



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

### الموضوع:

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة  
دراسة حالة اتصالات الجزائر - وكالة الوادي-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

فرع: تسيير المنظمات

تخصص: تسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

د. رمزي محمد جودي.

من إعداد الطالب:

مليك علي.

	رقم التسجيل:
	تاريخ الإيداع:

السنة الجامعية: 2019/2018.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وعرهان

الحمد والشكر لله أن وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع أحمده وأستعين به.

أتوجه بجزيل الشكر وخالص الثناء، ومواقف التقدير والعرهان إلى الاستاذ المشرف (رمزي جودي) مساعدة وإشرافا وتوجيها، وكل من كان له يد العون

في إنجاز هذا العمل

أخص منهم زملائي

كما أقدم جزيل الشكر لكل من كانت له يد البدار من قريب أو من بعيد في

إتمام هذا العمل

فشكرا جزيلاً.

## الاهداء

بسم الله وكفي والصلاة على الحبيب المصطفى، أما بعد

أشكر الله وأحمده على توفيقه لإتمام هذا العمل، كما أهدي ثمرته إلى من كان لي حافظاً للعلم والمثابرة إلى أبي الغالي حفظه الله لي الذي لم يبخل علي بعطفه وحنانه ودعمه المادي والمعنوي

إلى من غمرتني بلطفها ودعوتها أُمِّي حفظها الله عز وجل

إلى كل الإخوة والعائلة

إلى كل الأصدقاء

إلى كل زملاء الدراسة

إلى هؤلاء جميعاً أهدي عملي المتواضع

## ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال في المؤسسة، وذلك من خلال عناصر نظم المعلومات الادارية والمتمثلة في المدخلات، المعالجة، المخرجات، المعلومة المرتدة، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة مكونة من 24 سؤالاً وزعت على عينة مكونة من 37 فرداً من عمال اتصالات الجزائر بالوادي، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك دور للمتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) على المتغير التابع (عملية الاتصال) في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية ، المدخلات، المعالجة، المخرجات، المعلومة المرتدة، عملية الاتصال.

## Résumé

**L'objectif de cette étude est de comprendre le rôle des systèmes d'information dans l'amélioration du processus de communication au sein de l'organisation grâce aux éléments des systèmes d'information de gestion représentés dans les intrants, le traitement, les extrants et le retour d'information. Pour atteindre cet objectif, un questionnaire composé de 37 questions a été distribué. L'étude a conclu que la variable indépendante (MIS) joue un rôle dans la variable dépendante (processus de communication) dans l'établissement étudié. Mots-**

**clés: SIG, entrée, traitement, sortie, retour d'information, processus de communication.**

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	البسمة
	الشكر وعرفان
	الاهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ - ط	المقدمة العامة
أ	تمهيد
أ	اشكالية الدراسة
ب	فرضيات الدراسة
ب	نموذج الدراسة
ب	أهداف الدراسة
ج	مببرات الدراسة
د	حدود الدراسة
د	منهج الدراسة
هـ	التعاريف الإجرائية
و	الدراسات السابقة
الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.	
9	تمهيد
11	المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية.
11	المطلب الأول: تعريفات والمصطلحات.
12	المطلب الثاني: تعريف نظم المعلومات الإدارية.

14	المطلب الثالث: مكونات نظم المعلومات الإدارية.
16	المطلب الرابع: أهمية نظم المعلومات الإدارية.
19	المبحث الثاني: محتويات نظم المعلومات الإدارية.
19	المطلب الأول: خصائص نظم المعلومات الإدارية.
20	المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات الإدارية.
21	المطلب الثالث: عناصر نظم المعلومات الإدارية.
23	المطلب الرابع: وظائف نظم المعلومات الإدارية.
26	المبحث الثالث: أسس الاتصال في المؤسسة.
26	المطلب الأول: تعريف الاتصال في المؤسسة.
27	المطلب الثاني: أنواع الاتصال وعناصره في المؤسسة.
33	المطلب الثالث: وسائل وتقنيات الاتصال في المؤسسة.
36	المطلب الرابع: معوقات الاتصال في المؤسسة.
<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي</b>	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي
39	المطلب الأول: نبذة عن مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي والتعريف بها بهيكلها.
43	المطلب الثاني: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ومهامها.
45	المطلب الثالث: بعض نماذج نظم المعلومات بمؤسسة اتصالات الجزائر.
47	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
47	المطلب الأول: مصادر الدراسة
48	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة
53	المطلب الثالث: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية
55	المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة
58	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
58	المطلب الأول: عرض وتحليل المتغيرات
61	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
66	الخاتمة العامة

70	قائمة المصادر والمراجع
72	الملاحق

### قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ج	نموذج المتغير التابع والمستقل للدراسة	01
15	مكونات نظم المعلومات الادارية	02
22	عناصر الفعالة في نظم المعلومات الادارية	03
32	عناصر العملية الاتصالية	04
35	تقنيات الاتصال الحديثة	05
40	فروع اتصالات الجزائر	06
42	الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر بالوادي	07
45	نظام معلومات لإدارة الموارد البشرية برنامج HR Access	08
45	نافذة الدخول إلى البوابة إلكترونية للبريد الإلكتروني	09
46	نافذة الدخول إلى الهوابة نظام معلومات لتسيير العمليات المالية والمحاسبية.	10
49	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	11
50	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر	12
51	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	13
52	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	14



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
47	قياس استجابات المبحوثين، حسب طريقة " ليكرت الخماسي "	01
48	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	02
49	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر.	03
51	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.	04
52	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.	05
53	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد تصنيف الخبرة	06
55	يوضح نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة.	07
56	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي معامل الالتواء والتفلطح.	08
57	معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات البعد الأول والدرجة الكلية.	09
58	يوضح تحليل اجابات أهداف المؤسسة من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية.	10
58	تحليل اجابات بعد المدخلات لنظم معلومات الادارية.	11
59	تحليل اجابات بعد المعالجة لنظم معلومات الادارية.	12
59	تحليل اجابات بعد المخرجات لنظم معلومات الادارية.	13
60	تحليل اجابات أهداف عملية الاتصال.	14
61	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الأولى لعينة الدراسة.	15
62	نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات.	16

مقدمة

### تمهيد:

يشهد العالم في ظل العولمة تطوراً عميقاً وسريعاً على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والتكنولوجي، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم فيما يطلق عليه بعصر مجتمع المعلومات أو ما عرف اصطلاحاً باقتصاد المعرفة، الذي أصبحت فيه للمعلومة مكانة هامة في حياة البشرية وفي جميع المؤسسات الصناعية والتجارية؛ انعكس بجلاء في وجود نظم معلومات متطورة في المنظمات، والتي تعتبر من الأدوات الإدارية الحديثة المساعدة على مواجهة التحديات في عمليات الاتصال في المؤسسات والتغيرات المستمر في البيئة الداخلية والخارجية.

وتواجه المنظمات العالمية والمحلية اليوم العديد من التغيرات والتحديات سواء كانت منظمات صناعية أم خدمية او غيرها. دعت هذه التحديات إلى ظهور مفاهيم وأساليب جديدة في إدارة المنظمات بغية تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة، وذلك بتغيير أساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه المنظمات من تحديات، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المنظمة من التعامل مع التحديات التي توجهها والتغلب عليها لتحقيق مستوى الأداء الأفضل.

ولعل استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات ، حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابيا على أدائها الإجمالي، وبالتالي ضمان بقائها واستمرارها في السوق.

### أولاً: منهجية الدراسة:

#### 1- طرح الاشكالية:

من هنا جاءت هذه الدراسة لبيان دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، ومن ثم الخروج بتوصيات واقتراحات تساهم في رفع مستوى المؤسسة بما يحقق قدرتها على التنافسية والاستدامة، انطلاقاً مما سبق يمكننا صوغ إشكالية بحثنا في التساؤل الرئيس الآتي:

## مقدمة

ما دور نظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي.

ومن خلال طرح هذه الاشكالية يمكننا طرح التساؤلات الفرعية:

- ما دور مدخلات نظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي؟
- ما دور معالجة المعلومات في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي؟
- ما دور مخرجات نظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي؟
- ما دور المعلومات المرتدة لنظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي؟

## 2- فرضيات الدراسة:

وللإجابة على التساؤلات المطروحة سنقوم بصياغة الفرضيات والتي تعتبر إجابات للتساؤلات السابقة وسنحاول تأكيدها أو نفيها من خلال عملنا هذا.

### أ- الفرضية الرئيسية:

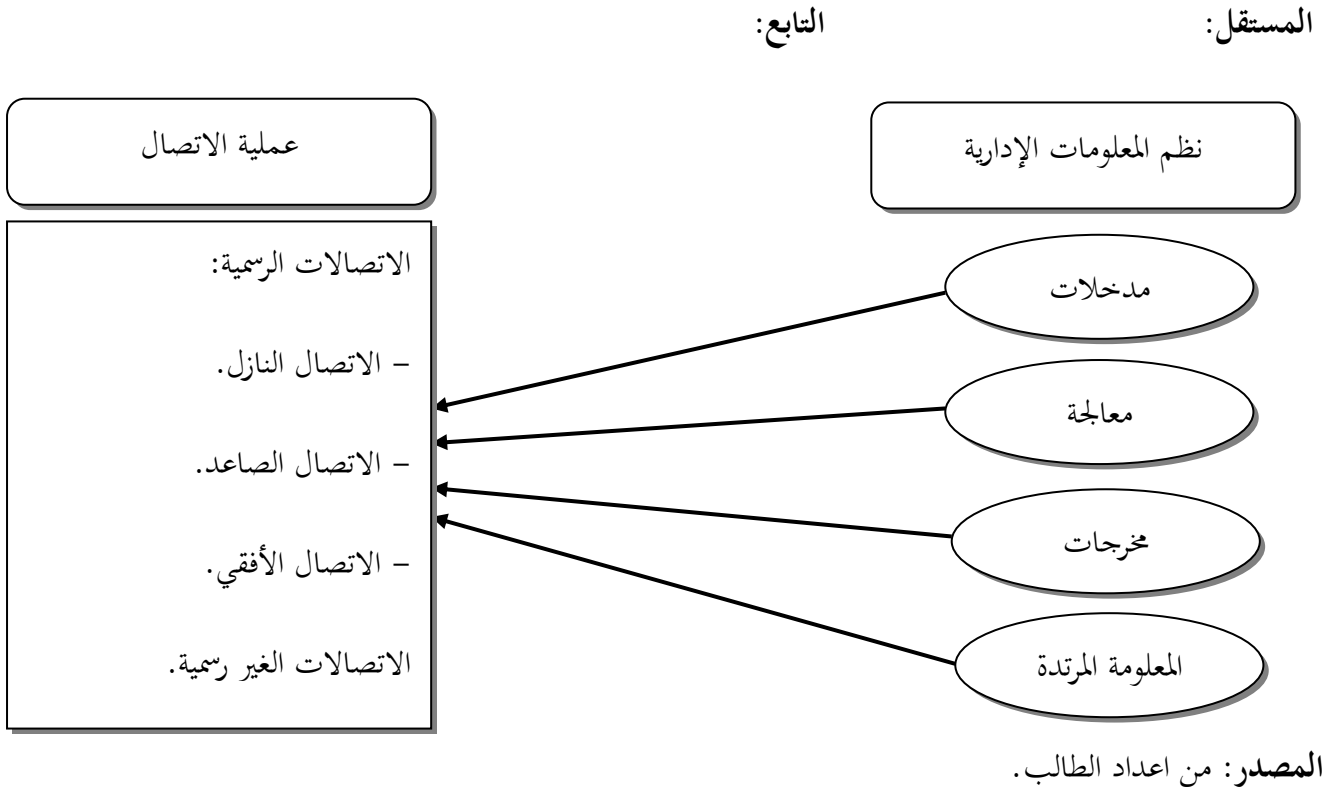
لا يوجد دور لنظم معلومات إدارية في تحسين عملية الاتصال في المؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي.

### ب- الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد دور لمدخلات نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي.
- لا يوجد دور لعملية المعالجة في تحسين عملية الإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي.
- لا يوجد دور لمخرجات نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي.
- لا يوجد دور للمعلومات المرتدة لنظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي.

### 3- نموذج البحث:

الشكل رقم (01): نموذج البحث.



### 4- أهداف الدراسة:

من خلال هذه الدراسة نستطيع ابراز جملة من الاهداف اهمها:

- محاولة إظهار أهمية نظم المعلومات الادارية في المؤسسة ومدى مساهمتها في تحسين عملية الاتصال.
- التحقق من صحة الفرضيات والخروج بنتائج.
- توضيح أهمية الاتصال الجيد والفعال في المؤسسات.

### 5- مبررات اختيار الموضوع:

- الميول شخصي لمعرفة الدور الذي تقدمه أنظمة المعلومات الادارية في تحسين العملية الاتصالية.
- يمثل موضوع الدراسة جزءا من التخصص الذي درسناه من سابقا ونأمل أن تكون هناك إضافة لهذا المجال من المعلومات التي تدعم البحث العلمي.

### 6- حدود الدراسة:

- أ- حدود مكانية: المؤسسة اتصالات الجزائر الوادي.
- ب- حدود زمانية: لقد قمت باجراء التريص في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من 15-04-2019 إلى 05-05-2019.

### 7- منهج الدراسة:

للإجابة عن إشكالية البحث المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه سنستخدم المنهج الوصفي التحليلي، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات، اذ يقوم على جمع المعلومات والبيانات من مختلف المراجع والمصادر من أجل تكوين صورة كاملة حول ظاهرة مدروسة، مع تحليل النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية، وهذا من أجل بيان دور نظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة الوادي-.

### 8- التعاريف الإجرائية:

- أ- المدخلات: حتى نستطيع الحصول على المعلومات نظام المعلومات، لابد من تجميع بيانات حول الواقع، حيث تشكل هذه البيانات مدخلات النظام.
- ب- المعالجة: وهي عبارة عن مجموعة من العمليات الحسائية وعمليات المقارنة المنطقية والتلخيص والتصنيف والفرز التي تجري على البيانات المدخلة بغرض تحويلها الى معلومات تقدم للمستفيد النهائي.

ج- الخرجات: يتم إيصال المعلومات إلى المستفيدين بأشكال مختلفة مثل التقارير والجدول، وهذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات.

د- المعلومة المرتدة: هي عملية قياس ردة فعل المستفيدين على عمل النظام فقد يقوم النظام بأداء وظائفه كما هو مفترض عند تصميمه.

و- الاتصال: الاتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم.

### 9- الدراسات السابقة:

بعض الدراسات والبحوث السابقة:

1- دراسة: صبرينة رماش (2009)، بعنوان: الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية.

#### أهداف الدراسة:

- مدى تأثير الفروق الفردية بين القائمين بالاتصال على الفعالية الاقتصادية داخل المؤسسة.
- مدى تأثير وتأثر الاتصال الداخلي بالاتصال الخارجي للمؤسسة.
- قياس مدى التحسن النوعي لوسائل اتصال المؤسسة.
- مدى تأثير الروابط التنظيمية والأنشطة الإدارية على الفعالية الاتصالية.
- مدى تأثير المتغيرات البيئية على الفعالية الاتصالية .

#### أهم النتائج المتوصل إليها:

تكشف المعطيات الكمية أن أغلبية الباحثين والمقدرة نسبتهم حوالي (30%) يرون أن البناء التقني للرسائل الاتصالية الموجهة للجمهور الداخلي والجمهور الخارجي على السواء، هو أهم محدد لتحقيق الفعالية الاتصالية في المؤسسة.

-وقد أجمع الباحثين والمقدرة نسبتهم حوالي (27 %) أنه لتحسين العملية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية، يجب إعطاء أهمية استراتيجية لمنصب المكلف بالاتصال في إطار للتسيير، عن طريق اللجوء إلى التكوين التخصصي في مجال

الإعلام والاتصال حسب المعايير الدولية المعروفة ليتسنى لهم كسب المهارات التقنية والمعرفية اللازمة لأداء الرسالة الإعلامية في المؤسسة على أكمل وجه.

**3- دراسة:** أنس عبادي (2014)، بعنوان: دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سورية، رسالة ماجستير في نظم المعلومات كلية الاقتصاد جامعة حلب، تخصص الإحصاء ونظم المعلومات.

### هدفت الدراسة إلى:

هدف الدراسة هو شرح أهمية ودور نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء في شركات الاتصالات، فهويلقي الضوء على استخدامها لنظم المعلومات حاليا في تسيير تعاملاتها اليومية مع زبائنهم، ويركز على كيف تم الانتقال من التعاملات الورقية الى التعاملات النظامية، ومن التعاملات النظامية البسيطة الى التعاملات النظامية الأعمد في شركة سيريتل.

### أهم النتائج المتوصل إليها:

- أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تحسين اداء الشركات بشكل عام، وذلك بالاعتماد على بيانات فعلية من واقع الشركة محسوبة ومبين فيها التخفيض في التكلفة وليس بفرضيات احصائية.
- تحقق نظم المعلومات تكلفة أقل لقسم المشتريات وبالتالي تحسن الأداء.
- تحقق نظم المعلومات أداء أفضل على مستوى موظفي الشركة.
- تحقق نظم المعلومات أداء أفضل على مستوى موظفي مركز الاتصالات بتقليل الوقت المهودور في كل مكالمة من المكالمات المدروسة.



الفصل الأول: عموميات في نظم

المعلومات الإدارية و الاتصال

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### تمهيد:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة في كل المجالات وخاصة في المجالات الإدارية، بحيث تطوّرت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتعدّدت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، وتعد أنظمة المعلومات من أنجح الوسائل التكنولوجية التي يستعين بها المدبرون في المنظمات لاتخاذ القرارات في المواقع المختلفة. وأدّى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف بمجتمع المعلومات، هذا المجتمع الذي تشغله عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيناً كبيراً من النشاط الإنساني فيه، وتعتبر المعلومات مورداً رئيسياً من موارد المنظمة، ومصدراً مهماً من مصادر نجاحها، كما تعتبر عاملاً مهماً من عوامل زيادة كفاءة وفاعليّة الأداء والأنشطة الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ذا أهمية خاصة، حيث يساعد المنظمات على القيام بجميع العمليات الاتصالية بكل سهولة ممكنة وهذا يمكنها من أداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية، لذلك سنحاول في دراستنا لتعرض لثلاث مباحث أساسية من خلال هذا الفصل وهي:

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الثاني: محتويات نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الثالث: أسس الاتصال في المؤسسة.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

---

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الادارية.

تم التطرق في هذا المبحث الى ابراز المصطلحات التي لها علاقة بنظم المعلومات الإدارية ولقد تم تقسيم هذا المبحث الى أربع مطالب نذكرها في الآتي:

المطلب الأول: تعريفات والمصطلحات.

المطلب الثاني: تعريف نظم المعلومات الادارية.

المطلب الثالث: مكونات نظم المعلومات الادارية.

المطلب الرابع: أهمية نظم المعلومات الادارية.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية.

#### المطلب الأول: تعريفات ومصطلحات.

ولقد تطرقنا في هذا المطلب لتوضيح العديد من المصطلحات والتعاريف التي ستعترضنا في البحث.

#### 1- مفهوم النظام:

التعريف الأول: يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك، ويجب أن تكون هذه العناصر كلا واحدا، فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معا نحو تحقيق هدفها المشترك، وللنظام مدخلات وآلية لمعالجة هذه المدخلات لتحويلها إلى مخرجات<sup>1</sup>.

التعريف الثاني: يشير المفهوم الأساسي للنظام بصفة عامة على انه مجموعة من الوحدات مركبة مع بعضها لتكوين شيء كلي وتعمل معا في انسجام، فالنظام مكون من مجموعة من الوحدات، ويمكن اعتبار تلك الوحدات نظم في حد ذاتها، كما أن كل منها يمكن أن يكون مكون من وحدات اصغر تسمى وحدات جزئية ويمكن اعتبارها أيضا نظم في حد ذاتها، كما أن النظام ذاته ما هو إلا وحدة من وحدات نظام أكبر<sup>2</sup>.

التعريف الثالث: هو مجموعة العناصر والأجزاء المتكاملة والمتداخلة والتي يمكن من خلالها تحقيق اهداف النظام<sup>3</sup>.

#### 2- مفهوم المعلومات:

التعريف الأول: المعلومات أو المعلومة عبارة عن نتائج عمليات المعالجة التي تجري على البيانات، أوهي بيانات تمت معالجتها لتصبح صالحة ومفهومة ويمكن الاستفادة منها<sup>4</sup>.

التعريف الثاني: بيانات تمت معالجتها إذ تم تصنيفها، وتحليلها، وتنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى فالمعلومات هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير، بهدف استخراج المقارنات، والمؤشرات، والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر مع بعضها البعض، وتعتبر المعلومات تسجيلا للخبرات المفيدة لمقابلة احتياجات متخذ القرار وتقليل حالات عدم التأكد<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> عومار بوطيبة، دراسة واقع نظم المعلومات، مذكرة لنيل الماجستير في الادارة والتسيير الرياضي، تخصص تربية بدنية والحياة، المركز الجامعي محمد الشريف مساعدي سوق أهراس، 2011-2012، ص30.

<sup>2</sup> أيمن محمد أحمد أبوكريم، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، مذكرة لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة أعمال، جامعة الأزهر غزة، 2013، ص10.

<sup>3</sup> محمد عبد حسين، مدخل لنظم المعلومات الادارية، جامعة الزرقاء الاهلية، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الاولى، 2005، ص18.

<sup>4</sup> عومار بوطيبة، مرجع سابق، ص11.

<sup>5</sup> أيمن محمد أحمد أبوكريم، مرجع سابق، ص36.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### 3- مفهوم البيانات:

التعريف الأول: البيانات هي مواد وحقائق خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا، ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة<sup>1</sup>.

التعريف الثاني: هي المادة الخام التي تعتبر اساس عمل نظم المعلومات الحاسوبية ومبرر وجوده، وتعتبر البيانات أنها رأسمال الشركات التكنولوجي الحي في الوقت الحاضر<sup>2</sup>.

### 4- مفهوم قواعد البيانات:

التعريف الأول: تشكل ذلك الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة في اجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الاولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها واسترجاعها للوصول الى المعلومات والمعارف.

التعريف الثاني: تمثل المكان المخصص للاحتفاظ بالمعلومات الأساسية المتعلقة بالنظام والمؤسسة والعاملين فيها، وتعتبر من أهم المرتكزات الأساسية للنظام<sup>3</sup>.

### المطلب الثاني: تعريف نظم المعلومات الادارية.

ان نظم المعلومات الادارية تعتبر من أهم النظم المعلوماتية التي المستخدمة لما لها من أهمية كبيرة في كثير من النشاطات، وان التطور الهائل في مجال هذه النظم قد أكد على أهمية التطور العلمي والعملي في مجال الادارة، وزاد من المهارات والقدرات لمواكبة التطور والتقدم المتسارع في استخدام الحواسيب والبرامج التطبيقية.

### 1- تعريف نظم المعلومات:

التعريف الأول: يشمل نظام المعلومات مجموع الوسائل والأدوات، والطرق التي تسمح ب: جمع، وتخزين، وتحليل البيانات بهدف اتخاذ القرار، وإشباع المتطلبات التنظيمية، وحفظ ذاكرة المؤسسة بما يسمح لها بإعادة بناء ذاتها.

التعريف الثاني: يعرف Laudon: اشتمل على العناصر الثلاثة للنظام وهي المدخلات والعمليات والمخرجات، ويحتوي أي نظام للمعلومات على معلومات متنوعة حول الأفراد، والأماكن والأشياء داخل المرظمة أوفي البيئة المحيطة.

التعريف الثالث: ويعرف البعض نظام المعلومات على انه: مجموعة من العاملين والاجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها، ونقلها لتتحول الى معلومات مفيدة، وايصالها الى مستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> عومار بوطيبة، المرجع السابق، ص36.

<sup>2</sup> أنس عبادي، دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات، رسالة لنيل الماجستير في نظم المعلومات، تخصص الإحصاء ونظم المعلومات، جامعة حلب، 2014، ص19.

<sup>3</sup> نهاد حسين محمد خريس، استخدام المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية، رسالة لنيل درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية، قسم الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2011، ص17.

<sup>4</sup> عبد الرزاق محمد قاسم، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص15.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### 2- تعريف نظم المعلومات الادارية:

لقد تطورت نظم المعلومات الإدارية الحوسبة في الآونة الأخيرة وانتشرت تطبيقاتها وتنوعت مجالات هذه التطبيقات حتى أصبحت تمثل الشريان الحيوي الذي يمد المرظمة بالأعمال وليس فقط بالمعلومات، إذ بدون نظم المعلومات الإدارية الحوسبة لا يمكن تصور استمرار معظم مرظمات الأعمال كالمصارف، شركات التأمين، شركات الخدمة والشركات الصناعية والتجارية الأخرى، ومن الضروري التأكيد على أن نظم المعلومات الإدارية الحوسبة تشتمل على أبعاد ثلاث، هي البعد الإداري، والمرظمة، والبعد التكنولوجي وان الحواسيب والبرمجيات تمثل العناصر التكنولوجية لنظام المعلومات وانه من دون استثمار إمكانات الحواسيب والبرمجيات وتوجيهها نحوالعنصرين الآخرين، المتمثلين بالمرظمة والإدارة، فان الحواسيب والبرمجيات، ستصبحان من دون فائدة فملا: تستطيع شراء حواسيب وبرمجيات، ولكن ما لم تحدد كيف ستستخدم هذه التكنولوجيا في مساعدة الإدارة والمرظمة، والقيام بتنظيم عملها فانك ستحصل على قطع ديكورات على مكتبك.

ولنظم المعلومات الادارية العديد من التعريفات نذكر منها:

- 1- هي نظم معلومات صممت لخدمة وظائف المستوى الإداري في المنظمة عن طريق تزويد المديرين في الغدارة الوسطى بالتقارير الفورية عن الأداء الحالي والتقارير التاريخية، كما تخدم نظم المعلومات الإدارية وظائف التخطيط والمراقبة واتخاذ القرار في المستوى الإداري، إذ تقدم تقارير أسبوعية، شهرية، سنوية للمهتمين من المديرين لدعم القرارات شبه المهيكلة<sup>1</sup>.
- 2- تعريف الكاتب (لوكاس lucas) "هو مجموعة من الاجراءات والبرمجيات والالات والتركيبات وعلم المناهج الضرورية لمعالجة البيانات واسترجاعها والتي تعد ضرورية لادارة المنظمة"<sup>2</sup>.
- 3- فقد عرف سكوت نظام المعلومات الاداري باعتباره "مجموعة شاملة ومنسقة من نظم المعلومات الفرعية التي تتكامل معا بصورة رشيدة، لتحول البيانات الى معلومات بطرق متعددة لرفع الانتاجية، وبما يتفق مع انماط وخصائص المديرين، وعلى اساس معايير متفق عليها للجودة"<sup>3</sup>.
- 4- أما البكري فقد عرف نظم المعلومات الادارية على انها: " مجموعة من العمليات المنظمة التي تمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الاعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم، على ان تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة، وان تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت والتكلفة "، ويتميز هذا التعريف بتركيزه على وظيفة نظم المعلومات داخل المنظمة، كما انه يبرز الخصائص الهامة التي ينبغي توفرها في المعلومات التي يتم توفرها للمديرين.

<sup>1</sup> عومار بوطيبة، مرجع سابق، ص 64.

<sup>2</sup> أيمن محمد أحمد أبوكريم، مرجع سابق، ص 12.

<sup>3</sup> محمد عبد حسين، مدخل لنظم المعلومات الادارية، جامعة الزرقاء الاهلية، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الاولى، 2005، ص 23.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

5- ويرى الكاتبان (مردوك وروز) انه: " هو نظام من البشر والتجهيزات والاجراءات والوثائق والاتصالات التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط والموازنة والحسابات والسيطرة والعمليات الادارية الاخرى"<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: مكونات نظم المعلومات الادارية.

تتكون نظم المعلومات الادارية من المكونات التالية:

- الموارد البشرية Human Resource : وهم الاشخاص العاملون على النظام سواء كانوا مبرمجين او محللين اومديرين للانظمة اومدخلبي البيانات اومسؤولين عن صيانة ومعالجة مشاكل النظام.
- الموارد المادية Hardware: وهي كل وحدات معالجة الادخال والاخراج والتخزين للحواسيب التي تستقبل البيانات تقوم بمعالجتها ومن ثم نشر المعلومات.
- البرمجيات Software : وهي جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب، وتنظيم عمل وحداته، وتتضمن نوعين: أنظمة التشغيل، والتطبيقات، وقواعد البيانات: الوعاء الافتراضي الذي يحتوي البيانات والمعلومات الخاصة بفرد أو نشاط أو منظمة أو بلد ما.<sup>2</sup>
- قواعد البيانات Database: وتشكل ذلك الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة في أجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات والمعارف.
- الشبكات Networks: وتتضمن نوعين، أولهما الشبكة الداخلية: وهي التي تربط العاملين والأقسام ضمن بناية محددة او مكاتب متحدة بحيث تمكنهم من مشاركة المعلومات وتبادلها والتعاون في المشاريع ؛ وثانيهما الشبكة الخارجية: وهي الشبكة التي توفر المعلومات على مستوى العالم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> منال محمد وجمال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الادارية، جامعة الاسكندرية،الدار الجامعية، الأسكندرية، ص181-186.

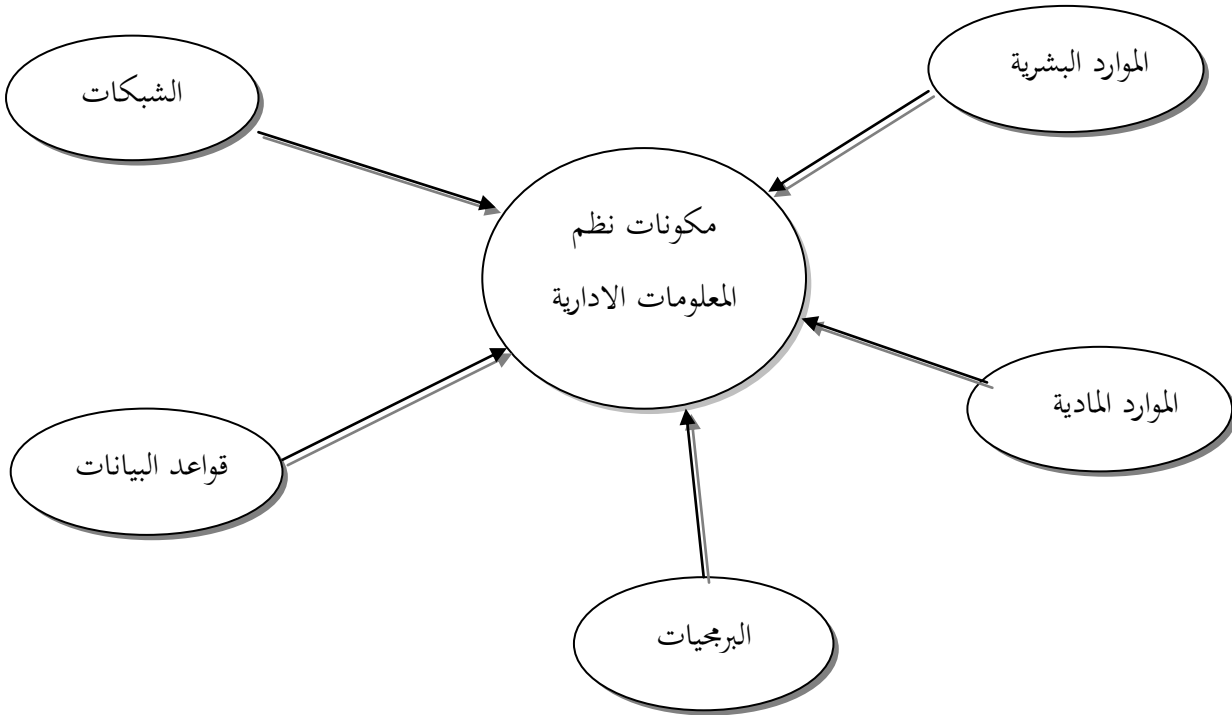
<sup>2</sup> عومار بوطيبة، مرجع سابق، ص50-53.

<sup>3</sup> نهاد حسين محمد خريس، مرجع سابق، 2011، ص16-17.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

والشكل الآتي يبين مكونات نظم المعلومات الإدارية:

الشكل رقم (02): يوضح مكونات نظم المعلومات الادارية.



- المصدر: من إعداد الطالب.



## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### المطلب الرابع: أهمية نظم المعلومات الادارية.

إن نظم المعلومات الإدارية بمثابة ذاكرة للمرظمة بما تعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع، أي أن نظم المعلومات ينبغي أن تحقق الثقة كي تكون المراقبة فعالة التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات، ولما لها من دور في المساعدة في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أوقاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا وخارجيا . فتوفير المعلومات الضرورية لكل المستويات الإدارية عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، وتنفيذية مهمة تجنب الإدارة الوقوع في أخطاء التخطيط وترنظم وتخصيص الأعمال، وتعمل على تحديد وقياس العلاقات بين المتغيرات واستخدامها في التنبؤ لتقلل من الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات حيث لا يرسل لمراكز اتخاذ القرارات إلا القدر اللازم من المعلومات.<sup>1</sup>

تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية الحوسبية في كون مهمتها الأساسية هي توفير البيانات اللازمة ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة، وذلك في الوقت المناسب وبالذقة المناسبة وبالكمية المناسبة، وبما يتناسب واحتياجات متخذي القرار، ومن البديهي القول أن غياب نظم المعلومات الإدارية الحوسبية في مرظمات الأعمال الحديثة يعني عدم أواستحالة وجود أواستمرار أنشطة الأعمال الجوهرية للمرظمة كما يعني أيضا صعوبة تحقيق أدنى مستوى مستهدف من الكفاءة والفعالية في بعض أنشطة الأعمال التي قد لا تتصل بتكنولوجيا المعلومات بصورة مباشرة، فيمكن تحديد دور نظم المعلومات الإدارية الحوسبية في المرظمة من خلال وجهتي نظر مختلفتين تركز وجهة النظر الأولى على دور تقنية المعلومات للحواسيب والاتصالات وإمكاناتها المتطورة كسرعة المعالجة وطاقة التخزين العالية وتوفير وسائل الاتصال المتطورة وغير ذلك من الإمكانيات الفنية الكبيرة التي توفرها هذه التقنية الكبيرة، وتبحث عن الوسائل المناسبة للاستفادة من هذه الإمكانيات وتوظيفها لتحسين كفاءة عمل الإدارة في المرظمة، أما وجهة النظر الثانية تركز على نقاط القوة والإمكانيات الموجودة في المرظمة وعلى الفرص التي يمكن الاستفادة منها ومن ثم تقييم كفاءة استخدام تقنية المعلومات للاستفادة من هذه الفرص والإمكانيات ونقاط القوة.

ونستطيع تلخيص دور وأهمية نظم المعلومات الإدارية بمختلف أنواعها وتوجهاتها بما يلي:

- تحتاج معظم المرظمات إلى نظم المعلومات الإدارية الحوسبية لتبقى وتزدهر.
- تساعد نظم المعلومات الإدارية المؤسسات في التوسع إلى مواقع عديدة جغرافيا.
- تساعد نظم المعلومات الإدارية في تأمين منتجات وخدمات جديدة.

<sup>1</sup> رامز محمد عبد الكريم الزعائن، دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الحوكمة الادارية في وزارة التربية والتعليم العالي، رسالة لنيل درجة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الراشد، جامعة الأقصى بغزة، 2015، ص33،

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

---

- تحتاج المؤسسة إلى نظم المعلومات الإدارية في إعادة تشكيل الوظائف وانسيابية العمل فيها.
  - تعمل نظم المعلومات الإدارية على تأمين الحلول للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.
  - تسهل نظم المعلومات الإدارية في عملية التغيير الجذري والواسع في إدارة الأعمال.
- يرى البعض أن نظم المعلومات الإدارية مهمة في بيئة المنظمات والمؤسسات الحديثة فهي مصدر النشاط للمكونات الجوهرية لأي منظمة أعمال حديثة، كما أنها تمثل أفضل صورة لتكامل تكنولوجيا المعلومات مع البنية الوظيفية للمنظمة ومع أنشطة وادوار المديرين وفي مقدمتها اتخاذ القرارات الإدارية<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> أيمن محمد أحمد أبوكرتم، مرجع سابق، ص12-13.

المبحث الثاني: محتويات نظم المعلومات الادارية.

ولقد تم التطرق فيه الى أربعة مطالب نذكرها في الآتي:

المطلب الأول: خصائص نظم المعلومات الادارية.

المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات الادارية.

المطلب الثالث: عناصر نظم المعلومات الادارية.

المطلب الرابع: وظائف نظم المعلومات الادارية.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### المطلب الأول: خصائص نظم المعلومات الادارية.

ان لنظم المعلومات الادارية أهمية كبيرة في المؤسسات المعاصرة وتتميز بالعديد من الخصائص التي تجعل منها الوسيلة الناجحة والمؤكدة لتطور الحاصل في الآونة الاخيرة نذكر منها:

- التشغيل والمعالجة للبيانات باستخدام معدات وبرمجيات فاعلة من أجل الحصول على المعلومات.
  - إدارة فاعلة للمعلومات والتركيز على عملية إدارة ملفات المعلومات.
  - المرونة : أي يمكن للنظام أن يعالج عمليات متنوعة تتعلق بالبيانات والمعلومات.
  - تحقيق متطلبات المستخدمين من النظام.
  - البساطة: فالنظام الناجح هو ذلك النظام الذي يتم بواسطته تسهيل وتطوير إجراءات وسبل الحصول على البيانات ومعالجتها وتوصيلها للمستخدمين بكل بساطة.
  - الاقتصادية: النظم الكفاء هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل كلفة ممكنة مقارنة بالعائد المتحقق.<sup>1</sup>
- ويضيف إليها بعض الباحثين ثلاث خصائص أخرى هي:

#### 1- التكامل بين عناصر النظام:

وهذا يعني أن يمثل النظام وحدة متماسكة ومتكاملة من العمليات والأنشطة، بمعنى تكامل الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الإداري بحيث يكون نشاط أي نظام فرعي مكملًا لأنشطة النظم الفرعية الأخرى. فمخرجات نظام تسويق المعلومات مثلاً هي مدخلات لنظم الخدمات المالية والموارد البشرية والإنتاج والعكس صحيح، وفي كل الظروف تتكامل عمليات النظم الفرعية لتشكل مجموعها نظام المعلومات الإداري.<sup>2</sup>

#### أ- التوازن:

يصمم نظام المعلومات الإداري بحيث يحقق التوازن في إمداد المستخدمين بالمعلومات اللازمة لتحقيق الأهداف المطلوبة، ويحقق التوازن بين دقة المعلومات وتكلفة الحصول عليها، مما يؤدي إلى توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة للشخص المناسب، وبالكمية والوقت المطلوب.

#### ب- تأمين الحماية للمعلومات وسريتها:

يعد موضوع أمن المعلومات وسريتها من الموضوعات المهمة في نظم المعلومات الإدارية الحديثة، ويعني ذلك أن يصمم النظام ليسمح فقط لأشخاص محددين بالدخول إلى المعلومات المخزنة، وأن يمنع الأشخاص المتطفلين وغير المسموح لهم بالدخول إلى المعلومات والاطلاع عليها، وذلك بواسطة مجموعة

<sup>1</sup> محمد سميح محمد الوادية، علاقة نظم المعلومات الادارية بجودة القرارات الادارية، رسالة لنيل الماجستير في ادارة اعمال، بجامعة الازهر غزة، ص 36-37.

<sup>2</sup> نبال يونس آل مراد، خصائص نظم المعلومات الادارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، مجلة الادارة والاقتصاد، كليتي طب الأسنان والتربية، 2012، ص226.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

من أنظمة الحماية الخاصة كاستخدام عدة كلمات سر في المرة الواحدة للدخول إلى النظام مثلاً.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات الادارية.

يرى (Louden, 2006) أن من المفيد تصنيف نظم المعلومات الإدارية في المنظمة على أساس المستويات التنظيمية في المنظمة وهي:

#### 1- نظم المستوى الاستراتيجي:

مثل نظم الدعم التنفيذية، ونظم المستوى الإداري وتشمل نظم المعلومات الإدارية، ونظم مساندة القرارات بينما يشتمل نظم المستوى العملياتي نظم معالجة العمليات.

#### 2- نظم المعلومات التشغيلية TPS:

وهي عبارة عن نظم المعلومات الأساسية التي تدعم المستويات الإدارية الدنيا، أو ما يطلق عليها بالمستويات الإدارية التشغيلية، وهي عبارة عن أنظمة محوسبة تقوم بعمل التقارير اليومية والروتينية التي تتعلق بأسفوار سير العمل، ومن أمثلتها أنظمة إدخال أوامر البيع، وعمليات الحجز في الفنادق.<sup>2</sup>

#### 3- نظم المعلومات الادارية MIS:

وهي عبارة عن نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى في المؤسسة، وتقوم بمد الإدارة الوسطى بتقارير عن مستوى الأداء داخل المؤسسة، وتتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها تعد تقارير تخدم عمل الإدارة من داخل المؤسسة، بحيث لا تكون موجه للخارج وللبيئة المحيطة، وتعتمد في عملها على التقارير المعدة بواسطة نظم المعلومات التشغيلية.

#### 4- نظم دعم القرار DSS:

وهي عبارة عن نظم معلومات تخدم الإدارة الوسطى في عملية صنع القرار التي لا تعتمد على آليات وقواعد معدة سابقاً، كمورد داخلي للمعلومات، كما أنها تعتمد على مصادر MIS , TPS وتعتمد نظم دعم القرار على معلومات خارجية مثل أسعار المنتجات التي يقدمها المنافسون.

#### 5- نظم الدعم التنفيذي ESS:

هي عبارة عن أنظمة معلومات تقوم بخدمة الإدارة التي تقوم باتخاذ القرارات الإستراتيجية والهامة للمؤسسة، بحيث أنها تساعد على اتخاذ قرارات تحتاج إلى الحكمة والتفكير والتحليل العميق، كما أنها تعتمد بشكل أساسي على تحليل العوامل الخارجية المحيطة بالمؤسسة، كقوانين الضرائب والوضع المالي للمنافسين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عومار بوطيبة، مرجع سابق، ص 62-63.

<sup>2</sup> رمزي محمد اسماعيل غنيم، أثر استخدام نظم المعلومات الادارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية، رسالة لنيل الماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية بغزة، 2017، ص 20.

<sup>3</sup> أيمن محمد أحمد أبوكرم، مرجع سابق، ص 13-14.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### المطلب الثالث: عناصر نظم المعلومات الادارية.

إنّ نظم المعلومات الادارية القائمة على الحاسوب تتكوّن من خمسة عناصر رئيسية وهي: المدخلات، المعالجة البيانات، المخرجات، الرقابة، التغذية الراجعة ومن خلال نظم المعلومات الإدارية يتم جمع البيانات من مصادر مختلفة ومعالجتها وإرسالها إلى الجهات التي تحتاجها

- **المدخلات:** حتى نستطيع الحصول على المعلومات نظام المعلومات، لابد من تجميع بيانات حول الواقع، حيث تشكل هذه البيانات مدخلات النظام.<sup>1</sup>

- **المعالجة:** وهي عبارة عن مجموعة من العمليات الحسابية وعمليات المقارنة المنطقية والتلخيص والتصنيف والفرز التي تجري على البيانات المدخلة بغرض تحويلها الى معلومات تقدم للمستفيد النهائي.

- **المخرجات:** يتم ايصال المعلومات الى المستفيدين باشكال مختلفة مثل التقارير والجداول، وهذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات.

- **الرقابة:** يتطلب الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وجود رقابة على عمليات الادخال والمعالجة والمخرجات، للتأكد من ان النظام ينتج ويقدم المعلومات وفق المعايير المفترضة عند تصميمه.

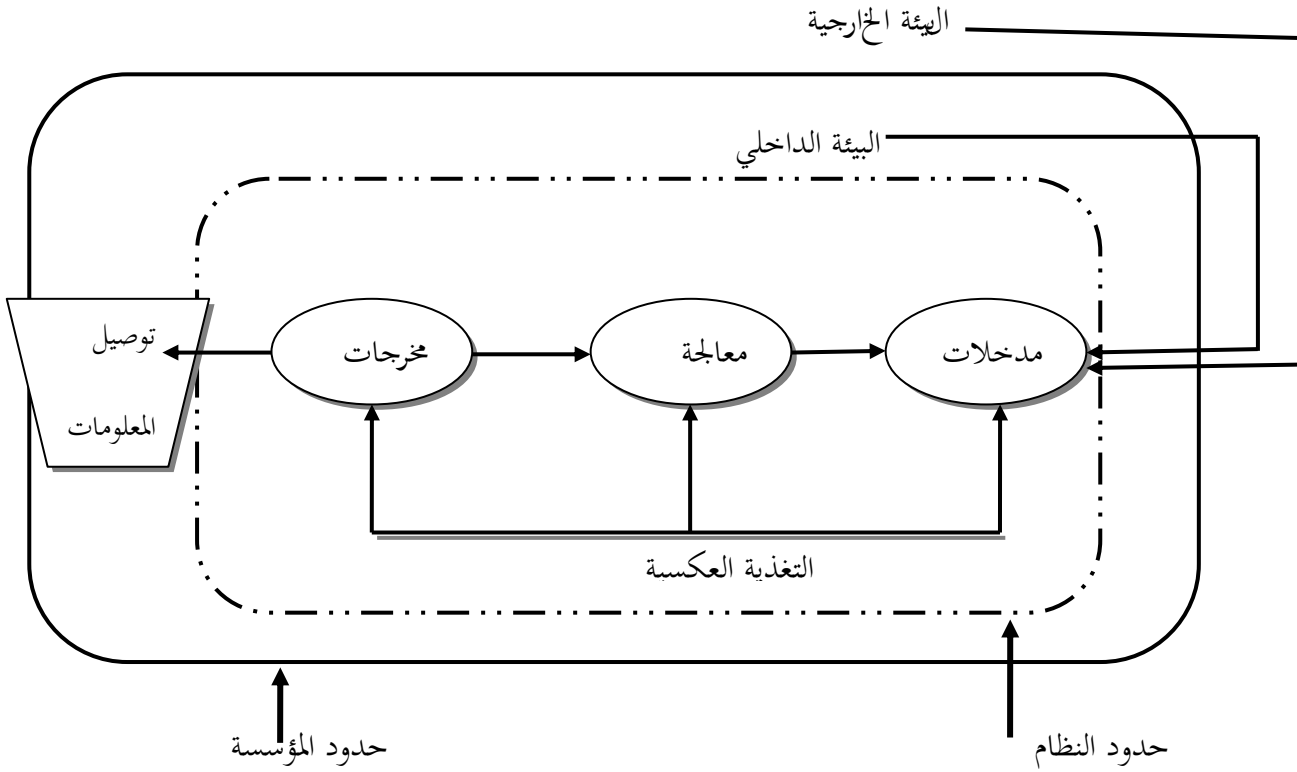
- **التغذية العكسية:** هي عملية قياس ردة فعل المستفيدين على عمل النظام فقد يقوم النظام بأداء وظائفه كما هو مفترض عند تصميمه، ولكن بعض المعلومات التي يقدمها لا تلائم حاجات المستخدمين، عندئذ يقوم المستخدمين بطلب إحداث تغييرات في النظام.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صالح أحمد مفتاح غميص، نظم المعلومات الادارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي، رسالة لنيل درجة الماجستير، قسم الادارة، جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية، جمهورية إندونيسيا، 2017، ص24.

<sup>2</sup> محمد سميح محمد الوادية، مرجع سابق، ص30.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

- الشكل رقم (03): يوضح عناصر الفعالة في نظم المعلومات الادارية.



- المصدر: بتصريف الطالب .

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### المطلب الرابع: وظائف نظم المعلومات الادارية.

- هناك العديد من وظائف نظام المعلومات الإدارية ويمكن حصرها في النقاط الآتية:

#### أ- الحصول على البيانات (المدخلات):

تتضمن وظيفة الحصول على البيانات اللازمة وتحديدتها، سواء من داخل المنظمة ام خارجها في ضوء احتياجات المستويات الادارية في المنظمة.

#### ب- تعليمات تشغيل البيانات (الاجراءات):

- يتم تحديد هذه العمليات في ضوء المعايير الآتية:

1. الاستخدام: يحدد طبيعة استخدام المعلومات مواصفات المعلومات المطلوبة، ومن ثم طريقة معالجة البيانات.
  2. الخبرات المتخصصة: إذ يشترك المتخصصون في وضع تعليمات وبرامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة.
  3. تكنولوجيا المعلومات: إذ تحدد التكنولوجيا المستخدمة الاجراءات الفنية.
- ج- معالجة البيانات:** تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمنشأة. وتتم معالجة البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها الادارة وتجري عمليات المعالجة وفقا لإجراءات او برامج معدة مسبقا.
- د- تخزين المعلومات:** تحفظ جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها سواء استخدمت في غرض معين ام لم تستخدم. ويتم حفظ المعلومات وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة. وتتوقف عملية الفظ على نوع التكنولوجيا المتاحة.
- هـ- المخرجات:** بعد معالجة البيانات يتم استخراج المعلومات التي تحقق الهدف من عملية المعالجة. ويتم حفظ نسخة من المعلومات لترسل الى الجهة والاشخاص الذين يستخدمونها. وناخذ هذه المخرجات أشكالاً تختلف باختلاف التكنولوجيا المتاحة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد سمح محمد الوادية، المرجع السابق، ص38-39.



## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

و- الاتصال: ليس للمعلومات أي قيمة اذا لم تستخدم. لذلك لا بد من توصيلها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب الى مستخدميها، ولا تقصير وظيفة الاتصال في نظم المعلومات الادارية على مجرد توصيل المعلومات الى مستخدميها بل لا بد ان يكون الاتصال مزدوجا في الاتجاهين، بين النظم والمستخدمين، للتأكد من فهمهم للمعلومات المطلوبة.

اما الشبلي وآخرون، فلقد بين ان الوظائف التي تؤديها نظم المعلومات الادارية هي:

- تحديد الاحتياجات من المعلومات.

- تجميع البيانات المطلوبة من مصادرها المختلفة.

- معالجة البيانات وإعداد المعلومات للعرض والاستخدام.

- إرسال المعلومات الى مراكز اتخاذ القرارات، والى المستويات الادارية المختلفة.

- حفظ المعلومات وتسجيلها.

- تحديد المعلومات المطلوبة، ومتابعة التغيير فيها حتى تصبح قابلة للاستخدام على نحو مستمر.

اما غراب وآخرون، فلقد بين ان الوظائف التي تؤديها نظم المعلومات الادارية هي:

- الحصول على البيانات من المصادر الداخلية والخارجية لها (عنصر المدخلات).

- إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات (عنصر الاجراءات).

- تجميع وتحليل وتبويب وتلخيص البيانات (عنصر المعالجة والتشغيل).

- تقسيم وتصنيف المعلومات في ملفات يمكن حفظها، ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة (عنصر التخزين).

- استخراج المعلومات طبقا لحاجة مستخدميها (عنصر المخرجات).

- توصيل المعلومات الى استرجاع النتائج الى النظام لضبط التشغيل فيه (عنصر الاتصال)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> رامز محمد عبد الكريم الزعانين، دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الحكومة الادارية، رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الراشد، جامعة الاقصى بغزة، 2015، ص 37-38.

المبحث الثالث: أسس الاتصال في المؤسسة.

تم التطرق في هذا المبحث إلى أسس الاتصال في المؤسسة ويظهر ذلك من خلال هذه المطالب الأربع الآتية:

المطلب الاول: تعريف الاتصال في المؤسسة.

المطلب الثاني: أنواع الاتصال وعناصره في المؤسسة.

المطلب الثالث: وسائل وتقنيات الاتصال في المؤسسة.

المطلب الرابع: معوقات الاتصال في المؤسسة.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### المطلب الاول: تعريف الاتصال في المؤسسة.

الاتصال ضروري لصنع القرار الفعال، فهو الوسيلة التي تنقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات ، وهو أساسي لتنفيذ القرارات، والاتصال في المنظمات الإدارية، سواء كان مكتوباً أو شفوياً، أو رسمياً أو غير رسمي، يكون متوجهاً نحو هدف، وبصورة عامة بقصد منها ضمان تحقيق الأداء على كافة المستويات، بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية، وهو أيضاً نقل المعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر كما يتضمن الاتصال تبادل المعلومات بين الناس والآلات، وبعد عملية حيوية للمنظمات، لأنه مهم للقيادة الفاعلة والتخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة الصراع واتخاذ القرار والعمليات التنظيمية الأخرى.

الاتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم، ويحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين أعضاء التنظيم، وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، كما أن الاتصال عملية هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري.

- التعريف الأول: وقد عرف القريوتي: " الاتصال بأنه عملية إرسال وتحويل للمعلومات من المرسل الى المستقبل عبر وسيلة مناسبة مع ضرورة فهم المعلومات من المستقبل فرداً كان او جماعة"<sup>1</sup>.

- التعريف الثاني: عرف برنسون وستايز: "الاتصال عملية نقل المعلومات والافكار والمهارات بواسطة استعمال الرموز(الكلمات والصور والاشكال والرسومات)"<sup>2</sup>.

- التعريف الثالث: عرف كونتر وزملائه فن الاتصال على أنه:

(إرسال وتحويل للمعلومات من المرسل الى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل).

- التعريف الرابع: للا اتصال الإداري " : هو عملية إدارية واجتماعية وسلوكية تعمل على إيصال البيانات والمعلومات والقرارات إلى أفراد المنظمة للوصول إلى الهدف المشترك، يتفاعل من خلال الاتصال مجموعة الأفراد المرسلين والمستقبلين اجتماعياً وتخلق الروابط والصلات والتشابكات فيؤثرون ويتأثرون في بعضهم البعض"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ذياب سعد جبير المطرفي، فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتهما، مذكرة لنيل الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2012، ص11.

<sup>2</sup> مصعب اسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص17.

<sup>3</sup> حامد علي أبو عجوة، علاقة الاتصال الإداري بأساليب لإدارة الصراع التنظيمي، رسالة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2012، ص13.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

- التعريف الخامس: أما محمد فهمي العطروري<sup>1</sup> فيعرف الاتصال داخل المؤسسة بأنه عملية تتم عن طريقها إيصال المعلومات، سواء كانت معلومات علمية أو تعبيرية ومن أي عضوفي الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضوآخر، وقد يكون الاتصال من مستوى اقل والعكس، أو في مستوى أفقي، يهدف إلى إحداث تغيير من أي نوع، ويكون الاتصال إما للحصول على معلومات وبيانات أو لإعطاء تعليمات وتوجيهات بقصد أداء وتسيير العمل وعلى ذلك يصبح الاتصال أداة من الأدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكهم".

- التعريف السادس: عرف فؤاد القاضي : الاتصال الإداري"هو عملية إدارية واجتماعية وسلوكية تعمل على إيصال البيانات والمعلومات والقرارات إلى أفراد المنظمة للوصول إلى الهدف المشترك، يتفاعل من خلال الاتصال مجموعة الأفراد المرسلين والمستقبلين اجتماعيا وتخلق الروابط والصلات والتشابكات فيؤثرون ويتأثرون في بعضهم البعض"<sup>1</sup>.  
ومن خلال هذا يمكن القول ان الاتصال الإداري هو أهم عملية أو أهم المراكز التي تقوم عليها المنظمة فهو بهذا يسهل عملية الاتصال الداخلي والخارجي والتي تكون فيه الغاية الأساسية هي تحقيق الأهداف في أقل وقت وأكثر فعالية.

### المطلب الثاني: أنواع الاتصال وعناصره.

#### أولاً: أنواع الاتصال في المؤسسة.

تعدد أنواع الاتصال الاداري ما بين اتصال رسمي الذي يتم وفق لتسلسل المهري للمنظمة واتصال الغير رسمي، تعتمد على مدى قوة العلاقة الشخصي التي تربط بين أجزاء التنظيم الاداري وبين أعضائه، ولكل نوع من هذا الاتصال قنواته الخاصة به ومن ذلك نذكر:

#### 1- الاتصال الرسمي:

وهو الاتصال الذي يكون في إطار الأسس والقواعد التي تحكم المؤسسة ، فهو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها، وتكون واضحة وبينه لجميع أفراد المؤسسة، لأنها غالباً ما تكون موثقة بصورة مكتوبة ورسمية، فهو يعتمد على المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات أو ما شابه ذلك، والجدير بالذكر أن الاتصال الرسمي قد يكون صاعداً أو نزولاً أو أفقياً بين العاملين، ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة (تشمل الإدارة والعمال) ويحمل كل ما تريد جهة معينة إيصاله إلى جهة أخرى.

ويتصف الاتصال الرسمي عادة بما يلي :

- قانوني، مكتوب، يتعلق بالعمل مباشرة، ويتم داخل التنظيم ويتعلق به وهو ملزم للأطراف.  
وهذه أهم صفات الاتصال الرسمي أما أهدافه فتتمثل في:

- نقل الاقتراحات والتوجيهات والتقارير والأوامر والتعليمات وإعلام كل فئات المؤسسة بالأهداف المراد الوصول إليها.

<sup>1</sup> فؤاد القاضي، السلوك التنظيمي والإدارة، جامعة مصر للتكنولوجيات، بالقاهرة، 2006، ص301.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

- وفيما يخص التأثير على العمال فيتجلى عندما تتحكم المستويات العليا في العملية الاتصالية وعندما تكون مبادرتها مقبولة لديه م .

- كما يعتمد الاتصال الرسمي على وسائل عديدة منها : الخطابات، المنشورات بكافة أنواعها، التقارير، المذكرات، الأوامر، القرارات الإدارية<sup>1</sup>.

- وتتخلص هذه الوسائل في رسائل سمعية بصرية، كما تأخذ الاتصالات الرسمية ثلاث اتجاهات مختلفة تتمثل فيما يلي:

### 1-1-الاتصال النازل:

وتعتبر من أكثر أنواع الاتصالات استخداما في المؤسسة، ويتم استخدامها في عملية نقل الأوامر والتعليمات المرتبطة بالعمل في المستويات العليا في المؤسسة إلى مستويات الوسطى والدنيا وتتضمن إعادة القرارات والأوامر والتعليمات الإجرائية والاستعلامات التقنية بما يسمح لكل فرد في المؤسسة التنفيذ عمله الخاص على خير وجه ممكن.

هذا النوع من الاتصال يمكن المدير من نقل أفكاره إلى مستويات الدنيا، التي يقع على عاتقها واقع التنفيذ ويمكن المرؤوسين من التعرف على مشكلات التنظيم وتفهم طريقة العمل المطلوب<sup>2</sup>.

### 1-2-الاتصال الصاعد:

الاتصال الصاعد يتدفق من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا في هرم السلطة وعادة ما يكون عبر التسلسل الهرمي حيث أن الوظيفة الأولية للاتصال الصاعد هي الحصول على معلومات عن النشاطات والقرارات وأداء الأفراد في المستويات الدنيا .

والاتصال الصاعد يتضمن تقارير عن الأداء والتوجيهات والمقترحات العامة، ومقترحات بصدد الميزانية والشكاوي وطلبات المساعدة أو التعليمات، وكما هي الحال في الاتصال الهابط فإن الأفراد في المستويات الوسطى في هرم السلطة يعملون كمصفاة للمعلومات التي تمر من خلالها إذ يقومون بتوحيد وتلخيص المعلومات عن الأحداث والأداء عند المستويات الدنيا ومن الوسائل المستخدمة في الاتصال الصاعد الاجتماعات أو اللقاءات وجها لوجه، والتقارير والمذكرات المكتوبة والهاتف والاجتماعات، والاتصال من أسفل إلى أعلى غير توجيهي بل على شكل استفسارات وتقارير واتخاذ القرارات فهو يمثل نظام المعلومات المرتدة .

وهذا النوع من الاتصال يواجه الكثير من المشكلات والعقبات حيث غالبا ما يحول بعض المديرين دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى وخاصة إذا كانت تحمل أخبارا تسمى إلى المؤسسة أو تسبب له الإزعاج، وأهمية الاتصال الصاعد تكمن في أنه يعمل على تزويد الإدارة بلحقائق والمعلومات التي تساعد في اتخاذ القرار، فهو يمثل نظام المعلومات المرتدة، كما يتيح الفرصة للمرؤوسين المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات، ولكن مع الأسف هناك عوائق لمثل هذه

<sup>1</sup> جنيفر وفاء، المرجع السابق، ص5-6.

<sup>2</sup> فايز الزغيبي ومحمد إبراهيم عبيدات، أساسيات الادارة الحديثة، الطبعة 1، دار المستقبل، عمان، 1997، ص157.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

الاتصالات مثل : انعزال رجل الإدارة وعدم رغبته في هذا الاتصال إلى أعلى ويتطلب الاتصال المناسب إلى أعلى أن يكون رجل الإدارة متعاطفاً مع النقد الموجه له، وأن يكون مخلصاً في جهوده ومفهم لوجهة نظر الآخرين، وأن يكون صبوراً ومنصتاً<sup>1</sup>.

### 1-3-الاتصال الافقي:

وهو اتصال يتم بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات، كالاتصال بين الموظفين أوالاتصال بين رؤساء الأقسام وأبين المدراء أي نفس المستوى الرسمي للمؤسسة، ويتم هذا النوع من الاتصال بين الموظفين بغية تحقيق التعاون وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر والمعلومات والخبرات شفهيًا وبطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية، وهو بذلك يكون أقرب إلى الاتصال غير الرسمي منه إلى الاتصال الرسمي، ومن الوسائل التي يعتمد عليها هذا النوع من الاتصال، اللقاءات، تبادل الزيارات، الاجتماعات، اللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.

ومن أبرز ما يحققه الإتصال الأفقي ما يلي:

- تكامل جهود مصالح المؤسسة أوتماسك موظفيها على مستوياتهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة وخلق روح التعاون.
- الاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم.
- \_ يسمح بالاتصال المباشر<sup>2</sup>.

### 2-الاتصال الغير الرسمي:

هذا الإتصال لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها، كما هو الحال في الاتصال الرسمي، ويتم غالباً خارج عن القنوات الرسمية داخل التنظيم، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطياً خطوط السلطة الرسمية.

لا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط، بل قد يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والرحلات والاجتماعات غير الرسمية، ويجب على الإدارة استغلال الاتصال غير الرسمي ايجابياً، وعدم السماح له بالتأثير سلباً على التنظيم من خلال التشويش بأشكاله المختلفة، كالإشاعات الكاذبة وغيرها<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ذياب سعد جبير المطرفي، مرجع سابق، ص38-39.

<sup>2</sup> جنيفر وفاء، مرجع سابق، ص7-8.

<sup>3</sup> صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2009، ص90-92.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

ثانيا: عناصر الاتصال في المؤسسة.

مهما تعددت اشكال عملية الاتصال ومجالاتها فان عناصرها تكون ثابتة وتتلخص في الشكل التالي:

### أ- المرسل:

هو الشخص أو الجهة التي تصوغ الرسالة في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور من أجل نفيها إلى المستقبل، وقد يكون المرسل معلما، مديرا، فنانا، كاتباً، أو أي شخص مسؤول على مضمون الرسالة، ويخلط كثيرون بين المرسل ومصدر الرسالة، والحقيقة أن المرسل هو الشخص أو الجهة التي تصوغ الرسالة التي يريد بثها، وحتى تصاغ الرسالة لا بد من المرسل أن يرجع الى المصدر ليأخذ منها الرسالة مثل الرجوع إلى الكتاب أو الصحف.... لتبليغ الرسالة، وحتى يقوم المرسل بإيصال الرسالة بنجاح لا بد أن تتوفر على:

\_\_ إيمانه وقناعته بالرسالة التي يريد أن ينقلها للمستقبل.

\_\_ تمكنه من محتوى الرسالة وقدرته على الرد على الأسئلة والاستفسارات.

\_\_ معرفته بخصائص الفئة المستهدفة لأداء الرسالة.

\_\_ أن يحسن اختيار الزمان والمكان لتوصيل الرسالة<sup>1</sup>.

### ب- المستقبل:

هو الفئة المستهدفة من عملية الاتصال وقد يكون المستقبل فرد أو جماعة، ويقوم المستقبل بدراسة الرسالة من خلال حل رموزها وفهم معانيها، ولا يقاس نجاح العملية الاتصالية بما يقدمه المرسل على عملية الإلقاء بل عليه تهيئة الموقف الذي تتم فيه عملية الاتصال بجميع عناصره، وعلى المستقبل أن لا يكون مستمعا فقط بل لابد من المشاركة ويجب أن يكون هناك تغذية راجعة حتى لا تكون العملية الاتصالية تلقائية من طرف واحد لذا يجب ان يشترط أن يتوفر في المستقبل ما يلي:

- الراحة النفسية والجسمية للمستقبل عند استلام الرسالة.

\_\_ الجو والمكان المناسب والتهوية.

\_\_ شعور المستقبل بأهمية الرسالة بما تحمله من أفكار ومعلومات وخبرات.

\_\_ أن يكون المستقبل إيجابياً.

### ج- الرسالة:

وهي الحقائق والمعارف العلمية والمهارات والعادات والقيم والاتجاهات التي يقوم المرسل بتمريرها وفقاً لرموزها اللفظية أو غير لفظية أو مزيجاً منهما من أجل إيصالها إلى الفئة المستهدفة، ويتم معرفة وصول الرسالة من خلال أنماط السلوك الذي يمارسه المستقبل، ولكي تحدث الرسالة التأثير المطلوب لا بد أن تتوفر على مايلي:

<sup>1</sup> سلوى عثمان الصديق وهنا حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999، ص25.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

\_\_ أن تناسب الفئة المستهدفة من حيث حاجاتهم ومستوياتهم العقلية.

\_\_ أن تعرض بطريقة مشوقة بحيث تثير اهتمام ودافعية المستقبل.

\_\_ أن تكون بعيدة عن التعقيد والتشعيب وتصاغ بلغة واضحة سواء كانت مسموعة أو مطبوعة ليسهل تعليمها.

### د- القناة:

وهي الوسيلة التي تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتعد أقدم وسيلة هي اللغة المجردة ومن أشكال قنوات الاتصال نجد: اللفظية أو المسموعة أو المطبوعة أو الشفوية أو الحركية أو التمثيل أو الأفلام أو الرسوم..... الخ.

وقنوات الاتصال إما فردية: كالزيارات الشخصية أو الجماعية كالمؤتمرات والرحلات أو الجماهير كالتلفاز والصحف.

### هـ- التغذية العكسية:

تعرف التغذية الراجعة بأنها إعلام التعلم نتيجة تعلمه من خلال تزويد بمعلومات عن تسيير أدائه بشكل مستمر مما يساعد تثبيت ذلك الأداء، إذا كان يسير في الاتجاه الصحيح أو تعديله إذا كان في حاجة الى تعديله.

فهي بهذا تعني الكشف عن مدى تحقيق الأهداف عند المتعلم، وتبيان مواطن الخلل عنده ومواطن القوة من أجل تعزيزها ومن خلال المناقشات والحوارات والاختبارات، وتكمن أهمية التغذية الراجعة في تصحيح الأخطاء الموجودة في الرسالة وتحسين عملية الترميز، مساعدة المستقبل على تحليل وفهم الرسالة، تنشيط عملية التعليم<sup>1</sup>.

### و-التشويش:

هي المؤثرات التي تقلل من القدرة على إدراك المقصود بالرسالة أو المعنى، عرقلة إيصالها بشكل تام، وقد تتعلق الضوضاء بالمرسل حيث إدراكه واتجاهاته وشخصيته وقدرته على اختيار الوسيلة المناسبة لاتكون بالشكل المطلوب أو بالمستلم ذاته أو بقناة الاتصال نفسها.

### ي- بيئة الاتصال:

يعني هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال، وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سمعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه<sup>2</sup>.

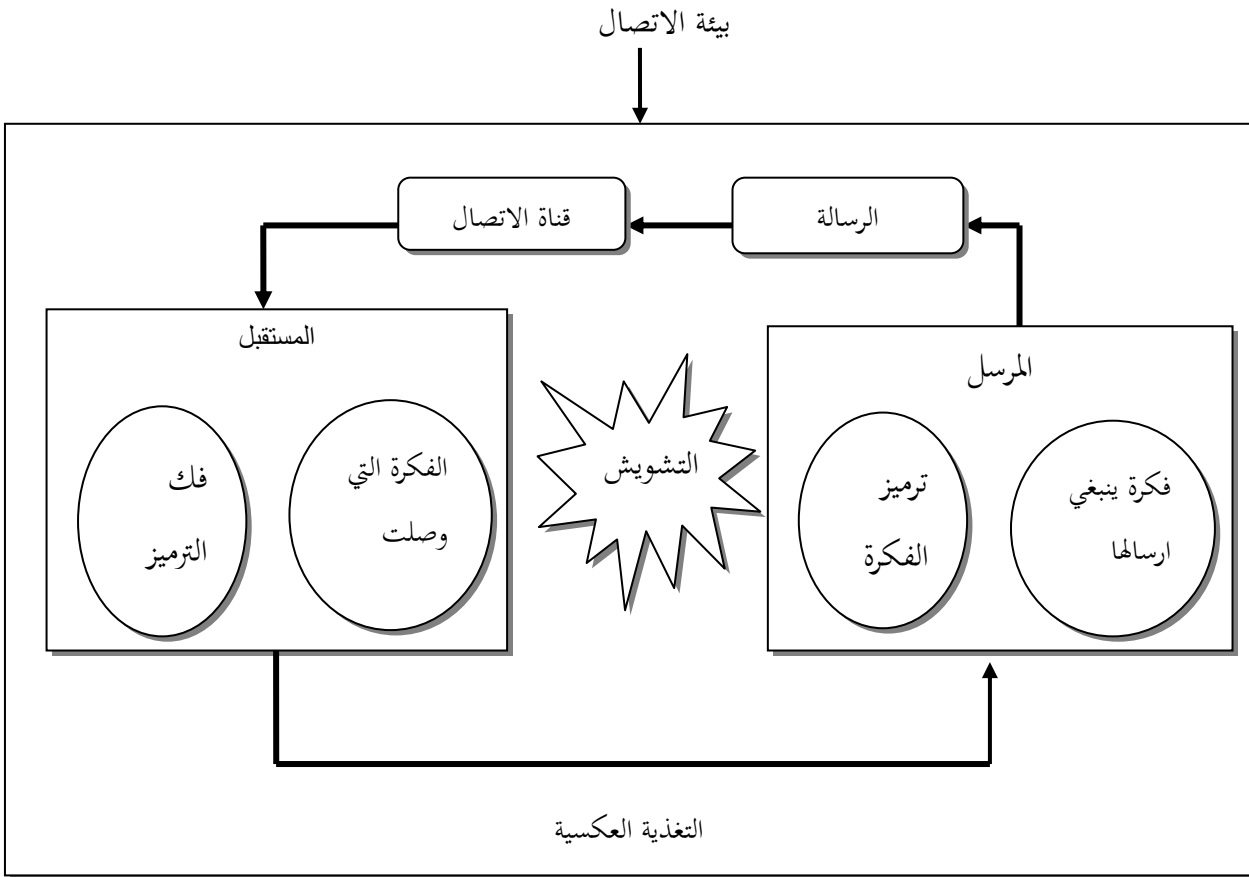
<sup>1</sup> قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2010، ص33-34.

<sup>2</sup> سليم كفان، دراسة مدى فاعلية الاتصال التنظيمي في المؤسسة، مذكرة لنيل الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2005، ص48.



## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

- الشكل رقم(03): يوضح عناصر العملية الاتصالية.



- المصدر: ذياب سعد جبير المطرفي، فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتها، مذكرة لنيل الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2012، ص 34 .

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### المطلب الثالث: وسائل وتقنيات الاتصال في المؤسسة.

#### أولاً: وسائل الاتصال.

عرفنا أن عملية الاتصال بأنها عملية تبادل المعلومات أو الآراء أو الأفكار بين شخصين أو أكثر، وعلى هذا الأساس تستعمل المؤسسة في عملية الاتصال وسائل متعددة ومتنوعة لضمان السير الحسن للعمل، فمنها المكتوبة والشفوية والسمعية البصرية وذلك حسب الأهداف التي توجه إليها المعلومات.

#### أ- وسائل مكتوبة:

يتم الاتصال الكتابي عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل، ويمكن القول عنها بأنها القنوات الأكثر دقة في نقل المعلومات والأسلوب الأكثر استخداماً في المنظمات الكبرى وعليه لا بد أن يتم الاتصال الكتابي بالبساطة والوضوح والدقة، يتم ذلك بوسائل أهمها:

- **التقرير** : يجرى من طرف مسئول يعمل داخل المؤسسة، يكون مكتوباً بعد اجتماع عمل أو اجتماع إعلامي، يعمل على توصيل المعلومات من المشاركين في الاجتماع إلى بقية المستخدمين، وبهذا يتم الخروج بمقترحات للمشاكل المطروحة في المؤسسة.

- **الإعلان**: من الوثائق الداخلية التي تستعملها المؤسسة في تعليماتها الضرورية للسير الحسن لمصالحها، والإعلان هو وثيقة رسمية تحمل إمضاء أوتاريخاً.

- **المذكرة (المدونة الإعلامية)**: هي المعلومات أو التعليمات الإدارية الموزعة على عدد كبير ومحدد من المسؤولين، وتتعلق بتنظيم العمل، الأجور، الحوافز الاجتماعية وعمامة المدونة الإعلامية هي كل ما يتعلق بتغيير جديد في المؤسسة.

- **جريدة المؤسسة**: تعتبر من وسائل الاتصال الخاصة التي تكتسب أهمية بالغة في نقل الإخبار والمعلومات عن الأحداث المختلفة التي تتعلق بطبيعة العمل، ومشكلاته بالعاملين وإسهاماتهم في تقدم العمل، وما يميز هذه الوسيلة هو عملية إشراك العاملين في إصدارها الأمر الذي يساعد على الإطلاع على آراء وأفكار العاملين واقتراحاتهم من خلال ما يساهمون فيه من كتابات وتعليقات.

- **دليل المنظمة**: يشتمل على نبذة عن المنظمة وتطورها ونشاطاتها وادارتها والممارسات الإدارية البارزة التي تعد منبع فخرها ومواعيد العمل والانجازات، وكل ما يهم العاملين في المنظمة وسياساتها.

- **لوحة الإعلانات**: وسيلة سهلة التنفيذ والتسيير، توضع عادة داخل المؤسسة أو في أماكن الراحة، وتسمح بنشر المعلومات المختلفة مثل، معلومات متعلقة بالصحة، الأمن، حقوق وواجبات العمال، المعلومات الاقتصادية والاجتماعية لظروف العمل...

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

- علبة الأفكار أو صندوق الاقتراحات : تسمح للمستخدمين بتقديم آراء واقتراحات للمؤسسة حول ما يتعلق بجيازتهم لمعلومات مهمة من فوائدها، وسيلة اتصال بالحصول على تفاصيل أكثر دقة<sup>1</sup>.

### ب - وسائل شفوية:

وهو أكثر أشكال الاتصال الإداري انتشارا، يحدث في كل مكان في المنظمة، ويشمل المحادثات غير الرسمية عند القيام بعمل أوفي المقابلات والاجتماعات.

فهي تمتاز بالبساطة والوضوح وتناسب الموظفين في المستويات الإدارية الأمامية بشكل أكبر، وتمكن من ناحية أخرى من التأكد من فهم وإدراك المستقبل للرسالة المرسله إليه، وتساعد على توطيد العلاقات الإنسانية وإزالة الحواجز بين الرؤساء والمرؤوسين، وتشعر الجميع باطمئنان أكبر، وتعتبر الاجتماعات خاصة التنظيمات الكبيرة وسيلة هامة للاتصال حيث تعقد بشكل دوري لمناقشة مختلف الأمور بشكل يتيح لجميع المشتركين فرصة للتعبير عن آرائهم بشكل يجعل القرارات أصوب، لأنها تكون مدركة لمختلف وجهات النظر، أما عيوب هذا الأسلوب تكمن في عدم الثقة وعدم قدرة البعض على الاتصال الشفوي الجيد كما أن هذه الوسيلة لا يمكن الاعتماد عليها في المؤسسات كبيرة الحجم لأنها يستغرق وقتا طويلا<sup>2</sup>.

ويوجد العديد من الوسائل الشفوية نذكر منها:

- المقابلات. - الاجتماعات.

- الندوات. - الخطابات<sup>3</sup>.

### ج- الوسائل الحركية:

يشمل هذا النوع من الاتصال استخدام لغة الجسم تعبيرات الوجه والعيون في إرسال الرسائل، وبالإضافة الى هذه الوسائل يتواجد هنا وسائل اتصال أخرى مثل وسائل الاتصال المصورة، وهي ذات استخدامات واسعة في ميادين الأعمال، ورغم أن الاتصالات الكتابية تعتبر الوسيلة الرئيسية في الاتصالات، إلا أن لكل أسلوب ميزات وظروفه المناسبة، ويقوم اعتماد أسلوب دون آخر على العديد من الاعتبارات، كالسرعة المطلوبة، طبيعة محتوى الرسالة ومدى أهميتها، والتكلفة التي تستلزمها الوسيلة، وكذلك نوعية الفئات التي توجه إليها الرسالة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> جنفير وفاء، مرجع سابق، ص 17-18.

<sup>2</sup> شفيقة جناوي، مرجع سابق، ص 33.

<sup>3</sup> صبرينة رماش، مرجع سابق، ص 150.

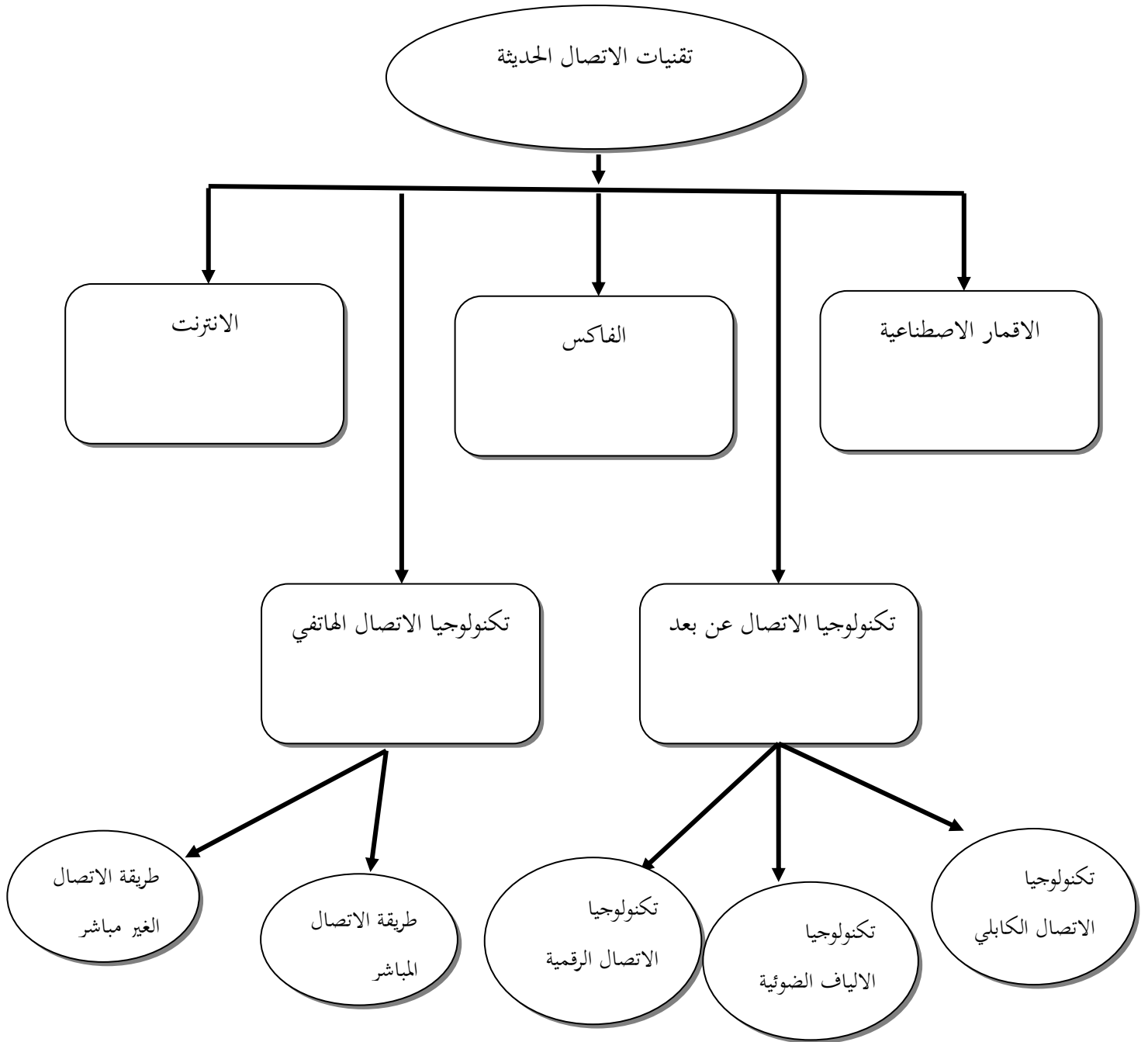
<sup>4</sup> شفيقة جناوي، مرجع سابق، ص 34.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

ثانيا: تقنيات الاتصال في المؤسسة.

توجد العديد من تقنيات الاتصال الحديثة نذكر منها :

الشكل رقم(04): يوضح تقنيات الاتصال الحديثة.



المصدر: من إعداد الطالب.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### المطلب الرابع: معوقات الاتصال في المؤسسة.

وهناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تحول دون إمكانية تحقيق اتصالات فعالة، ومن العوائق التي تؤثر في نجاح عملية الاتصال ما يلي:

#### أولاً: المعوقات التنظيمية:

##### 1- الهيكل التنظيمي:

هو تعبير عن مجموعات العلاقات بين جميع مكوناته أي جميع أقسامه وإدارته وعدم تحديد المستويات التي تقوم بإرسال المعلومات وتلك التي تقوم باستقبالها، يحدث سوء فهم بين أفراد التنظيم نتيجة لعدم وضوح الاختصاصات والسلطة والمسؤولية، كذلك فإن عدم تحديد عدد المرؤوسين الذين يخضعون للإشراف المباشر لرئيس ما يؤدي إلى الإقلال من فاعلية الاتصالات.

ويتضح قصور الهيكل التنظيمي من خلال عدم تحقيقه لوظائفه بسبب تدخل الاختصاصات والمسؤوليات والصلاحيات، وتعدد الوحدات الإدارية وافتقارها إلى التنسيق وصعوبة المراقبة بالدرجة المحققة لانظام سير العمل، وزيادة البعد بين الإدارة العليا والمستويات الدنيا وتشتت الاتصال بسبب اختلال الهيكل التنظيمي.

##### 2- افتقاد إدارة المعلومات:

إن ممارسة العمل الإداري واتخاذ القرارات تتوقف على كمية ونوعية البيانات والمعلومات المتاحة أمام صانعي القرار، لذا فإن المنظمات الإدارية المعاصرة في أشد الحاجة إلى وجود وحدة تنظيمية لجميع البيانات والمعلومات اللازمة للتخطيط ورسم السياسات وقياس اتجاهات الرأي العام ومعرفة اتجاهات العاملين واحتياجاتهم والمشكلات التي تواجههم وعدم وجود مثل تلك الوحدة التنظيمية سوف تعوق فاعلية الاتصال الإداري.

##### 3- تعدد مستويات المدير:

تعدد مستويات المدير يعد أحد عقبات الاتصالات، نظراً لتأثيرها على أساليب وطرق الاتصال، فنتيجة زيادة حجم العمل باضطراب وشعور المدير بعدم القدرة على إنجاز العمل في الوقت المحدد، فإنه يقلص من عمليات الاتصال لتوفير الوقت الذي تستغرقه في إنجاز العمل، مما يؤدي إلى تسرب معلومات نتيجة عدم ارتياح المسؤولين للأضرار الناتجة عن قلة الاتصالات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ذياب سعد جبير المطرفي، مرجع سابق، ص 40-44.

## الفصل الأول: عموميات في نظم المعلومات الادارية والاتصال.

### ثانيا: المعوقات الشخصية.

تتعلق بالمرسل والمستقبل، ومن بين هذه المعوقات:

- تضارب الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل بسبب اختلاف الشخصية والاتجاهات والميول والخلفية العلمية والخبرة.
- الإدراك الانتقالي من قبل المستقبل فالمستقبل يميل غالبا إلى قراءة أوسماع ما يتوافق مع قيمه واعتقاداته واتجاهاته وإهمال أي معلومات تتضارب أو تعارض مع هذه القيم والاتجاهات.
- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل فالمرؤوس يميل غالبا إلى عدم الصراحة وتشويه الحقائق بشأن العمل لئلا يغضب رئيسه، وهكذا فالتغذية الراجعة من المرؤوسين محدودة جدا وغير دقيقة.
- مصداقية المرسل وتشير إلى مدى ثقة المستقبل بالمرسل وأعماله وأقواله، ويؤثر مستوى على مدى هذه الثقة والمصداقية على نظرة المستقبل واستجابته لأقوال المرسل وأفكاره.
- ضغط الوقت فمثلا لا يتسع وقت المدير أو الرئيس للاتصال مع كل شخص، فيلجأ المرؤوس إلى اختصار الطريق والاتصال مباشرة بمستوى إداري أعلى متجاوزا رئيسه المباشر، وهذا يؤدي إلى بعض الصعوبات وسوء الفهم.
- عدم الإصغاء الجيد من قبل المستقبل<sup>1</sup>.

### ثالثا: المعوقات البيئية.

ويقصد بها المشكلات أو أي شيء يمكن أن يعوق الاتصال سواء حصلت على المرسل أو على عملية الإرسال أو على المستقبل وتحد من فاعلية الاتصال والتي ترجع إلى مجموعة العوامل الموجودة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها، ومنها درجة الحرارة وسوء التهوية ووجود الضوضاء (الأصوات ، المسافة البعيدة) فكل ذلك يساعد على إعاقاة الاتصال الفعال<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حجاب محمد منير، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 61-63.

<sup>2</sup> ذياب سعد جبير المطرفي، مرجع سابق، ص 46.

### خلاصة الفصل الأول:

في هذا الفصل تم التعرض لتعريف بنظم المعلومات الادارية وأنواعها والاتصال بمفاهيمه المتعددة، وتعتبر المعلومات ذات أهمية ودور كبير في بقاء واستمرار المنظمات في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة، ويجب أن تنسجم مع متطلبات المستويات التنظيمية المختلفة، ابتداءً من حاجات المستويات التشغيلية وانتهاءً بمتطلبات الإدارة العليا، مما جعلها عنصراً أساسياً وحيوياً يساعد في تسهيل عمل المنظمات، وتطوير قدراتها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وللاتصال دور كبير في الاستفادة من هذه المعلومات وتناسقها وانسجامها مع احتياج المستخدم لها، كما أن مقدرة الشخص في إيصال المعلومات يمكن أن تكون مؤثر على أداءه في العمل لأن من لديهم هذه مهارة ستعكس عليهم إيجابيا في نتائج عملهم، وتعود أيضا على المؤسسة في تحسين ورفع أدائها .

الفصل الثاني : الدراسة

الميدانية.



### تمهيد:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيري البحث المستقل والتابع حول نظم المعلومات الإدارية والاتصال، سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، لدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال على الميدان، وهذا من خلال ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف مختلف العمال، حيث حصلنا على هذه المعلومات من خلال الاستبيان الذي قمنا بإعداده، وتوزيعه على عينة البحث المعينة، قد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تظهر كما يلي:

المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي والدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم بمؤسسة اتصالات الجزائر الوادي.

المطلب الأول: نبذة عن مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وتعريف بها وبهيكلها.

نظرا لتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي.

الفرع الأول: نبذة عن مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات *VSAT* وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

الشكل رقم (05): يوضح فروع اتصالات الجزائر.



المصدر: الموقع الرسمي للشركة [www.at.dz](http://www.at.dz).

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر ، نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن

استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة ، لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر ، كان على اتصالات الجزائر وإطارها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشاورها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### الفرع الثاني: تعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منه الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

### الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

المدير العملي: ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاءها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

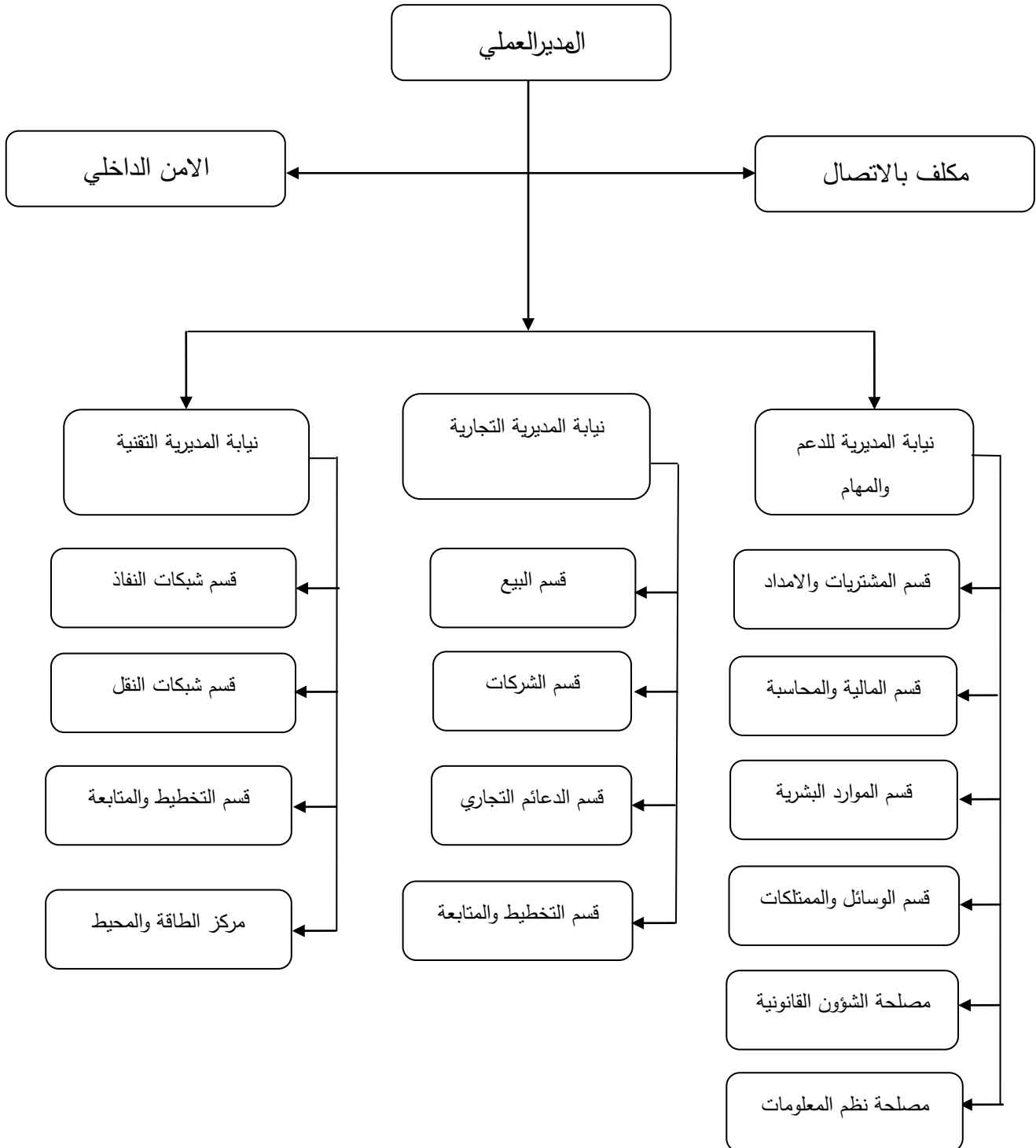
تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير ، رئيس مصلحة الأمن ومكلف بالاتصال والعلاقات العامة :

- نيابة المديرية التقنية.
- نيابة المديرية التجارية.<sup>1</sup>
- نيابة المديرية للمهام والدعم.

<sup>1</sup> اعتمادا على معلومات ووثائق المؤسسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر بالوادي.



المصدر: اعتماد عن وثائق ومعلومات المؤسسة.

### المطلب الثاني: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ومهامها.

#### الفرع الأول : أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر.

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر.
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات.
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر.
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه.
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تكفل بعملية البيع المباشر للمنتوجات.

#### الفرع الثاني : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية .
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء.
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق.
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء.
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية...) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

---

- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها.

### الفرع الثاني: مهام المديرية العملية بالوادي.

للمؤسسة العديد من المهام ويمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال.
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها.
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها.
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج.
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> اعتمادا على وثائق ومعلومات المؤسسة.

المطلب الثالث: بعض نماذج نظم المعلومات بمؤسسة اتصالات الجزائر.

- شكل رقم (07): يبين نظام معلومات لإدارة الموارد البشرية برنامج HR Access.



المصدر: اعتماد على وثائق المؤسسة.

- بوابة إلكترونية عبر الإنترنت للتسيير الإداري للبريد وكل القرارات التي تخص المؤسسة.

شكل رقم (08) : نافذة الدخول إلى البوابة الإلكترونية للبريد الإلكتروني.

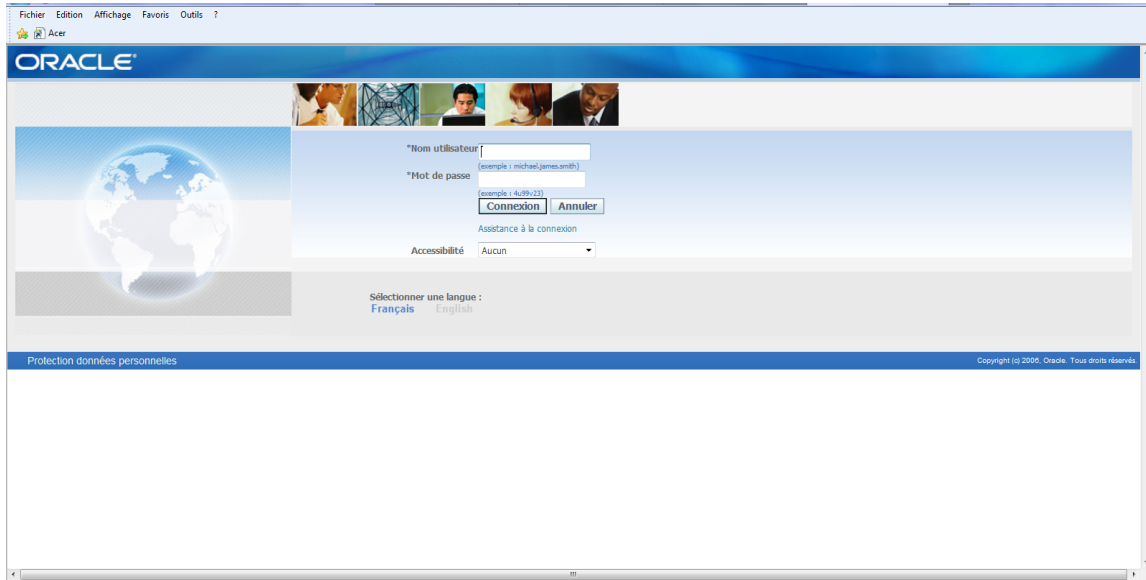


المصدر: اعتماد على وثائق المؤسسة.



### نظام المعلومات ORACLE/FINANCE .

شكل رقم (09): نافذة الدخول إلى الهوابة نظام معلومات لتسيير العمليات المالية والمحاسبية.



المصدر: اعتماد على وثائق المؤسسة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة راينا أن المنهج المناسب لدراسة و من أجل تحقيق أهدافها هو استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يعتمد بدوره على الوصف الدقيق جدا للظاهرة محل الدراسة بحيث يتم جمع كل البيانات و الأدلة لدراسة ظاهرة في الوقت الظاهر أي تحديد مكان الظاهرة ( المجال الميداني) و تحديد الفترة الزمنية لها ، العناصر ( الوحدات) المعنية للظاهرة .

### المطلب الأول: مصادر الدراسة وحدودها.

أولا مصادر الدراسة: وقد استخدمنا مصدرين أساسيين لجمع البيانات وهما :

- مصدر أولي: قد تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات المطلوبة وصممت هذه الاستبانة بما يتوافق مع متغيرات الدراسة ، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة و من ثم تفرغها و تحليلها باستخدام برنامج (SPSSV.20) الإحصائي و باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة وذلك بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة و مؤشرات تدعم موضوع الدراسة و بهدف اختبار الفرضيات و التوصل إلى النتائج و تقديم بعض التوصيات و الاقتراحات. وقد تم استخدام مقياس " ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستمارة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

### الجدول رقم(01): يوضح قياس استجابات المبحوثين.

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	بدرجة ضعيفة جدا	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة عالية	بدرجة عالية جدا
المتوسط الحسابي	1-1.79	1.8-2.59	2.6-3.39	3.4-4.19	4.2-5

المصدر: من اعداد الطالب

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- مصدر ثانوي : تم الاعتماد في هذه الدراسة على الكتب و المقالات و المجلات بالإضافة الى الأبحاث المنشورة و رسائل الماجستير و أطروحات الدكتوراه التي لها صلة بموضوع الدراسة ، كما استعنا بشبكة الانترنت و النسخ الالكترونية.

ثانيا : حدود الدراسة

- الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي.

- الحدود الزمانية : تم إجراء هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2019/2018.

- الحدود البشرية : أجريت هذه الدراسة على عينة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي.

المطلب الثاني :مجتمع و عينة الدراسة و الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة

أولا : مجتمع و عينة الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي، حيث مجتمع الدراسة قد بلغ 80 عامل ، و قد اخذنا عينة تقدر بـ 37 عامل ، و تم توزيع الاستبانة عليهم من خلال الزيارات الميدانية ، وبعد التطبيق الميداني للاستبانة حصلنا على 31 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي .

ثانيا : الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة

1- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

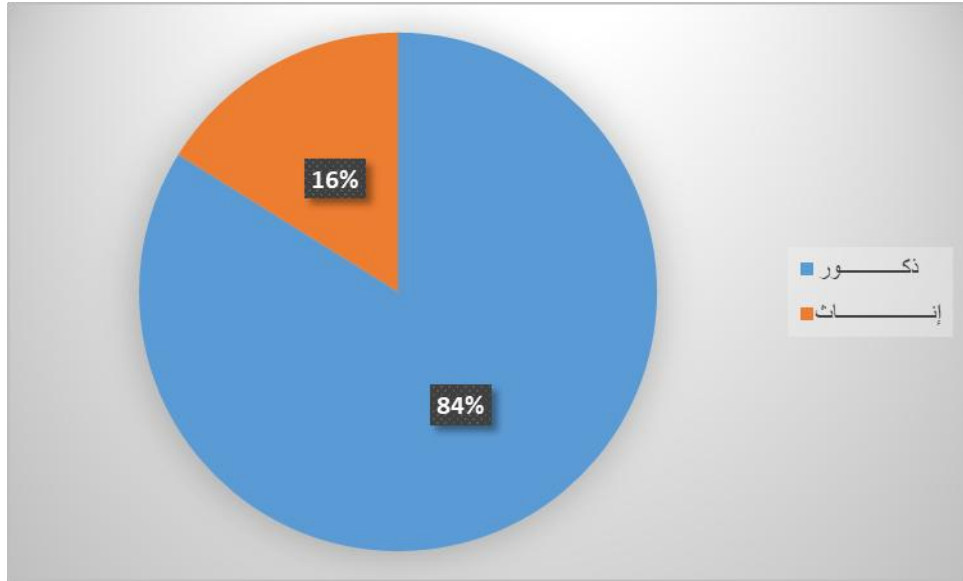
جدول رقم (02) : خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكور	26	83.9
	إناث	5	16.1
	المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الشكل رقم(10): يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من اعداد الطالب

- يوضح الجدول (02) أن العينة شملت على 31 عامل، 26 من جنس الذكور أي بنسبة بلغت 83.9%، بينما بلغ عدد الإناث 5 أي بنسبة بلغت 16.1%، مما يدل على أن عينة الدراسة غير متقاربة من حيث الجنس.

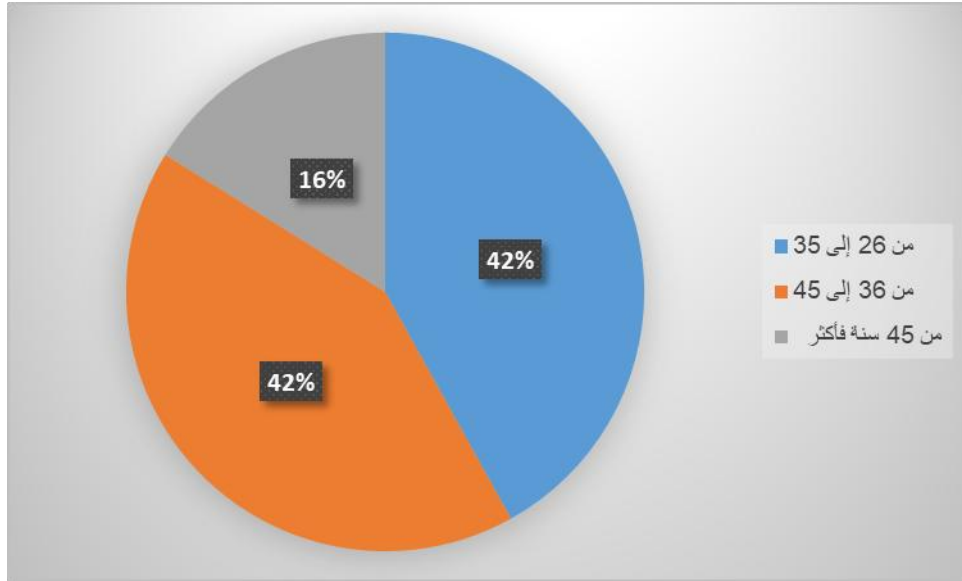
2- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

جدول رقم (03): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
100	من 26 إلى 35	13	41.9
	من 36 إلى 45	13	41.9
	من 45 سنة فأكثر	5	16.1
	المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20.

الشكل رقم (11): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر.



المصدر: من اعداد الطالب.

- يوضح الجدول (03) :

بالنسبة للعمر نجد نسبة 41.9% أعمارهم من 26 إلى 35 سنة ، و 41.9% أعمارهم من 36 إلى 45 سنة ، و بالنسبة للأفراد الذين أعمارهم من 45 سنة فأكثر فبلغت نسبتهم 16.1% وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة متقاربة من حيث العمر .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

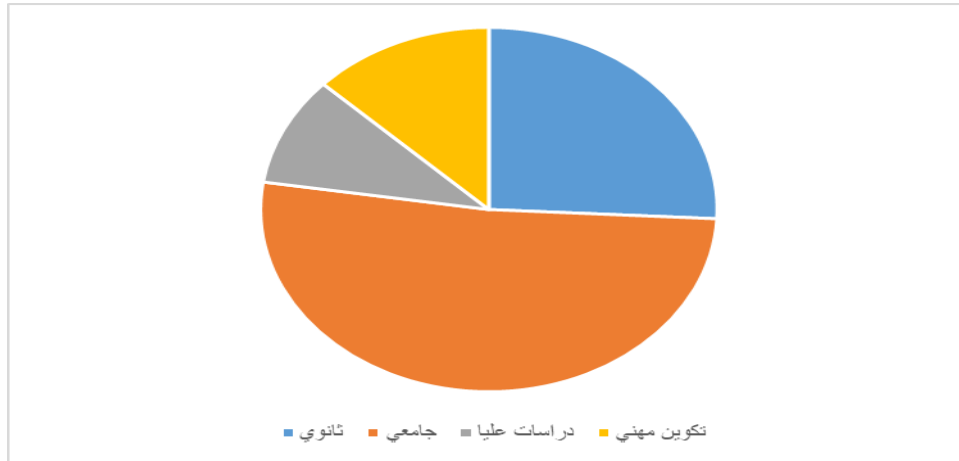
### 3- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (04): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	ثانوي	8	25.8
	جامعي	16	51.6
	دراسات عليا	3	9.7
	تكوين مهني	4	12.9
	المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات

الشكل رقم (12): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.



المصدر: من اعداد الطالب.

يوضح الجدول رقم (04) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من حاملي الشهادات الجامعية و ذلك بنسبة قدرت بـ: 51.6% تليها في المركز الثاني 25.8% من العينة بمستوى ثانوي ثم التكون المهني و الدراسات العليا بنسبة بـ 12.9 و 9.7% على التوالي.

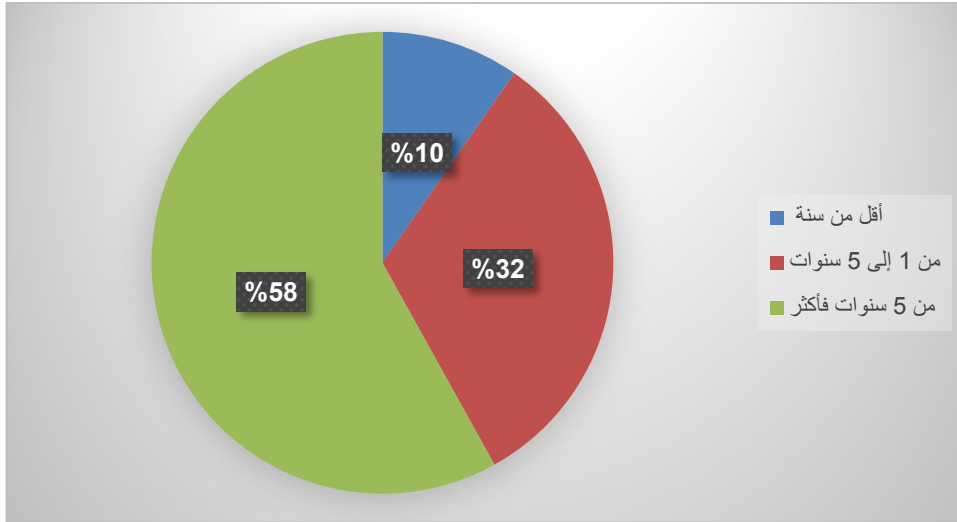
4- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (05): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة	أقل من سنة	3	9.7
	من 1 إلى 5 سنوات	10	32.3
	من 5 سنوات فأكثر	18	58.1
	المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

الشكل رقم(13): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.



المصدر: من اعداد الطالب.

- يتبين من خلال الجدول رقم (03) أن نسبة 9.7% من فئة أقل من سنة خبرة و فئة من 1 إلى 5 سنوات حققت نسبة بـ 32.3% و جاءت نسبة الذين يملكون خبرة أكثر من 5 سنوات بـ 58.1% و هي الأعلى أي أن غالبية العينة تمتلك خبرة في المؤسسة.

5- خصائص أفراد عينة الدراسة حسب تصنيف الخبرة.

جدول رقم (06): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد تصنيف الخبرة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة	أعوان تحكم	13	41.9
	إطارات	18	58.1
	المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

- يتبين من خلال الجدول رقم (06) أن العينة متقاربة حيث انقسم العاملين إلى 41.9% أعوان تحكم و 58.1% إطارات في المؤسسة حمل الدراسة .

المطلب الثالث: أداة الدراسة و الاساليب الإحصائية.

أولاً : أداة الدراسة.

كانت الاستبانة المصدر الرئيسي لجمع البيانات و المعلومات لهذه الدراسة حيث تم صياغة مجموعة من الأسئلة ليقوم الباحث بتسجيل إجابته عليها باختيار أحد الإجابات المقترحة في الاستبانة، وتم تقسيم الاستبانة إلى قسمين :

- القسم الأول : تضمن البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة و تتكون من (05) فقرات و هي ( الجنس ، العمر، المؤهل العلمي ، الخبرة ، المنصب)

- القسم الثاني : و يتعلق بالاسئلة النظرية

ثانياً :الاساليب الإحصائية

بعد إدخال البيانات و معالجتها بالحاسوب الآلي عن طريق برنامج (SPSS) و لتحقيق اهداف الدراسة و تحليل البيانات و اختبار صحة الفرضيات ،تم استخدام بعض الاساليب الإحصائية المناسبة وهي :



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- جدول التوزيعات التكرارية و النسب المئوية: لتمثيل الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة.
- المتوسط الحسابي : هو من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة لما يمتاز به من خصائص جيدة.
- الانحراف المعياري (Standard Deviation) : هو من أفضل مقاييس التشتت المطلق و أدقها، يتأثر بالقيم المتطرفة بصورة غير مباشرة كونه يعتمد عند إيجاد الوسط الحسابي .
- تحليل التباين للانحدار (Analysis of variance) : لقياس مدى صلاحية النموذج لدراسة الانحدار.
- تحليل الانحدار البسيط (Sample Regression) : يستخدم للتحقق من أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد .
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach alpha) : و ذلك لقياس ثبات أداة الدراسة أي مدى ثبات عباراتها .
- معامل صدق المحك : وذلك لقياس صدق أداة الدراسة (صدق العبارات).
- اختبار معامل الالتواء (Skewness) و معامل النفلطح (kurtosis) : من أجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات .
- اختبار T للعينات المستقلة (Independent – samples.T.Test) : للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين .
- تحليل التباين الأحادي (one .way.Anova) : للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية و الوظيفية التي تنقسم الى أكثر من فئتين .

### المطلب الرابع: صدق و ثبات أداة الدراسة

#### أولاً: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت و صممت لقياسه يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه ، كما يقصد بالصدق هو "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها و مفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها " و يتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال :

- **الصدق الظاهري** : ومن خلال عرضها على الاستاذ المشرف، ولم يتسع الوقت لعرضها على عدد من الأساتذة الآخرين وذلك للتأكد من سلامة عبارتها، وقد تم مراجعة كل الملاحظات التي قدمها الأستاذ المشرف وأخذها بعين الاعتبار جميعاً، وبذلك قد تعتبر أداة الدراسة صادقة ظاهرياً.

-**صدق المحك** :لقد تم الاعتماد على الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ حيث أن صدق المحك يساوي إلى الجذر التربيعي لمعامل الثبات .

#### ثانياً: ثبات أداة الدراسة

ويقصد به مدى الحصول على نفس النتائج لو كرر البحث في نفس الظروف أو في ظروف مشابهة ، وباستخدام نفس الأداة .وللتحقق من ثبات أداة الدراسة استخدمنا معامل ألفا كرونباخ وتم قبول العبارات التي يكون معامل ثباتها أكبر من أو يساوي 0.6 وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي :

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم ( 07 ): نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة

معامل الصدق	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	عدد العبارات	المحاور
0.842	0.710	5	أهداف المؤسسة من خلال استخدام النظام
0.891	0.795	4	مدخلات نظام المعلومات
0.863	0.746	3	معالجة نظام المعلومات
0.820	0.674	4	مخرجات نظام المعلومات
0.811	0.659	8	أهداف العملية الاتصالية
0.910	0.829	24	الاستبانة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

يتضح من الجدول رقم (07) أن :

- معامل الثبات لأبعاد و محاور الدراسة عالي حيث يتراوح بين (0.659 ، 0.795 )
- معامل الثبات للدراسة ككل بلغ (0.829) وهي نسبة عالية ومقبولة، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات و يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني لهذه الدراسة، وهذا يعني يمكن الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة توزيع أداة الدراسة في ظروف مشابهة.

الجدول رقم(08): إختبار التوزيع الطبيعي معامل الإلتواء و التفلطح :

معامل التفلطح	معامل الإلتواء	المحاور
-0.546	-0.001	أهداف المؤسسة من خلال استخدام النظام
-0.713	0.190	مدخلات نظام المعلومات
0.263	0.421	معالجة نظام المعلومات
0.735	-0.771	مخرجات نظام المعلومات
-0.212	-0.270	أهداف العملية الاتصالية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

من خلال الجدول يتضح أن :

- معاملات كل من الالتواء و التفلطح لمتغيرات الدراسة جاءت داخل المجال المطلوب و بالتالي فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي .

ثالثا: الصدق البنائي : الاتساق الداخلي :

تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي) للأداة أيضا بحساب معامل الارتباط **Pearson** بين كل عبارة من عبارات الاستبيان بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه العبارة، ويمكن توضيح ذلك في الجداول التالية:

الجدول رقم(09): معاملات ارتباط بيرسون بين العبارات والدرجة الكلية

معامل الارتباط	رقم العبارة
0.683**	01
0.698**	02
0.717**	03
0.660**	04
0.756**	05
0.374*	06
0.358**	07
0.425**	08
0.368**	09
0.239*	10
0.358**	11
0.478**	12
0.599**	13
0.211*	14
0.725**	15
0.478**	16
0.369**	17
0.367*	18
0.247*	19

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

0.299*	20
0.459**	21
0.428**	22
0.539**	23
0.638**	24
** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

### المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل المتغيرات.

أولاً: أهداف المؤسسة من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية.

الجدول رقم (10): يوضح تحليل اجابات أهداف المؤسسة من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
04	عالية	1.09	3.45		1
03	عالية	0.93	3.51		2
01	عالية	0.74	4.19		3
02	عالية	0.78	3.90		4
/	عالية	0.60	3.83	أهداف المؤسسة من خلال استخدام النظام	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

يتضح من الجدول أعلاه أن الإجابة على السؤال الأول حققت نسبة أهمية عالية بمتوسط حسابي قدره 3.83 و انحراف معياري قدره 0.60 و هي قيمة أقل من 1 الصحيح مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول إجابات بالتساؤل.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

ثانيا : تحليل اجابات بعد مدخلات نظم المعلومات الادارية.

الجدول رقم(11): تحليل اجابات بعد مدخلات نظم المعلومات الادارية.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
01	عالية	0.78	4.09		1
02	عالية	0.79	3.96		2
03	عالية	0.99	3.87		3
04	عالية	0.93	3.83		4
/	عالية	0.69	3.94	مدخلات نظام المعلومات مدخلات نظام المعلومات	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

يتضح من الجدول أعلاه أن الإجابة عن السؤال الثاني قد حققت نسبة أهمية عالية بمتوسط حسابي قدره 3.94 و انحراف معياري قدره 0.69 و هي قيمة أقل من 1 الصحيح مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول إجابات بالتساؤل.

ثالثا : تحليل اجابات بعد معالجة نظم المعلومات الادارية.

الجدول رقم(12): يوضح تحليل اجابات بعد معالجة نظم المعلومات الادارية.

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
01	عالية	0.98	3.64		1
03	عالية	0.76	3.54		2
02	عالية	0.88	3.58		3
/	عالية	0.60	3.52	معالجة نظام المعلومات	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

يتضح من الجدول أعلاه أن جابة على السؤال الثالث قد حققت نسبة أهمية عالية بمتوسط حسابي قدره 3.52 و انحراف معياري قدره 0.60 مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول الإجابات المتعلقة بالتساؤل .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

رابعاً: تحليل اجابات بعد مخرجات نظم المعلومات الادارية.

الجدول رقم(13): يوضح تحليل اجابات بعد نظم المعلومات الادارية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
1		3.70	0.82	عالية	01
2		3.12	0.80	متوسطة	02
3		2.93	1.09	متوسطة	04
4		3.12	1.02	متوسطة	03
مخرجات نظام المعلومات		3.22	0.67	متوسطة	/

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

يتضح من الجدول أعلاه أن الإجابة على السؤال الرابع قد حققت نسبة أهمية متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3.22 و انحراف معياري قدره 0.67 و هي قيمة أقل من 1 الصحيح مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول إجابات البعد .

خامساً: تحليل اجابات أهداف العملية الاتصالية.

الجدول رقم(14): يوضح تحليل اجابات أهداف العملية الاتصالية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
1		3.67	0.74	عالية	01
2		3.38	0.91	عالية	04
3		3.22	0.56	متوسطة	06
4		3.35	0.79	عالية	05
5		3.45	0.88	عالية	02
6		3.16	1.00	متوسطة	04
7		3.45	0.99	عالية	03
8		3.06	1.18	متوسطة	08
أهداف العملية الاتصالية		3.34	0.49	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول أعلاه أن الإجابة على السؤال الخامس قد حققت نسبة أهمية عالية بمتوسط حسابي قدره 3.34 و انحراف معياري قدره 0.49 و هي قيمة أقل من 1 الصحيح مما يدل على عدم تشتت آراء العينة حول إجابات البعد .

### المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.

سنقوم في هذا المطلب باختبار فرضيات الدراسة.

سنقوم فيما يلي باختبار فرضية الرئيسية التالية:  $H_0$

لا يوجد دور لنظم معلومات إدارية في تحسين عملية الاتصال في المؤسسة

تم إستخراج نتائج الانحدار الخطي البسيط للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية والجدول التالي يبين ذلك :

الجدول رقم (15): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية .

مستوى الدلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.339 <sup>a</sup>	4.675	1.005	1	1.005	الإنحدار
		0.215	29	6.236	الخطأ
			30	7.241	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (15) يتبين لنا التالي :

• عدم ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة ( F ) المحسوبة 4.675 وبقية احتمالية (0.339) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

• و بالتالي من خلال تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط نجد أن الفرضية الرئيسية غير محققة و بالتالي نرفض

الفرضية الصفرية  $H_0$



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

نقبل الفرضية الرئيسية الأولى  $H_1$  و التي تنص على

يوجد دور لنظم معلومات إدارية في تحسين عملية الاتصال في المؤسسة

اختبار الفرضيات الفرعية :

جدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات.

المتغير	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
أهداف المؤسسة من خلال استخدام النظام	0.064	0.582	0.420	0.678	0.0412
مدخلات نظام المعلومات	0.046	0.151	0.329	0.745	0.0354
معالجة نظام المعلومات	0.206	0.139	-1.07	0.920	0.054
مخرجات نظام المعلومات	0.517	0.192	3.60	0.001	0.541

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

### 1. اختبار الفرضية الفرعية 01:

جاءت صيغتها كالاتي:

$H_0 =$  لا يوجد دور لمدخلات نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات

الجزائر بالوادي.

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم ( ) نستنتج انه يوجد دور لمدخلات نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي. وذلك عند مستوى الدلالة ( 0.05) اذ بلغ مستوى الدلالة ( 0.745) وهو اكبر من مستوى الدلالة (0.05)

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى  $H_0$  و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  و التي تنص على :

يوجد دور لمدخلات نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

### 2. اختبار الفرضية الفرعية 02:

جاءت صيغتها كالآتي:

$H_0 =$  لا يوجد دور لعملية المعالجة في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم ( ) نستنتج انه ي يوجد دور لعملية المعالجة في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي. وذلك عند مستوى الدلالة (0.05) اذ بلغ مستوى الدلالة (0.920) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05)

وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثانية  $H_0$  و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  و التي تنص على :

يوجد دور لعملية المعالجة في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

### الفرضية الفرعية 03:

جاءت صيغتها كالآتي:

•  $H_0 =$  لا يوجد دور لمخرجات نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الإتصال في مؤسسة

اتصالات الجزائر بالوادي.

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم ( ) نستنتج انه ي لا يوجد دور لمخرجات نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي. وذلك عند مستوى الدلالة ( 0.05) اذ بلغ مستوى الدلالة (0.001) وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05)

وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة  $H_0$ .

4. اختبار الفرضية الفرعية 04 :

جاءت صيغتها كالآتي:

$H_0 =$  لا يوجد دور للمعلومات المرتدة لنظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي..

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم ( ) نستنتج انه يوجد دور للمعلومات المرتدة لنظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وذلك عند مستوى الدلالة ( 0.05 ) اذ بلغ مستوى الدلالة (0.678) وهو اكبر من مستوى الدلالة (0.05)

وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة.  $H_0$  و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  و التي تنص على :

يوجد دور للمعلومات المرتدة لنظم المعلومات الادارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي..

### خلاصة الفصل

تعرفنا من خلال هذا الفصل على مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي، ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على طريق الاستمارة التي وزعناها على عينة العمال والتي تحتوي على محورين نظم المعلومات الإدارية والاتصال، وهذا من أجل الاجابة على اشكالية بحثنا التالية (دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال) قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب: النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبار التوزيع الطبيعي، اختبار ألفا كرونباخ، تحليل التباين الأحادي ومعامل صدق المحك، ثم قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

خاتمة

### الخاتمة:

لقد سعت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين عملية الإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، لتبين لنا أن أهمية الموضوع في كونه أحد الموضوعات المعاصرة التي حظيت ولا تزال باهتمام العديد من المنظمات لأنها تعتبر شريان استمرارها، لما حقق هذا الموضوع من أفاق للمنظمات ومساهمات في نجاحها وتطورها ومواكبتها للعصر، حيث يسهم نظام المعلومات في تحسين الاتصال والأداء الإداري وذلك من خلال توفير المعلومات الضرورية والشاملة وفي الوقت المناسب لمتخذي القرارات من أجل وضع الاستراتيجيات المناسبة واتخاذ القرارات بطريقة سليمة والقيام بعمليات التنظيم والتخطيط والرقابة، كما يسهم نظام المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي وذلك لأنه يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وتقليل الأخطاء ودعم العمل الجماعي وتحسين رضا الموظفين وزيادة قدرتهم الإنتاجية وتقليل التعامل بالأوراق، وذلك يتم من خلال الاستغلال الأمثل للمورد البشري الذي يعتبر أعلى مورد من موارد المنظمة باعتباره من أهم العوامل التي تحقق نجاح المنظمة، مما يجب على المؤسسة استغلال هذا المورد والاستفادة منه من خلال تنميته وتكوينه لمواكبة التغيرات الحاصلة وخاصة في مجال التكنولوجيا والاتصال، ذلك لضمان تحقيق أهدافها وتحقيق التميز والإستمرار.

وقد توصلنا إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية وأردفنا إليها توصيات وأوردناها في الآتي:

### النتائج النظرية:

- لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في نجاح المنظمات.
- نظم المعلومات الإدارية ترفع الأداء الإداري مما يؤدي الى التميز.
- نظم المعلومات الإدارية تسهل التواصل بين أفراد المنظمة مما يقلل من هدر الوقت.

### النتائج التطبيقية:

- نسبة العمر 41.95% أعمارهم أقل من 35 سنة أي المؤسسة تعتمد على فئة الشباب.
- معامل الارتباط  $R = 0.612$  مما يعني أن هناك علاقة الارتباط ذات دلالة احصائية بين نظم المعلومات الادارية وعملية الاتصال، أي أن نظم المعلومات الادارية لها دور على تحسين عملية الاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي (المدخلات - المعالجة) لنظم المعلومات الادارية على عملية الاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- تبين أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدي (المخرجات) لنظم المعلومات الادارية على تحسين عملية الاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

### الاقتراحات:

- أوصي الطلاب والباحثين بزيادة التوسع في هذا البحث لتزيد الاستفادة منه.
- اقترح على عمال اتصالات الجزائر بالوادي بزيادة الاهتمام ببعدي نظم المعلومات الادارية (المخرجات).
- اقترح. بجعل برامج تدريبية لزيادة من كفاءة الموظفين في المنظمة.
- لا بد من مراعاة كافة احتياجات الأفراد لتحقيق المنظمة أهدافها وترفع أدائها.





## قائمة المراجع

### أ- الكتب:

- 1 محمد عبد حسين، مدخل لنظم المعلومات الادارية، جامعة الزرقاء الاهلية، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الاولى، 2005.
- 2 عبد الرزاق محمد قاسم، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- 3 سنال محمد وجلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الادارية، جامعة الاسكندرية،الدار الجامعية، الاسكندرية.
- 4 فؤاد القاضي، السلوك التنظيمي والإدارة، جامعة مصر للتكنولوجيات، بالقاهرة، 2006.
- 5 فايز الزغبي ومحمد إبراهيم عبيدات، أساسيات الادارة الحديثة، الطبعة 1، دار المستقبل، عمان، 1997.
- 6 سلوى عثمان الصديق وهنا حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999.
- 7 حجاب محمد منير، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2007.

### ب- المجلات:

- 8- نبال يونس آل مراد، خصائص نظم المعلومات الادارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، كليتي طب الأسنان والتربية، 2012.

### ج- المذكرات:

#### رسائل ماجستير:

- 9- عومار بوطيبة، دراسة واقع نظم المعلومات، مذكرة لنيل الماجستير في الادارة والتسيير الرياضي، تخصص تربية بدنية والحياة، المركز الجامعي محمد الشريف مساعدي سوق أهراس، 2011-2012.
- 10- أيمن محمد أحمد أبوكريم، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، مذكرة لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة أعمال، جامعة الأزهر غزة، 2013.
- 11- أنس عبادي، دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات،رسالة لنيل الماجستير في نظم المعلومات، تخصص الإحصاء ونظم المعلومات، جامعة حلب، 2014.

- 12- نهاد حسين محمد خريس، استخدام المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية، رسالة لنيل درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية، قسم الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2011.
- 13- رامز محمد عبد الكريم الزعانين، دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الحوكمة الادارية في وزارة التربية والتعليم العالي، رسالة لنيل درجة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الراشد، جامعة الأقصى بغزة، 2015.
- 14- محمد سميح محمد الوادية، علاقة نظم المعلومات الادارية بجودة القرارات الادارية، رسالة لنيل الماجستير في ادارة اعمال، بجامعة الازهر غزة، 2012 .
- 15- رمزي محمد اسماعيل غنيم، أثر استخدام نظم المعلومات الادارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية، رسالة لنيل الماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية بغزة، 2017.
- 16- صالح أحمد مفتاح غميص، نظم المعلومات الادارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي، رسالة لنيل درجة الماجستير، قسم الادارة، جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية، جمهورية إندونيسيا، 2017.
- 17- رامز محمد عبد الكريم الزعانين، دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الحوكمة الادارية، رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الراشد، جامعة الاقصى بغزة، 2015.
- 18- ذياب سعد جبير المطرفي، فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتهما، مذكرة لنيل الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2012.
- 19- مصعب اسماعيل طبش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، رسالة لنيل درجة الماجستير في ادارة الأعمال، قسم ادارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2008.
- 20- حامد علي أبو عجوة، علاقة الاتصال الإداري بأساليب إدارة الصراع التنظيمي، رسالة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الاسلامية غزة، 2012.
- 21- صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2009.

## قائمة المراجع

---

- 22- قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2010.
- 23- سليم كفان، دراسة مدى فاعلية الاتصال التنظيمي في المؤسسة، مذكرة لنيل الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2005.

الاستبيان.

قسم علوم التسيير  
السنة الثانية ماستر  
تخصص: تسيير الموارد البشرية

جامعة محمد خيضر-بسكرة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير

استبابة البحث

الأخ الفاضل ...، الأخت الفاضلة ....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبابة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في تسيير الموارد البشرية بعنوان " دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية الاتصال في مؤسسة، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي"، ونظراً لأهمية رأيكم، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبابة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

ونحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

الطالب: علي مليك.

السنة الجامعية: 2018-2019

أولاً: البيانات الشخصية والمهنية

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- العمر:

من 26 إلى 35 سنة  من 36 إلى 45 سنة  
 من 45 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي:

ثانوي فأقل  تكوين مهني  
 جامعي  دراسات عليا

4- مدة العمل في المؤسسة:

أقل من 2 سنوات  من 3 إلى أقل من 5 سنوات  
 من 6 إلى أقل من 9 سنوات  أكثر من 10 سنوات

5- الوظيفة:

عون  عون تحكم  
 إطار  مدير

## ثانيا: الأسئلة النظرية :

الرجاء وضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة حسب رأيك؟

الرقم	العلامة	بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جدا
أولا: ما هي أهداف المؤسسة من وراء استخدام نظام المعلومات الإدارية .						
1	إستخدامها كأدات إستراتيجية للتعرف على متغيرات على متغيرات البيئة الخارجية.					
2	لتحقيق تمييز على المنافسين.					
3	لتحسين الممارسات الإدارية.					
4	تخفيض تكاليف العمل.					
5	بناء بنية تحتية تكنولوجية و مواكبة التطور التكنولوجي.					
ثانيا : مدخلات نظام المعلومات الادارية.						
6	تتوفر في المؤسسة قاعدة بيانات DATA BASE للإحتفاظ بالمعلومات الأساسية بالنظام.					
7	هل عملية إسترجاع المعلومات يمكن الحصول عليها في الوقت المناسب.					
8	تتوفر في المؤسسة حماية المعلومات و صيانة النظام.					
9	هل يوجد مصلحة تهتم بتسيير شؤون النظام المعلومات من الجمع إلى إدخال و معالجة و إسترجاع المعلومات.					
ثالثا : معالجة نظام المعلومات الادارية.						
10	يتم في المؤسسة تحليل البيانات.					
11	يتم في المؤسسة تخزين البيانات بوسائل مختلفة.					
12	يتم في المؤسسة تبويب وترتيب البيانات.					
رابعا : مخرجات نظام المعلومات الادارية.						
13	تعتمد المؤسسة على نظام المعلومات في وضع خطة للموارد البشرية.					
14	تعتمد المؤسسة على نظام المعلومات في إعداد تقارير السلامة المهنية.					
15	تعتمد المؤسسة على نظام المعلومات في عملية التوظيف.					
16	تعتمد المؤسسة على نظام المعلومات في عملية التكوين.					

خامسا: اهداف العملية الاتصالية في المؤسسة.					
					17 مدى مساهمة وسائل الاتصال الالكترونية في توفير المعلومات اللازمة
					18 درجة المشاركة والتعاون في اتخاذ القرارات.
					19 مدى تأثير العاملين بالعملية الاتصالية.
					20 مدى توافق العاملين مع الخطة الاتصالية.
					21 مستوى ثقة المكلف بالاتصال في التعامل مع الموظف.
					22 درجة التحفيز الاتصالي للعاملين.
					23 درجة لجوء المؤسسة للاتصال الإشهاري.
					24 مدى حدوث مشكلات سببها عدم نشر إعلان في الوقت المحدد

الحمد لله رب العالمين