



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس في علوم التسيير
تخصص: تسيير الموارد البشرية

أثر نظام المعلومات على مستوى الإبداع في المؤسسة
دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بورقلة

من إعداد الطالبتان: بوسعيد سهيلة
برهان فضيلة

تحت إشراف: بن مالك محمد حسان

الموسم الدراسي: 2012-2013

إهداء

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله

إلى إخوتي عمرو رقية وزينب ومعاذ، إلى كل العائلة برهان

إلى إخوتي عمرو رقية وزينب ومعاذ، إلى كل العائلة برهان

إلى كل أساتذتي وأصدقائي كل من نادية والزهرة وفاطمة

إلى كل أساتذتي وأصدقائي كل من نادية والزهرة وفاطمة

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

برهان

شكر

يطيب لي بعد شكر الله عز وجل الذي وفقني في انجاز هذا العمل المتواضع أن أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي د. بن مالك محم د حسان ، هتهات سعيد ، فروحات حدة ، مزهودة نور الدين ، جزاهم الله عني خير الجزاء لما قدموه لي من عون ونصح؛

كما أتقدم بالشكر الخالص للسيد مدير مؤسسة سونالغاز ،بالإضافة إلى ولكل عمال مؤسسة سونالغاز بورقلة

بوسعيد & برهان

المخلص:

تناولت هذه المذكرة موضوع "أثر نظام المعلومات على مستوى الإبداع في المؤسسة"، حيث حاولنا إدراجه على أهم زواياه وتمثلة فيما يلي :

المقدمة العامة: تناولنا فيها كل من الإشكالية الرئيسية، وعدد من التساؤلات الفرعية بالإضافة إلى الفرضيات، وأهمية البحث وأهدافه وأسباب اختيار الموضوع حيث تناولنا في الفصل الأول مدخل إلى نظام المعلومات يتضمن هذا الفصل أربعة مباحث كل مبحث ينقسم إلى ثلاثة مطالب .

الفصل الثاني: أما في ما يخص هذا الفصل فقد تناولنا الدراسة الميدانية التي تبرز علاقة بين نظام المعلومات بالإبداع في المؤسسات الحالية .

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	فهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
 !"#
	.,# -./01\$2!:' ()·\$%&
	!345
03	*.,# -./9 ; <3-&:' ()·678%
03	' ()· >,?# : مفهوم النظام
04	@!· >,?# : مفهوم البيانات والمعلومات
05	6·!· >,?# : مفهوم نظام المعلومات
06	*.,# <./C+/B:@!· 678%
06	' ()· >,?# : أنواع نظم المعلومات حسب وظائف المؤسسة
08	@!· >,?# : أنواع نظم المعلومات حسب مستويات الإدارية
09	6·!· >,?# : أنواع نظم المعلومات حسب الدعم المعلومات
13	C! F·9 ; D=·&:' 6·!· 678%
13	' (G· >,?# : مفهوم الإبداع
14	@!· >,?# : مراحل الإبداع
14	6·!· >,?# : مستويات الإبداع
17	HF · 678% : الإبداع في المؤسسات
17	' ()· >,?# : مبادئ الإبداع
17	@!· >,?# : أشكال الإبداع

18	معوقات الإبداع: • • • • • !"#
19	\$%& ' () * + ,
	*!./01234567890; * <=># * . ? * = / @ - ' ()
22	تعريف بالمؤسسة: \$%& • AB#
22	نشأة المؤسسة: \$%& • !"#
23	مهام أساسية للمؤسسة: - • !"#
24	هيكل التنظيمي للمؤسسة: • • • • • !"#
32	C•D;=E•FGH 'D.J: - • AB#
33	مدخل إحصائي للعينات المختارة من العمال: \$%& • !"#
40	- ' () * KL,
41	*MN • * + 0 •
44	8P•5# *QG.
	RSLM

المقدمة العامة

إن التطور الذي وصل إليه الاقتصاد العالمي أكد من قيمة المعلومات بالنسبة للمؤسسة، وما توفره من فرص جديدة في ظل تعقيدات متغيرة ومعقدة باستمرار وحدة المنافسة، فنظم المعلومات تقدم للمؤسسة ما تحتاجه من قوة الاتصالات وقوة التحليل التي تستطيع أن تعتمد عليها في التجارة الخارجية على أساس عالمي. حيث أصبحت المؤسسات تبحث عن مكان لها في الصدارة دائما، وتسعى لتكون في المقدمة وقادرة على مواجهة المنافسة وتحقيق نتائج أفضل.

من المؤكد أن المؤسسات المتميزة هي التي تكون قادرة على الإبداع والتجديد على أساس مستمر، وأما القادة المتميزين هم الذين يكونون قادرين على مساعدة الأفراد في مؤسساتهم والاستفادة من مواهبهم الإبداعية، واستثمار ما لديهم من قدرات وطاقات المتجددة.

إن الإبداع والابتكار ظاهرة قديمة تعني الرغبة العامة في استخدام ما يدرك العقل في تطبيقات عملية تبذل نتائج جديدة، وهو متعدد الجوانب وذو خصائص متنوعة، كما أن تطور الاتصالات أصبحت تمثل تهديد للمؤسسات المحلية، وضمن كل هذا أصبح وجود نظام المعلومات شيء ضروري لنجاح المؤسسة.

إننا نعيش اليوم عصر السرعة الذي يسوده انفجار المعرفة وثورة المعلومات التي تزداد اندجا بفضل شبكات اتصالات البيانات، والمؤسسات الشبكية للكمبيوتر للبت المباشر، إلى غير ذلك التحولات التي جعلت العالم يشبه قرية صغيرة، وهذا الوضع أدى إلى تزايد أهمية الدور الإستراتيجي لنظام المعلومات وضرورتها في المؤسسات، واعتبر الإبداع عنصرا حساسا لأي تغيير حتى ولو كان ضئيلا وبه يقاس كفاءة والفعالية. فإن الدول النامية بحاجة ماسة إلى الإبداع أو الاستفادة من الطرق المبدعة في الدول المتقدمة لتحسين وضعيتها التنافسية للمؤسسة لما لها من الدور الإستراتيجي في الإنتاج والتشغيل، وذلك لتحسين وضعيتها التنافسية محليا ودوليا. حيث أصبحت هذه المؤسسات تمثل قوة الحركة للإبداع في مختلف فروع الإنتاج.

تبعاً لما سبق تبرز معالم الإشكالية التي سنحاول معالجتها من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي :

Fz !"#%&' (8)*+&, -."/ 012 34567&889 :;<=>?@; A4-1B% 3456*)CD<E4

ولتوضيح هذا التساؤل أكثر نقوم بطرح عدد من الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- هل نظام المعلومات يعتبر أداة لتخزين المتحصل عليها من مختلف الوظائف ؟
- 2- هل تؤثر المستويات الإدارية على نظام المعلومات داخل المؤسسة ؟
- 3- ما هي أهم المبادئ التي تركز عليها مستويات الإبداع في المؤسسة ؟

المقدمة العامة

:-#%\$! • • • • •

- على ضوء العرض السابق لإشكالية البحث، يمكن صياغة الفرضيات التالية :
- تعتبر المعلومة وسيلة أساسية في نظام المعلومات لأن نظام المعلومات وعنصر مهم في المؤسسة ، حيث أنه يتلقى المعلومة ويعالجها ويوزعها على جميع مستويات المؤسسة لاتخاذ القرار؛
 - إن سر نجاح المؤسسة مصدره نظام المعلومات الذي يسمح لها بتنمية مستوى الإبداع والابتكار وخلق فرص جديدة التي تواجهها المؤسسة؛
 - تسعى المؤسسات لتحقيق نتائج أفضل وذلك باعتمادها على نظام المعلومات الفعال ومتطور الذي يساهم في كفاءة وفعالية القرارات المتخذة .

(&" • • • • • :

- 1- يوضح هذا البحث ، أهمية نظام معلومات على الإبداع في مستويات المؤسسة ، وهذا ما يتطلب إدارة للحصول على نتائج أفضل ؛
- 2- يعتبر نظام المعلومات عامة من التقنيات التسييرية الحديثة بما يساهم في رفع أداء المؤسسة ؛
- 3-أهمية نظام المعلومات في تحسين جودة المؤسسات وزيادة السرعة إنتاجيتها ، وذلك لمواجهة متطلبات المتزايدة لجمهور المستهلكين.

(+* • • • • • :

- 1- توضيح أهمية الإبداع في المؤسسات ؛
- 2- إبراز علاقة بين نظام المعلومات ومستوى الإبداع في المؤسسة، تبرز أهمية الإبداع كونه متطلبا ضروري لدفع عجلة التطور نحو تحقيق المؤسسة قادرة على مواكبة التغيرات السريعة والهائلة والنشاط الذي يتصف بالابتكار وخلق فرص جديدة؛
- 3- توفير معلومات للباحثين وصانعي قرار في غدارة المؤسسات .

(4!3 2!0!# . / . # . , :

- محاولة إبراز أهمية الإبداع في المؤسسات ؛
- إبراز نظم المعلومات وأثره على مستوى الإبداع في المؤسسات ؛
- أهمية هذا الموضوع في ظل هذه التحولات المتسارعة.

7.6!5 • • • • • :

في الجانب التطبيقي نجد أن المؤسسات الجزائرية لديها نقص في مستوى الإبداع وهذا راجع إلى نقص الثقافة الأفراد المجتمع لدى المؤسسات العمومية أو الخاصة .

!#\$%&'()*+,-./:;<=>?@

دراسة جوهري مسعودة وعمومن نورة (أثر نظام معلومات على تنافسي ة في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس ورقلة) وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- ✓ يساهم نظام معلومات للوصول إلى قرارات أكثر رشداً؛
- ✓ كشف عن نواحي الضعف في نظم المعلومات المستخدمة في منافسة المؤسسة وسبل معالجتها
- وزيادة فاعليتها توصلت إلى نتائج التالية:
- ✓ أن هناك علاقة إيجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسات التنافسية؛
- ✓ أنه ليس بالضرورة أن تكون المؤسسات التي توجد فيها نظم المعلومات أكثر كفاءة من غيرها على أساس نسب الربحية، وإنما تنعكس كفاءة النظام فيها على نوعية وسرعة خدمة التي تقدمها للزبائن

2-دراسة رجم خالد : (أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة شي علي بسطيف 2011) وكانت النتائج التالي:

- ✓ تسعى المؤسسة إلى رفع أدائها للتكيف مع المتغيرات البيئية بالإضافة إلى تعزيز مكانتها التنافسية مقارنة بالمنافسين وهذا لا يتحقق إلا بتحسين ورفع أداء المورد البشري الذي يعتبر الدعامة الأساسية للأداء، وهذا عبر إتباع تقنيات ووسائل حديثة في إدارته وأهمها نظام المعلومات الموارد البشرية؛
- ✓ تبين أن النظام يشتمل على العناصر الأساسية وتمثلة فمجتاد الحاسوب وبرمجياته بالإضافة إلى العنصر البشري مستخدم للنظام ؛
- ✓ الجانب البشري في النظام تنقصه الكفاءة والخبرة التي تسمح له بالتحكم الجيد في استخدام التكنولوجيا الحديثة ؛
- ✓ استخدام نظام معلومات الموارد البشري يؤدي إلى تسيير الفعال في المؤسسة في تحسين ورفع أداء العاملين بالمؤسسة.

3-دراسة عيدان محمد سليم(دور الإبداع في تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ولاية ورقلة)!

وقد توصلت الدراسة الى:

- ✓ إبراز أهمية الإبداع وإعطاء طريقة صحيحة كوسيلة لتبني في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؛
- ✓ أهمية الإبداع في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية وأن له دور فعال إلا أن المؤسسة كانت غير مدركة لطبيعة الإبداع بسبب نقص عامل ثقافة.

!#\$%&'()*+,-./:;<=>?@

من أجل إرساء أثر نظام المعلومات على مستوى الإبداع في المؤسسة اعتمدنا على المنهج الوصفي لمعرفة مختلف مفاهيم الإبداع ومبادئه ومعوقاته، والإلمام بالمفاهيم المتعلقة بنظام المعلومات، بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي لإبراز أثر نظام على مستوى الإبداع لجأنا إلى دراسة حالة لتوضيح العلاقة ومقارنتها بالجانب النظري وذلك من خلال الاستبيان .

الفصل الأول

مدخل إلى نظام المعلومات

تمهيد: إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما و حساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات ، فهو يعتبر عنصر حيوي ، إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية و الإستراتيجية للمؤسسة . هذا ما سنحاول إبرازه في الفصل الأول من هذا البحث من خلال تقسيمه إلى أربعة مباحث، نعرض في المبحث الأول بعض المفاهيم العامة حول المعلومة و النظام و مختلف التعاريف التي تميز بها نظام المعلومات، أما في المبحث الثاني فسنعكف الضوء على أهم أنواع نظام المعلومات ، أما المبحث الثالث سنتطرق إلى بعض المفاهيم العامة في الإبداع، وفي المبحث الرابع سندرس الإبداع في المؤسسات .

المبحث الأول: مفاهيم عامة في نظام المعلومات

تعد مفاهيم النظم الأساس الذي تقوم عليه نظم المعلومات ، واستيعاب هذه المفاهيم والمصطلحات يساعد على استيعاب مفاهيم أخرى تتعلق بتطوير نظم المعلومات ، كما يساعد على الربط بين المفاهيم. والمفهوم عبارة عن معلومات فكرية تصاغ في شكل مصطلح عام ليدل على عملية أو حدث أو شيء معين ، وتأتي هذه الصياغة من التصور الفكري أو من التجربة الحسية أو الاثنين معا . ويتضمن هذا المبحث بعض المفاهيم الأساسية التي تعد ركيزة أساسية لنظم المعلومات .

المطلب الأول: مفهوم النظام

إن كلمة نظام System متداولة كثيرا في حياتنا اليومية ، فنحن نستعملها مع عدد كبير من المصطلحات مثل: النظام الكوني والنظام الطبيعي والنظام الاقتصادي أو السياسي لبلد ما، وقد ظهرت الحاجة إلى استخدام مفهوم النظم في مجال الإدارة مع الزيادة المطردة في حجم التنظيمات الإدارية وزيادة استخدامها للتقنيات المطورة وخاصة تقنيات المعلومات . فما هو مفهوم النظام ؟.

تعريف النظام system: بأنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك¹. ويعرف أيضا النظام: فهو إطار متكامل له هدف واحد أو أكثر من هدف و يقوم بالتنسيق فيما بين الموارد المطلوبة لتحويل المدخلات إلى مخرجات ، والموارد قد تكون خامات أو آلات أو طاقة و ذلك بالاعتماد على نوع النظام .²

* أما مفهوم النظام من منظور نظم المعلومات: فهو مجموعة من المكونات المرتبطة و التي تعمل معا نحو تحقيق هدف واحد عن طريق قبول مدخلات من البيئة و إجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات.³ نستخلص من هذه التعاريف أن النظام يضمن عدد من العناصر و التي يمكن أن تمثل نظم فرعية داخل النظام ذاته و تتفاعل مع بعضها البعض من أجل تحقيق أهداف أو مجموعة أهداف للنظام لتحقيقها في ظل معطيات بيئة معينة .

انطلاقا من تعريف النظام يمكن تحديد العناصر المكونة له و المتمثلة في :

1-المدخلات: تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام ليتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف المسطرة ، و تشمل المدخلات العديد من العناصر الغير متجانسة كالخامات و الطاقة و المعلومات و الآلات ، و تعتبر المدخلات مخرجات لنظم أخرى سواء تلك النظم الموجودة في بيئة النظام أو نظم فرعية داخل النظام ذاته .

(1)نجم عبد الله الحميدي -نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر ط1 -دار وائل -2005-ص 11.

(2) محمد الصيرفي -إدارة تكنولوجيا المعلومات - دار الفكر الجامعي-الإسكندرية- ط1- 2009-ص288.

(3)سليم إبراهيم -نظم المعلومات الإدارية -مؤسسة الورق -عمان الأردن ط1-1998-ص53.

2-المعالجة: يقصد بالعمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات و قد تكون عملية التحويل عبارة عن آلة أو إنسان أو آلة وإنسان معا.

3 – المخرجات : هو ناتج عن عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات و قد تكون هذه المخرجات عبارة عن سلعة ، خدمة أو معلومة ، و تعد المخرجات الأداة التي من خلالها يتم التحقق من أداء النظام و قدرته على تحقيق أهدافه.¹

المطلب الثاني: مفهوم البيانات والمعلومات

تحتاج المؤسسة إلى عدد هائل من البيانات والمعلومات لقيامها بمهامها الوظيفية المختلفة. وتعد جمع البيانات

المعلومات مفيدة تستخدم في اتخاذ القرارات في المؤسسة . ومن دون المعلومات يصبح اتخاذ القرارات عشوائيا ، تقليديا ، فيمكن اعتبار المعلومات المورد الأساسي .

يرى أن نجاح المؤسسة واستمراريتها يتوقف على كيفية الاستفادة من هذا المورد. فما هو مفهوم المعلومات ؟.

لتقديم تعريف مبسط للمعلومات لا بد أولا من التفرقة بين البيانات والمعلومات

1-البيانات Data: يمكن تعريف البيانات بأنها مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير منظمة،

قد تكون أرقاما أو كلمات أو رموزا أو حروفا ، فالبيانات في الواقع تمثل المواد الأولية للحصول على

المعلومات، وهي تجمع من مصادر متنوعة داخلية أو خارجية، جاهزة وأولية، شفوية وموثقة، رسمية أو غير رسمية.

2-إن مصطلح معلومات (information): في الاستخدام العام، يشير إلى الحقائق والآراء والأحداث،

والعمليات المتبادلة في الحياة العامة... الخ ، إذ أن أصغر وحدة من المعلومات، يطلق عليها " معلومة "

فالإنسان يحصل على المعلومات أو المعلومة يوميا من وسائل الإعلام، من شخص إلى آخر، من بنوك

المعلومات، أو من أي نوع من أنواع الملاحظة الحسية الظواهر

في البيئة المحيطة.

-فالمعلومات: هي مواد (بيانات) مصنعة، جاهزة للاستخدام.

-أما المعرفة (knowledge): فهي المادة المصنعة (المستخرجة) من المعلومات .

-المعرفة: هي حصيلة ما يمتلكه الفرد أو مؤسسة أو مجتمع من المعلومات، وعلم وثقافة في وقت معين.¹

1-إبراهيم سلطان -نظم المعلومات الإدارية (مدخل الإداري) -الدار الجامعية ط 2-2000-ص 17 .

المطلب الثالث: مفهوم نظام المعلومات

1- تعريف نظام المعلومات : نظام المعلومات هو إطار يتم في ظلّه التنسيق بين الموارد (موارد بشرية ، موارد مادية) ، لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) و ذلك لتحقيق أهداف المشروع .
و لقد تعددت تعاريف و مفاهيم نظام المعلومات و ذلك حسب اختلاف وجهات نظر الباحثين فنجد:
أ- Robert Reix يعرفه بأنه : مجموعة من الموارد و الوسائل و البرامج و الأفراد و المعطيات و الإجراءات التي تسمح بجمع و معالجة و إيصال المعلومات على شكل نصوص ، صور ، رموز في المؤسسة¹

ب- و يعرفه عبد الهادي مسلم : على أنه مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع أو استخراج ، تشغيل ، تخزين و نشر المعلومات ، بغرض دعم عمليات وضع القرار و تحقيق الرقابة داخل المؤسسة⁽²⁾
ج- أما أحمد رجب فقد عرف نظام المعلومات : على أنه نشاط المشروع الذي ينطوي على تجميع و تصنيف و تبويب و توزيع البيانات.⁽³⁾

(1) Robert Reix " **Traitement des informations** " édition vubret , 2001 , P165

(2) عبد الهادي مسلم-مذكورة في نظم المعلومات الإدارية -مركز التنمية الدراسية- مصر - 1994 - ص 16 .

(3) أحمد رجب عبد العالي - المعاصرة في المحاسبة الإدارية - الدار الجامعية للطباعة والنشر - بيروت- 1993 ص 13

المبحث الثاني: أنواع نظم المعلومات

المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات حسب وظائف المؤسسة

للمؤسسة وظائف مختلفة تقوم بها تتمثل في التمويل، الأفراد (المورد البشري)، المحاسبة، الإنتاج، التسويق، ويمكن للمؤسسة أن تحقق أهدافها وذلك بوجود نظام معلومات خاص بكل وظيفة، وهذا لمعالجة مختلف البيانات. فماهي هذه الأنظمة التي تستعملها المؤسسة؟.

نظام معلومات التمويل: إن نظام معلومات التمويل يتضمن وظائف محاسبية و تتمثل المكونات الأساسية لهذا النظام في (1):

- الميزانية (تعد أداة رقابية لكل الموارد المالية) ؛
- محاسبة التكاليف ؛
- إدارة الأموال (الغرض هو التأكد من أن الأموال متاحة لمواجهة الالتزامات المالية للتنظيم و في نفس الوقت تنظم العائد على الأموال المتاحة للاستثمار)؛
- المحاسبة المالية ؛
- التحصيل ؛
- حسابات القبض (تعتبر امتداد منطقي للتحصيل).

نظام معلومات الأفراد (الموارد البشرية): إن نظام معلومات الأفراد لم يلق الاهتمام المناسب و قد يرجع السبب في هذا إلى أن تطبيقات الأفراد عادة ما تكون روتينية مثل أنشطة حفظ السجلات ، وبسبب آخر يرجع إلى أنه ما لم يكن عدد الموظفين كبير فان سجلات الأفراد من السهل المحافظة عليها يدويا⁽²⁾

و يتكون نموذج معلومات الأفراد من المكونات التالية :

- علاقات العمل (مثل التداخل مع نقابات العمال و غيرها من التنظيمات العمالية)؛
 - شؤون الأفراد (المحافظة على سجلات الأفراد) ؛
 - التدريب (يعتبر نشاط غير محدد و يجب أن يتم تحديده وفقا لميزانية معينة)؛
- المرتبات و الأجور.

(1) سعد غالب ياسين - تحليل وتصميم نظم المعلومات - دار المناهج - الطبعة 1 - عمان الأردن - 2000 - ص 88.

(2) نوي طه حسين - نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة - رسالة ماجستير - جامعة الجزائر - 2001 - ص 16.

نظام المعلومات المحاسبي : هو نظام معلوماتي منهجي ، فهو يشمل على خصائص مصدرها طبيعة الحاسبة ، التي تتعلق بالتأثير الاقتصادي للأحداث التي تؤثر على أنشطة المشروع .
يقبل نظام المعلومات المحاسبي البيانات الاقتصادية الناتجة من الأحداث الخارجية و يتم التعبير عن معظم هذه العناصر من البيانات في شكل مالي مثل كمية المبيعات للعميل ، و لكنها تحول إلى بيانات كمية في النهاية مثل إجمالي المبلغ المسدد للعميل.

ومن جانب المخرجات ينتج نظام المعلومات المحاسبي المستندات و القوائم و غيرها من معلومات المخرجات التي يتم التعبير عن محتواها بشكل مالي ، هذه المعلومات تساعد على اتخاذ القرار.
نظام معلومات الإنتاج : تختص وظيفة الإنتاج بتحويل مجموعة من المدخلات إلى مجموعة من المخرجات في شكل سلع و خدمات ، فمثلا في نظام صناعي مثل صناعة السيارات — تقوم وظيفة الإنتاج بتحويل مجموعة من المدخلات متمثلة في الموارد المتاحة من عمالة و رأس مال إلى منتجات نهائية في شكل سيارات.
ويتكون نموذج معلومات الإنتاج من المكونات التالية :

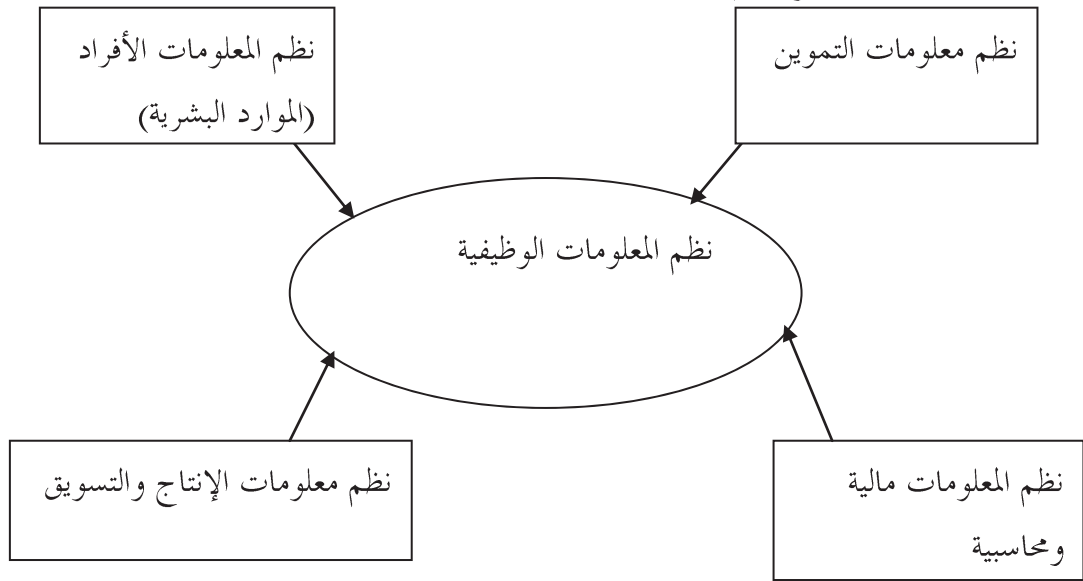
- تخطيط الاحتياجات من الموارد ؛
- العمليات التحويلية (تحويل فعلي إلى منتجات و خدمات)؛
- الهندسة الصناعية (تعمل على اتصال وثيق مع التسويق عند تصميم المنتج)؛
- الشحن و الاستلام (العملاء و الموردين) ؛
- المشتريات ؛
- رقابة الجودة.

نظام معلومات التسويق : منذ عام 1950 بدأت وظيفة التسويق تزداد و تنمو أهميتها و في بعض المؤسسات تتضمن وظيفة التسويق إدارة المخزون و التوزيع المادي للمنتجات النهائية .
و يتكون نموذج معلومات التسويق من المكونات التالية :

- بحوث التسويق (دراسة السوق)؛
- التسعير (تحديد السعر الصحيح) ؛
- الترويج ؛
- إدارة المبيعات (نجاح أو فشل التسويق ينسب لقوة رجال البيع).¹

1- عبد السلام أبو قحف -التسويق مدخل تطبيقي -دار الجامعة الجديدة -الإسكندرية -مصر -2002-ص157.

الشكل (1-1) أنواع نظم المعلومات الوظيفية



المصدر: - أسهمان ماجد الطاهر - مقدمة في نظم المعلومات الإدارية -ص59.

المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية

تشمل المؤسسة أربع مستويات إدارية، تتمثل في كل من المستوى الاستراتيجي والإداري والمعرفي والتشغيلي، ويجب على كل مستوى أن يحتوي على نظام المعلومات يقوم بمعالجتها لتحقيق الأهداف لكل مستوى. فما هي هذه الأنظمة؟.

1-نظام معلومات المستوى الاستراتيجي: هو نظام محوسب، يعمل على تزويد الإدارة العليا بمختلف

المعلومات المتعلقة به للمؤسسة، يقوم هذا النظام بإدارة الأعمال وتكون له تأثيرات يمكن أن تغير في إدارة المؤسسة، فإن نظم المعلومات الإستراتيجية تشمل شرائح إدارية ومهنية أكبر لكل مستويات. يسعى هذا نظام إلى تأمين روابط متينة مع الموردين والزبائن، كما تهدف إلى التنقيب عن المعلومات التي تخص سوق محددة من الزبائن وتحليل أذواقهم¹.

2-نظام معلومات المستوى الإداري: عرفه جوردون ديفيز بأنه النظام المتكامل الذي يربط بين المستفيد والآلة

من أجل توفير المعلومات لدعم وظائف الإدارة في المؤسسة، ويتمثل هذا النظام في توفير بيانات متكاملة ومحللة بطريقة عامة تتسم بالشمول. ويسعى إلى تنظيم تطبيقات الحاسب كما توفر قنوات اتصال تساهم في نقل المعلومات المختلفة، وتوفيرها للمستويات الإدارية².

1- محمد محمد الهادي-التطورات الحديثة لنظم المعلومات -دار الشرق -ط 1-القاهرة -1991-ص146.

2- يحي مصطفى حلمي-نظم المعلومات - مكتبة عين الشمس -القاهرة-مؤسسة الأهرام -1998-ص191.

3- نظام معلومات المستوى المعرفي: يعرف بأنه ذلك النظام المتكون من الأجهزة والأفراد ذوي الخبرات والكفاءات، بحيث تتمثل مدخلات نظام معلومات المستوى الإداري في جميع البيانات المتعلقة بمتطلبات سير الأعمال في المؤسسة. كما يسعى هذا النظام إلى تنمية المعارف والمعلومات لدى العاملين بالمؤسسة، والغرض الأساسي هو اكتشاف وتنظيم المعلومات الحديثة في العمل .

4- نظام معلومات المستوى التشغيلي: يعرف بأنه النظام الذي يتكون من الأجهزة والأفراد العاملين، لتزويد المستويات الأخرى بمختلف المعلومات. يقوم هذا النظام بجمع المدخلات المتعلقة بكيفية التشغيل، ويتم تحويل البيانات باستخدام الوسائل الضرورية حتى يتم الحصول على المخرجات!

المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات حسب الدعم المؤسسية

لم تظهر أنظمة المعلومات في فراغ بل نمت و تطورت في بيئة محددة ، إذ تمتد جذورها إلى الحضارات الإنسانية القديمة ، و في العصر الذي نشهده الآن الذي يمتاز بانفجار المعلومات أصبح من الصعب التحكم فيها نتيجة التطور التكنولوجي في نقل وتخزين و جمع المعلومات و مع تعقد احتياجات المستفيدين و خاصة المؤسسات الكبرى طورت نظم حيث تطورت نظم المعلومات التي تحتاجها في تسييرها لأعمالها أو في دعمها لاتخاذ قراراتها أو معالجة بياناتها، و سندرج فيما يلي أهم نظم المعلومات الجديدة

1- نظم دعم القرارات

صممت نظم دعم القرارات في بداية السبعينات على أساس دعم القرارات الفردية ، لكن في نهاية الثمانينات توسع مفهوم نظم دعم القرارات بعد أن تبين أن معظم القرارات لا تتخذ بشكل فردي بل بشكل جماعي ، لذلك جرى تطوير على هذه النظم لتبلي حاجة الجماعة و هذا ما ظهر تحت اسم نظم دعم القرارات الجماعية .

و يعرف نظام دعم القرارات: على أنه هو نظام مرتبط بالحاسب ، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة(الروتينية)والغير مبرمجة (1)

1جوهرى مسعودة -عموم نورة-أثر نظام المعلومات على تنافسية المؤسسة -رسالة الليسانس-جامعة ورقلة-2009-2010-ص27.

2محمد محمد الهادي -مرجع سبق ذكره-ص148.

كما تعرف نظم دعم القرارات الجماعية: بأنها " نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يسهم في تسيير و حل المشكلات غير المبرجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معا كفريق " ¹ من خلال التعريفين نلاحظ أن كلا النظامين يعتمد على الحواسيب الآلية التي تقوم بإعداد التقارير التي تدعم عملية اتخاذ القرار بتزويدها ببعض البيانات التي تتناسب مع احتياجات متخذي القرارات ، و تستخدم هذه النظم في مجال مشاكل محددة كاسترجاع معلومات معينة ترتبط بملامح عملية اتخاذ القرار و بالتالي تقدير المؤثرات و القيود المتعددة التي تحيط بهذه العملية .

و من أهم القدرات التي تقدمها نظم دعم القرارات :

- 1 — التحليل المعمق للمعلومات باستخدام النماذج و الرسومات و الخرائط.
- 2— الوصول المباشر إلى البيانات الوصفية والكمية التي تتوفر في قاعدة بيانات النظام .
- 3— ترير البيانات المستخدمة التي تتلاءم مع ظروف القرار المعين .
- 4 — عرض البيانات في الشكل الملائم الذي يفضله المستخدم.

2-نظم المعلومات الإدارية

كان عقد السبعينات بمثابة مرحلة ولادة و نمو لأنظمة المعلومات الإدارية حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال, و تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها " نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط و التنظيم و القيادة و الرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات " .

من خلال هذا التعريف نلاحظ أن نظم المعلومات الإدارية هو نظام شامل أي يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين و خاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة و الواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط و تنظيم أعمالهم و بالتالي اتخاذ القرارات المناسبة و من أجل توفير المعلومات اللازمة لتستعمل وسائل يدوية أو آلية و تستعمل أيضا أنظمة لتحليل و برجة هذه المعلومات و عملية الرقابة عليها لنتمكن من استخلاص معلومات ذات كفاءة عالية لاتخاذ قرارات ذات فعالية و مرد ودية. ²

1-سعد غالب ياسين - نظم المعلومات الإدارية - دار البيزوري عمان الأردن . ط 1 . 1997. ص.34.

2- كاريش صليحة - دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة - رسالة ماجستير . معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 1999

3-نظم معالجة البيانات

يعرف أيضا بنظم معالجة البيانات Transaction Processing Systems ، يهدف هذا النوع من أنظمة المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة إذ يقوم بحصر وتجميع البيانات التي تعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات ، المصروفات ، الإيرادات و يجعلها متاحة لاستخدامات أنظمة أخرى ، لذلك يمكننا تعريف نظام معالجة البيانات على أنه " نظام المعلومات المرتبط بالحاسب الذي يجمع و يصنف و يخزن و يحدث و يسترجع بيانات حركة المعاملات داخل المؤسسة من أجل حفظ السجلات و مدخلات نظام المعلومات الإدارية لمزيد من المعالجات "

يعمل هذا النظام على:

- رسم حدود المنظمة و بيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة و إدارتها ، و بالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة .
- تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها .

4-نظم الخبرة:

- هي نظم للمعلومات تقوم بحل المشاكل الخاصة التي تتصف بالتعقيد , حيث تقترح عدة حلول لمواجهة هذه المشاكل , ويقوم هذا النوع من نظم المعلومات بحصر المعارف الخاصة بموضوع معين للوصول إلى هدف معين، ويسعى إلى التوصل إلى برامج قوية .
- و من أهم المزايا التي يمكن أن تعود على المؤسسة من خلال استخدام النظم الخبرة هي :
- الحصول على الخبرات النادرة .
 - تحسين الإنتاجية ، حيث تعمل النظم الخبرة بشكل أسرع و أدق من العنصر البشري ، زيادة إلى كونها تخفض التكاليف الخاصة و التكاليف متعلقة بالاستعانة بالخبراء و التكاليف الناتجة عن الأخطاء.
 - تتصف النظم الخبرة بالمرونة في الحلول المقدمة للمستخدمين .
- و يمكن تصنيف النظم الخبرة إلى ثلاث أنواع أساسية هي :

1 إبراهيم سلطان -مرجع سبق ذكره-ص5.

- ❖ نظم تعمل كمساعدة : تعتبر هذه النظم أقل النظم خبرة ، حيث تقوم بمساعدة المستخدم في أداء التحليل الروتيني .
- ❖ النظم التي تعمل كزميل : هي تسمح للمستخدم أن يناقش المشكلة مع النظام .
- ❖ نظم تعمل كخبير حقيقي : حيث يقبل المستخدم نصيحة النظام دون مناقشة .⁽¹⁾

¹ -منال محمد الكردي و جلال إبراهيم العبد -نظم المعلومات الإدارية - جامعة الإسكندرية ط1-دار الجامعة ص192

المبحث الثالث: مفاهيم عامة في الإبداع

نتيجة لتحديات العصر وعولمة النظم الاقتصادية والاجتماعية والتطورات المسارعة، ونتيجة لما تعانيه مؤسساتنا سواء الحكومية أو الخاصة من بيروقراطية وروتين إداري فقد اتجه التنفيذيون لتطبيق الإبداع في المؤسسة سيتم شرح مفهوم الإبداع .

المطلب الأول: مفهوم الإبداع

الإبداع يعد نشاطا ذهنيا وسلوكا أساسيا من سلوكيات الإنسان ويمكن لكل شخص أن يكون مبدعا، فالإبداع هو جزء من نسيج كل الفكر البشري. وتجدد الإشارة إلى بعض المفاهيم الشائعة عن الإبداع. عرفت المنظمة الأمريكية للتدريب والتطوير الإبداع: بأنه عملية إنتاج أفكار أو الأشياء حقيقية أو خيالية ووضعها في طرق جديدة ومفيدة.¹

كما عرفه عبد الفتاح: بأنه القدرة على التركيز لفترات طويلة في مجال الاهتمام والقدرة على تكوين روابط واكتشاف علاقات جديدة.²

يعرف الإبداع أيضا: بأنه العملية التي يتم فيها خلق شيء جديد له قيمة ملحوظة للفرد أو المجموعة، لذلك فإبداع هو ابتكار له قيمة ذات معنى.³

¹ لطيف محمد علي -التفكير الإبداعي لدى المديرين- ط 1- دار اليازوري-الأردن عمان -سنة 2011-ص20.

² رفعت عبد الحليم -إدارة الإبداع التنظيمي- جامعة اليرموك -أربد -سنة 2005-ص3.

³ عبد الرحمن توفيق -منة طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية - ط 2-سنة- 2004 -الناشر مركز الخبرات -ص 21.

المطلب الثاني: مراحل الإبداع

لقد قدمت عدة اجتهادات لتحديد المراحل التي تجتازها عملية الإبداع، الذي يقول بأن الإبداع يحتاج لمراحل أربع هي :

1- مرحلة الإعداد والتحضير : ويتمثل ذلك في جمع المعلومات حول الموضوع أو المشكلة التي تمثل محور اهتمام المبدع .

2-مرحلة التبصر والتفريغ : وقد تستغرق هذه المرحلة فترة تطول وتقصّر، وتمثل هذه المرحلة أدق مراحل الإبداع وأهمها لأنها هي المرحلة التي تشهد عمليات التفاعل بكل ما تشمله، وتتداخل خلالها العوامل الشعورية واللاشعورية في شخصية الإنسان .

3-مرحلة البزوغ والإشراق : تتجسد هذه المرحلة حالات الإبداع الذاتية التي تمثل فاصلاً فعلياً بين ما يمكن أن يقوم به الباحث والمبدعون، فعملية البزوغ عملية مفاجئة للفكرة الجوهرية والعمل النموذجي .

4-مرحلة التحقق والتنفيذ : تشمل عملية التبصر بالعقل الظاهر والاستعانة بأدوات البحث المتاحة، في الفكرة التي نتجت خلال مرحلة البزوغ، وذلك للتحقق من صحتها وتحديد طرق تطبيقها، فالإبداع يقدم الفكرة الإبداعية ولا ينتهي عندها بل إن النتائج الإبداعية لا يتحقق إلا إذا مر مرحلة التحقق والتنفيذ.¹

المطلب الثالث: مستويات الإبداع

يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات للإبداع :

1-الإبداع على مستوى الفرد : وهو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد، ومن السمات التي يتميز بها الشخص المبدع :حب الاستطلاع؛ المثابرة؛الثقة بالنفس؛ .

وكذلك بينت عدة دراسات بوجود معوقات تحول دون السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسة وتمثل هذه معوقات :

–**معوقات إدراكية :** وتمثل بعدم إدراك الأفراد العاملين لجوانب المشكلة بالشكل الصحيح وذلك بسبب عزلها عن سياقها، أو صعوبة إدراك العلاقات البعيدة المتضمنة فيها.

–**معوقات وجدانية والشخصية :** تتمثل في الخوف من المبادرة، والخوف من الوقوع في الخطأ، الرغبة في تحقيق النجاح السريع .

–**معوقات ثقافية أو اجتماعية:** تعود إلى الضغوط الاجتماعية المختلفة التي تتدخل في تشكيل حياة الأفراد وتصرفاتهم تؤدي بهم إلى تبني اتجاهات الشائعة .

1 رفعت عبد الحليم -مرجع سبق ذكره صص 17-18.

2-الإبداع على مستوى الجماعة: هو الإبداع الذي يتم تقديمه أو التوصل إليه من قبل الجماعة، وإبداع

الجماعة أكبر من إبداع الفردي. وقد توصلت الدراسات إلى النتائج التالية :

-إن الجماعة المختلفة من حيث الجنس تنتج حلولاً أفضل من الجماعة أحادية الجنس ؛

-إن الجماعة شديدة التنوع تنتج حلولاً أفضل، وإن الحل الإبداعي للجماعة يتطلب أن تتكون من أشخاص لهم شخصيات مختلفة ؛

-إن الجماعة المتناسكة أكثر استعداداً وحماساً للعمل من الجماعة الأقل تماسكاً؛

-إن أفراد الجماعة المنسجمة أكثر ميلاً للإبداع من الجماعة التي ليس بين أفرادها انسجام.

3-الإبداع على مستوى المؤسسة : هو الإبداع الذي يتم التوصل إليه عن طريق الجهد التعاوني لجميع أعضاء

المؤسسة، وقد أشارت الدراسات والأبحاث حول الإبداع على مستوى المؤسسة، إلى أن المؤسسات المبدعة تتميز بالصفات التالية :

- الاتجاه الميداني والميل نحو الممارسة والمستمرين رغم الفشل؛

-الاتصال القوي مع حاجات ورغبات المستهلكين؛

-وجود أنصار ومؤيدين للإبداع يقومون بتشجيع المبدعين وتوجيههم؛

-الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين في تقديم بدائل للعمل ؛

-البساطة وعدم التعقيد في الهيكل التنظيمي من حيث عدد مستويات الإدارة ؛

-الشدّة واللين معاً.¹

¹محمود سلمان العميان -السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال-جامعة الأردنية - دارالوائل - ط4-2008-ص392-393.

مدى مساهمة نظم المعلومات في الإبداع

- تقوم نظم المعلومات بإعداد خططها الإستراتيجية التي تمكنها من تنفيذ مهامها المختلفة في تقديم المعلومات المناسبة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو على مستوى المؤسسة، لتقديم منتجات وخدمات جديدة أو أسواق جديدة، كما يمكن أن تساهم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في الإبداع .
- إجراء المسح البيئي لفهم الفرص والتهديدات ومن ثمة توجيه عملية الإبداع .
 - العمل على تحديث وبناء تهور الإبداع المنتجات .
 - تشجيع عملية التفكير الخلاق إذا تساعد في تعزيز عملية العصف الذهني وتحسينها من خلال إتاحة المشاركة بالمعلومات وسهولة تبادلها.
 - العمل على تأمين الأفكار لتطوير منتجات وعمليات جديدة .¹

¹عبد الرحمن توفيق-مرجع سبق ذكره- ص 23.

المبحث الرابع: الإبداع في المؤسسات

يعتبر الإبداع من الأمور الهامة لجميع المؤسسات التي تواجه بيئة تنافسية، وقد أصبح تشجيع على الإبداع والحث عليه في مقدمة الأهداف التي تسعى العديد من المؤسسات إلى تحقيقها .

المطلب الأول: مبادئ الإبداع

قام بيتر دراكر بوضع مبادئ للإبداع وهي عبارة عن أعمال أو ممارسات يجب على المؤسسات التي تسعى إلى الإبداع القيام بها.

والأشياء التي يجب على المؤسسات القيام بها هي :

-إن الإبداع المهدف المنظم يبدأ بتحليل الفرص ,فهو يبدأ بالتفكير بمصادر الإبداعية؛

-يجب على الاكتفاء بالتفكير في المشكلة , وإنما أيضا مقابلة الناس والاستفسار منهم والاستماع إليهم؛

-لكي يكون الإبداع فعالا يجب أن يكون بسيطا ومركزا نحو حاجة محددة؛

-الإبداع الفعال عادة يبدأ صغيرا بحيث لا يتطلب الكثير من الأموال والأفراد وغيرها من المصادر؛.

أما الأعمال التي يجب تجنبها فهي :

-المغالاة في التفكير وإظهار الذكاء ومحاولة الوصول إلى إبداع يصعب على الأشخاص العاديين التعامل معه ؛

-التنوع ومحاولة عمل عدة أشياء في نفس الوقت .¹

المطلب الثاني: أشكال الإبداع

هناك أربعة أشكال رئيسية للإبداع وهي :

-الإبداع في المنتج : يظهر في صورة منتجات أو خدمات جديدة ،أو تطوير في منتجات وخدمات القديمة .

-الإبداع في العملية : يظهر في صورة عمليات مطورة داخل المؤسسة، مثل عمليات التشغيل،وفي إدارة

الموارد البشرية ،أو المالية ويركز هذا الإبداع على تحسين الكفاءة والفعالية.

-الإبداع في التسويق: يرتبط بوظائف التسويق،الترويج والتسعير والتوزيع بالإضافة إلى وظائف المنتج باستثناء

تطوير المنتج مثل التغليف أو الإعلان.

-الإبداع في الإدارة : تظهر في صورة تحسينية في طريقة إدارة المؤسسة .²

1فتحي عبد الرحمن -الموهبة والتفوق والإبداع -ط1- 1998-دار الكتاب الجامعي -الإمارات ص 32.

2إبراهيم الديب -أسس ومهارات الإبداع والابتكار- دار الفكر العربي -ط2-2002-القااهرة-ص 95.

المطلب الثالث: معوقات الإبداع

هناك مجموعة من العوامل التي تحد من الإبداع وتحول دون تنميته وتمنع استفادة المؤسسات المختلفة

منه، ومن هذه المعوقات مايلي:

- الخوف من التغيير ومقاومة المؤسسات له، وتفضيل حالة الاستقرار وقبول الوضع الراهن؛
- انشغال المديرين بالأعمال الروتينية، ورفض الأفكار الجديدة واعتبارها مضيعة للوقت؛
- الالتزام بحرفية القوانين والتعليمات والتشدد في التركيز على الشكليات دون المضمون؛
- مركزية الإدارة، وعدم الإيمان بتفويض الأعمال الروتينية البسيطة إلى العاملين؛
- عدم الإيمان بأهمية المشاركة من قبل العاملين؛
- قلة الحوافز المادية والمعنوية؛
- القيادات الإدارية غير الكفاء¹.

¹بلال خلف إبراهيم-الإبداع الإداري -دار المسيرة للنشر -ط2-2011-عمان -الأردن -ص55.

خلاصة الفصل :

لقد حاولنا من خلال هذا البحث الحديث عن التطورات الحديثة في نظم المعلومات ، و إدراج مختلف هذه الأنظمة باختصار ، لكننا نود في الأخير الإشارة إلى أنه أثر استخدام نظام المعلومات على الإبداع سواء على مستوى الفرد أو الجماعة أو المؤسسة غير محدد بشكل واضح ,فمثلا لا يمكن للمؤسسة أن تقوم بعمل دورات بشكل مستمر لعدد كبير من موظفيها ,لان هناك تخصصات معينة لكل موظف تخصصه أو مجاله ,فمن الصعب أن يواكب التطور الحاصل على الإبداع.

كما أن التغيرات البيئية تؤدي إلى تغيرات في الاحتياجات من المعلومات .بمعنى أنه نتيجة لكون المؤسسة تنشط بيئة ديناميكية يجعلها عرضة لصرف أموال معتبرة تكون دون جدوى إذا حدثت تغيرات في بيئتها ، كما أن أصعب تحدي يواجه أنظمة المعلومات في المؤسسات هو التطور السريع في علم تكنولوجيا الحاسبات الآلية الزمن .

و بالتالي يمكننا أن نقول في الأخير أن الأنظمة التي أوردناها ضمن أنظمة المعلومات الجديدة يمكن أن تكون هي الأخرى أنظمة قديمة بعد فترة وجيزة .

• ••• • ! "••

\$ % & ' • () * + , ; (• • - • (* • . /

(0 1 . & 2 % 3 • • 4 5 • 6 7 8 • •

645) بعد ما تم استعراض الجانب النظري للموضوع من خلال الفصل السابق، نحاول من خلال هذا الفصل إجراء عملية إسقاط لأهم ما تم تناوله على المؤسسة الاقتصادية هي المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة، والتي يتركز نشاطها على توزيع الكهرباء والغاز. &

وبهدف القيام بهذه الدراسة، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المبحثين حيث خصص المبحث الأول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني نتائج التي تم التوصل إليها من خلال الاستبيان .

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

&

..... /0123456789

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تعريف بالمؤسسة محل الدراسة ،من أجل ذلك تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب ،نتناول في المطلب الأول نشأة المؤسسة ولحظة تاريخية لها ،أما المطلب الثاني مهامها الأساسية والمطلب الثالث نعرض من خلاله الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

..... /0123456789

..... /0123456789

إن وجود الشركة الموكلة لها مهمة إنتاج الكهرباء وتوزيع الكهرباء والغاز يعود إلى سنة 1946 حين جمع المستعمر الفرنسي المؤسسات الصغرى ك (Lebon et Cie et SAE : Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz) وجعل منها مؤسسة واحدة سماها كهرباء وغاز الجزائر (E.G.A) والتي أنشأت بموجب القانون الصادر في 8 أفريل 1946 . وأصبح سريان مفعولها في سنة 1947 بعد صدور المرسوم رقم 47/1002 الصادر في 5 جوان 1947 .

بعد استقلال الجزائر سنة 1962 وحتى يستمر الوضع الاقتصادي على ما هو عليه، قررت الحكومة آنذاك، أن تبقى النصوص القانونية التي كانت في فترة الاحتلال، سارية المفعول ما عدا تلك التي تمس بالسيادة الوطنية.

ابتداء من سنة 1963 دخلت الدولة في سياسة إنشاء الشركات الوطنية وهذا تماشيا مع متطلبات البلاد حتى تدخل بجدية في المعركة الحقيقية، معركة التشييد والبناء، المبنية على إنشاء مؤسسات قوية قادرة على رفع التحدي ورفع مستوى الدولة إلى مصاف الدول المتقدمة أو السائرة في طريق النمو.

..... /0123456789

على غرار إنشاء الشركات الوطنية بالجمهورية الجزائرية وبموجب الأمر رقم 69/59 المؤرخ في 1969/07/28 أنشأت "الشركة الوطنية للكهرباء والغاز" (SONELGAZ) وحلت محل شركة كهرباء وغاز الجزائر.

&

&

إن الأمر المذكور أعلاه أسند للشركة الوطنية للكهرباء والغاز دون غيرها، المهام الأساسية التالية :

- إنتاج الكهرباء
- نقل الكهرباء
- نقل الغاز عن طريق القنوات الثانوية
- توزيع الكهرباء والغاز

بقيت الشركة الوطنية للكهرباء والغاز تحتكر المهمات الأساسية المذكورة أعلاه إلى أن صدر القانون رقم 01/02 المؤرخ في 23 ذوالقعدة عام 1422 هـ الموافق لـ 05 فبراير سنة 2002 م المتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات.

\$.%&'()*+!,-./0,1)2,!,+9: 6&4.7)8**

∴>=()?- 1

لكي تنجز المهمة الأساسية المنوطة لها والتي تتمثل في مد المستهلكين للطاقة بنوعيتها، فإن نشاط الشركة الوطنية للكهرباء والغاز يتركز على ثلاث وظائف أساسية وهي :

- 1- إبداع وبناء المنشآت المتعلقة بإنتاج، نقل وتوزيع الطاقة
- 2- تسيير وصيانة المنشآت المتعلقة بإنتاج، نقل وتوزيع الطاقة
- 3- بيع الطاقة وتسيير الزبائن الموصلة بشبكاتها.

هذه الوظائف الأساسية تفرض وجود وظائف ثانوية تمثل في :

∴,ABCDEF0-1

- تسيير موارد البشرية؛
- التسيير المالي والمحاسبي؛
- تسيير العقارات؛
- تسيير العتاد؛
- تسيير السيارات؛
- معالجة المعلومات؛
- القضاء والمنازعات.

2- : 4!5-/6%&7!/\$8#9:;!;%-&2

- الدراسات الاقتصادية والتخطيط؛

- الدراسات التجارية؛

- الدراسات التنظيمية والمتعلقة بنظام مراقبة التسيير.

وبصفة شاملة كل الدراسات التي تتم داخل إطار السياسة العامة للمؤسسة.

وبطبيعة الحال وهيكلها فإن الوظائف المذكورة أعلاه هي موزعة علي خطين:

1- " ! " : و هو الخط الأساس. وتقوم بوظائفه المديرية العملية الآتية والموكلة لها

النشاطات المباشرة بالمؤسسة :

• مديرية إنتاج ونقل الكهرباء وتكفل ب ؛:

✓ تسيير وصيانة وسائل الإنتاج وكذا منشآت نقل الكهرباء (مراكز التحويل

والخطوط)؛

✓ دراسة وإنجاز الأشغال المتعلقة بالزبائن أصحاب التوتر العالي؛

✓ تسيير الزبائن أصحاب التوتر العالي.

• مديرية نقل الغاز وتكفل بمراقبة وصيانة منشآت نقل الغاز (مراكز التخفيض

والشبكات)؛

• مديرية توزيع الكهرباء والغاز وتكفل ب ؛ :

✓ تسيير وصيانة وسائل المنشآت ذات التوتر المتوسط والمنخفض والضغط المتوسط

والمنخفض؛

✓ تسيير الزبائن أصحاب التوتر المتوسط والمنخفض والضغط المتوسط والمنخفض؛

✓ التحكم في أعمال دراسة ومراقبة أشغال الكهرباء - التوسعة والتجديد - توصيل

الزبائن - التوزيع العمومي للغاز؛

✓ التحكم في أعمال جزء من برنامج المنشآت القاعدية العقارية.

• مديرية الهندسة (Direction de Enginéring) وتكفل ب ؛:

✓ التحكم في أعمال : الابتكار - دراسة - مراقبة أشغال بناءات ووسائل الإنتاج،

منشآت نقل الكهرباء والغاز ووسائل المواصلات السلكية، و جزء من برنامج المنشآت

القاعدية العقارية.

2- 456789 : الوظائف الدعامة التي تتعلق بالتسيير العادي تتكفل به كل من المديريات العملية المذكورة آنفا. أما ما يتعلق إعداد سياسة المؤسسة، نظريات وقواعد التسيير المباشر لبعض النشاطات المركزية، فهي موكلة للمديريات المركزية التي تنتمي للخط الوظيفي والممثلة في :

- مديرية الموارد البشرية؛
- مديرية المالية والمحاسبة؛
- مديرية الوسائل العامة؛
- مديرية التموين؛
- مديرية الإعلام الآلي؛
- مديرية العلاقات العمومية؛
- مديرية الأمن؛
- مديرية التنظيم.

لم تبق هذه الهيكلة ثابتة في مجملها حيث كان من الضروري وكلما اقتضت الضرورة، إنشاء مديريات أو هيئات تسند إليها مهمات في إطار سياسة تطوير وتنمية الشركة. ونذكر على سبيل المثال إنشاء مديريات خدمات في سنة 1978 كمديرية الكهرباء الريفية ومديرية أشغال الغاز ومديرية إنجاز الهياكل القاعدية ومصنع العدادات بالعلمة...

هذه المديريات لم تدم طويلا حيث في إطار إعادة هيكلة المؤسسات العمومية التي دخلت في بداية الثمانينات، أصبحت هذه المديريات مؤسسات مستقلة لها كل صلاحياتها وسيادتها.

الشكل: مخطط يمثل هيكل التنظيمي للمؤسسة

ERROR: syntaxerror
OFFENDING COMMAND: --nostringval--

STACK:

-mark-
/sfnts
false