin Omar Mills Foundation. The study recommends the need to develop information systems, develop a special interest in strategic vigilance, focus on environmental and technological vigilance, establish a culture of vigilance among employees, and rely on a strategic vigilance system to avoid future problems.

Keywords: system, information, information system, strategic vigilance, Omar Bin Omar Foundation.



قالة، 06/05/2021

رقم: 129/ع. ا. ع. ج. ا. م. ع. ت. ا. ح. و. ا. م. ا. 2021

إلى السيد مدير مؤسسة عمير - (الفجوج) - قالة -

الموضوع: طلب إجراء ورشة مبرانية للطلبة بمؤسستكم

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي و استكمالاً لإعداد مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية،
يشرفنا أن نطلب من سيادتكم التفضل بالموافقة على إجراء دراسة ميدانية بمؤسستكم، للطالبة الآتي أسمها:
1- بيهوض أحلام.

المستوى: الثالثة ماستر، شعبة: العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات ، السنة الجامعية: 2020/2021
عنوان المذكرة:

دور نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في مؤسسة

و عليه، نرجو من سيادتكم بذل العناية بخصوص توفير الوثائق و المستندات ذات الصلة لتحقيق الغاية المرجوة.

تقبلوا السيد المدير تحياتنا الخالصة.

تأشيرة المؤسسة المستقبلية



رئيس القسم

