

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة نهاية الدراسة تدخل ضمن نيل متطلبات شهادة ليسانس

الميدان : علوم إقتصادية , وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : إدارة الموارد البشرية

بعنوان :

واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية

الجزائرية للمياه متليلي - غرداية -

تحت إشراف الأستاذ :

- صيتي عبد اللطيف

من إعداد الطالبتين :

- بهاز شيماء
- المقبض أمنية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة الجامعية	الصفة في لجنة المناقشة
بن علي ميلود	أستاذ محاضر - ب -	رئيس لجنة
سايق عبد الله	أستاذ محاضر - أ -	ممتحنا
صيتي عبد اللطيف	أستاذ محاضر - ب -	مقررا ومشرفا

السنة الجامعية : 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة نهاية الدراسة تدخل ضمن نيل متطلبات شهادة ليسانس

الميدان : علوم إقتصادية, وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية

الجزائرية للمياه متليلي - غرداية -

تحت إشراف الأستاذ:

- صيتي عبد اللطيف

من إعداد الطالبتين:

- بهاز شيماء
- المقبض أمنية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة الجامعية	الصفة في لجنة المناقشة
بن علي ميلود	أستاذ محاضر - ب -	رئيس لجنة
سايق عبد الله	أستاذ محاضر - أ -	ممتحنا
صيتي عبد اللطيف	أستاذ محاضر - ب -	مقررا ومشرفا

السنة الجامعية : 2026/2025

2020



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(فَرِحِينَ بِمَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ)

هذه اللحظة لا تورث ولا تشتري، لقد دفعت ثمنها عمري وشبابي، سهري، خوفي ودموعي هي لهفة الوصول، ودمعة الحزن، فرحة العمر هذه هي النهاية السعيدة لبدايات أعظم وأصبح حلمي حقيقة.

أهدي تخرجي إلى من هم كل ما أملك، إلى العمود الثابت في عثرات أيامي، إلى من هم في الحياة حياة، إلى من بذلو جهد السنين من أجلي "أبي وأمي".

كما أهدي تخرجي إلى أخوتي، عائلتي، أصدقائي، إلى من وقفوا بجاني في السراء

والضراء، ولكل روح عانقتني بالحب والدعوات. شكرا لكل من كان في

طريقي، استندت عليه أو مر عابراً، شكراً لكل من علمني

كلمة أو مهارة.

شياء

2020



الإهداء

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه

الحمد لله الذي أعنا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجعلنا بالعافية اتقدم بإهداء عملي هذا إلى

من آمن بي ودعمني ولكل من فرح لفرحي وحزن لحزني لكل من صنع في داخلي ذكرى جميلة

أهدي تخرجي هذا إلى اليد التي مسحت دمعتي

إلى الصوت الذي همس لي إن الله هنا

إلى من احتضن قلبي و شدّ عليه في لحظات ضعفي

أهدي هذا الإنجاز إلى نفسي

إلى شقيقة القلب و أنيسة الوجودأمي الحبيبة

إلى من كانوا كتفي و عوني و رفقاء دربي....عائلتي قدور بوزيد ومسعودة بوزيد

إلى صديقاتي الذين شاركوني القلق قبل الاختبارات والفرح بعد النجاح

وجودكم جعل الرحلة أخف والذكريات أجمل والنجاح أعمق معنى

بشرى.... وكل صديقاتي في ثانوية والجامع

أهدي تخرجي إلى من علّمني معنى الطموح وإلى من زرع في قلبي الإصرار على

النجاح.....أساتذتي في الثانوية والجامعة

أمنية



الشكر والتقدير

الحمد لله نحمده ونشكره والصلاة والسلام على حبيبنا محمد خاتم الانبياء
والرسل

يطيب لنا أن نتوجه بأصدق عبارات الشكر والعرفان لكم جميعاً، تقديراً للدعم
الكبير الذي قدمتموه لنا خلال رحلتنا الدراسية في تخصصنا لقد كانت هذه
التجربة ثرية ومفصلية في مسيرتنا، حيث اكتسبنا مهارات علمية وعملية عززت
ثقتنا بأنفسنا وصقلت رؤيتنا المهنية.

نخص بالشكر الجزيل الأستاذ الفاضل السيد صيتي عبد اللطيف لقبوله للإشراف
على بحثنا ، ولما بذله من جهود ثمينة في توجيهنا وإثراء عملنا بملاحظاته القيمة
ونصائحه الدقيقة كما لا ننسى أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى جميع
الأساتذة الذين ساهموا في تكويننا وتوجيهنا طيلة مشوارنا الدراسي، لما قدموه لنا
من علم ومعرفة ودعم كان له الأثر الكبير في نجاحنا.

نسأل الله أن يجزيكم خير الجزاء، ويمنحكم المزيد من التوفيق
والسداد في تخرج أجيال قادرة على خدمة المجتمع بتميز.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير.

الملخص :

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه، ولتحقيق أهداف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، حيث تم استخدام أداة الاستبانة والمقابلة، الاستبانة تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (30) عامل في المؤسسة بغرض الحصول على المعلومات الكافية للدراسة، ثم تحليل البيانات الواردة عن طريق استخدام برنامج حزمة إحصائية (spss) نسخة رقم 28 ، أما بالنسبة للمقابلة فقد تم إجرائها مع رؤساء المصالح بالمؤسسة بهدف تعزيز النتائج والمعلومات الحصل عليها من إستبيان أظهرت الدراسة أن الأنظمة المستعملة نظم المعلومات الإدارية نصف آلية كما تبين أن العاملين لديهم قدرة جيدة لإستعمال هذه نظم بكفاءة في المهام اليومية داخل المؤسسة رغم وجود تحديات تقنية كبيرة أهم توصيات هي تحسين البنية التقنية و تحديث وتوسيع نطاق العمل بنظم المعلومات الإدارية الآلية

الكلمات المفتاحية: نظم معلومات إدارية، المعلومات، المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه

Abstract

This study aims to identify the reality of management information systems in the Algerian Water Public Institution. To achieve the objectives of the study and answer its questions, the descriptive approach was relied upon, where the questionnaire and interview tools were used. The questionnaire was distributed to a simple random sample consisting of (30) workers in the institution for the purpose of obtaining sufficient information for the study, then the received data were analyzed through the use of the Statistical Package Program (SPSS) Copy number 28. As for the interview, it was conducted with the heads of departments in the institution with the aim of strengthening the results and information obtained from the questionnaire. The study showed that the systems used are semi-automatic management information systems, and it was also shown that the workers have a good ability to use these systems efficiently in daily tasks within the institution despite the existence of major technical challenges. The most important recommendations are improving the technical infrastructure and updating and expanding the scope of work with automatic management information systems.

Keywords: Management Information Systems, Information, Algerian Water Public Institution

قائمة المحتويات

الإهداء	4
الشكر والتقدير	6
الملخص	7
مقدمة:	15
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظم المعلومات الإدارية	18
المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية	20
المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية	20
المطلب الثاني: أهمية نظم المعلومات الإدارية	22
المطلب الثالث : تطور نظم المعلومات الإدارية:	23
المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية	24
المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات الإدارية	24
المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات الإدارية	28
المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات الإدارية	29
المبحث الثالث: دراسات سابقة حول واقع نظم المعلومات الإدارية	32
المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية	32
المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية	35
المطلب الثالث: مناقشة و مقارنة الدراسات السابقة	38
الفصل الثاني: دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-	39
المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة	40

40.....	المطلب الأول: تقديم عام حول المؤسسة.....
42.....	المطلب الثاني:نشأة وتطور المؤسسة
43.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
49.....	المبحث الثاني : منهجية الدراسة (الطريقة و الأدوات):.....
49.....	المطلب الأول: أسلوب و متغير الدراسة.....
50.....	المطلب الثاني: أدوات الدراسة:.....
51.....	المبحث الثالث :عرض نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات
51.....	المطلب الاول :عرض إجابات العينة حول الاسئلة
78.....	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
82.....	الخاتمة:.....
84.....	قائمة المراجع
87.....	قائمة الملاحق:.....

قائمة الجداول

- الجدول 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس 51
- الجدول 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 52
- الجدول 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن 53
- الجدول 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل بالمؤسسة 54
- الجدول 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي 55
- الجدول 6: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر المؤسسة على نظم معلومات إدارية تستخدمها في تسير أنشطتها.... 56
- الجدول 7: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تتوافر المؤسسة على إتصال دائم وقوي بشبكة الأنترنت 57
- الجدول 8: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تنوع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة داخل المؤسسة بحسب طبيعة الوظائف 58
- الجدول 9: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مساعدة الأجهزة المستخدمة حالياً على أداء عمل بسرعة ودقة 59
- الجدول 10: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إستخدام برامج الحاسوب مثل (Gmail, Word, Excel) بشكل أساسي لإنجاز مهام اليومية وتنسيق المواعيد 60
- الجدول 11: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام لبيئة عمل رقمية تمكن من الوصول إلى قواعد بيانات علمية أو مهنية تدعم جانب البحث والإبداع في وظيفة 61
- الجدول 12: يوضح توزيع أفراد العينة حسب اعتماد على تقارير دورية (أسبوعية/شهرية) يولدها النظام لمراقبة سير العمل والتأكد من عدم وجود انحرافات 62
- الجدول 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام للمعلومات وأدوات تحليلية تساعد في اتخاذ قرار عند مواجهة مشكلة غير متوقعة أو معقدة 63
- الجدول 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إستخدام لوحات عرض رقمية (Dashboards) تلخص الوضع العام للمؤسسة من مصادر داخلية وخارجية بضغطة زر 64
- الجدول 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام لمعلومات استباقية تساعد في تحديد وتوقع الفرص أو التهديدات المستقبلية 65

- الجدول.16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مساعدة المعلومات المتاحة في النظام على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية للمؤسسة وتحديد الأهداف الكبرى وطويلة المدى. 66
- الجدول.17: يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاك الافراد للمهارات اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة في أداء مهامهم اليومية دخل المؤسسة. 67
- الجدول 18: يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاك القدرة على استخدام النظام دون الاعتماد المستمر على الدعم التقني. 68
- الجدول.19: يوضح توزيع أفراد العينة حسب قدرة على استخدام النظام بدقة في تسجيل العمليات المرتبطة بالفوترة ومتابعة الاستهلاك. 69
- الجدول.20: يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاك القدرة على التكيف بسرعة مع التحديثات والتغيرات التي تطرأ على نظم المعلومات الإدارية. 70
- الجدول 21: يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لنظم قواعد بيانات لاستخراج المعلومات الادارية والتقارير. 71
- الجدول.22: يوضح توزيع أفراد العينة حسب عمل النظم على اعداد بيانات ومعلومات التي تطلبها فروع الشركة. 72
- الجدول 23 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب حرص الشركة على دقة البيانات وتعامل معها بسرية ويمكن الوصول اليها. 73
- الجدول.24: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إسهام تصميم وانجاز قوعد البيانات حل مشاكل التسيير نسبيا في دعم قرارات. 74

قائمة الاشكال

- الشكل I.: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة غارداية..... 35
- الشكل 2: الهيكل التنظيمي لمركز التوزيع متليلي..... 37
- الشكل 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس..... 51
- الشكل 2 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 52
- الشكل 3: يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن..... 53
- الشكل 4 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل بالمؤسسة..... 54
- الشكل 5: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي..... 55
- الشكل 6: يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفر المؤسسة على نظم معلومات إدارية تستخدمها في تسير أنشطتها..... 56
- الشكل 7: يمثل توزيع أفراد العينة حسب تتوفر المؤسسة على إتصال دائم وقوي بشبكة الأنترنت 57
- الشكل 8: يمثل توزيع أفراد العينة حسب تنوع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة داخل المؤسسة بحسب طبيعة الوظائف 58
- الشكل 09: يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساعدة الأجهزة المستخدمة حاليا على أداء عمل بسرعة ودقة 59
- الشكل 10: يمثل توزيع أفراد العينة حسب إستخدام برامج الحاسوب مثل (Gmail, Word, Excel) بشكل أساسي لإنجاز مهام اليومية وتنسيق المواعيد..... 60
- الشكل 11: يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام لبيئة عمل رقمية تمكن من الوصول إلى قواعد بيانات علمية أو مهنية تدعم جانب البحث والإبداع في وظيفة..... 61
- الشكل 12: يمثل توزيع أفراد العينة حسب اعتماد على تقارير دورية (أسبوعية/شهرية) يولدها النظام لمراقبة سير العمل والتأكد من عدم وجود انحرافات..... 62
- الشكل 13: يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام للمعلومات وأدوات تحليلية تساعد في اتخاذ قرار عند مواجهة مشكلة غير متوقعة أو معقدة..... 63
- الشكل 14: يمثل توزيع أفراد العينة حسب إستخدام لوحات عرض رقمية (Dashboards) تلخص الوضع العام للمؤسسة من مصادر داخلية وخارجية بضغطة زر 64

- الشكل 15: يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام لمعلومات استباقية تساعد في تحديد وتوقع الفرص أو التهديدات المستقبلية..... 65
- الشكل 16: يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساعدة المعلومات المتاحة في النظام على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية للمؤسسة وتحديد الأهداف الكبرى وطويلة المدى 66
- الشكل 17: يمثل توزيع أفراد العينة حسب امتلاك الافراد للمهارات اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة في أداء مهامهم اليومية دخل المؤسسة..... 67
- الشكل 18: يمثل توزيع أفراد العينة حسب امتلاك القدرة على استخدام النظام دون الاعتماد المستمر على الدعم التقني 68
- الشكل 19: يمثل توزيع أفراد العينة حسب قدرة على استخدام النظام بدقة في تسجيل العمليات المرتبطة بالفوترة ومتابعة الاستهلاك 69
- الشكل 20: يمثل توزيع أفراد العينة حسب امتلاك القدرة على التكيف بسرعة مع التحديثات والتغيرات التي تطرأ على نظم المعلومات الإدارية..... 70
- الشكل 21: يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لنظم قواعد بيانات لاستخراج المعلومات الادارية والتقارير 71
- الشكل 22: يمثل توزيع أفراد العينة حسب عمل النظم على اعداد بيانات ومعلومات التي تطلبها فروع الشركة..... 72
- الشكل 23: يمثل توزيع أفراد العينة حسب حرص الشركة على دقة البيانات وتعامل معها بسرية ويمكن الوصول اليها 73
- الشكل 24: يمثل توزيع أفراد العينة حسب إسهام تصميم وانجاز قوعد البيانات حل مشاكل التسيير نسبيا في دعم قرارات 74
- الشكل 25: يمثل توزيع أفراد العينة حسب التحديات التي تواجهها في إستعمالك اليومي لنظم المعلومات الادارية..... 75

مقدمة

مقدمة:

تعرف أغلب المؤسسات في العصر الحديث تطورات هامة مست مختلف جوانبها مما نتج عنها تحديات كبيرة فرضتها التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما تطلب الوضع الحاجة إلى توفير وتطوير أدوات وأساليب الاتصال ونقل للمعلومات بالقدر اللازم لتتمكن المؤسسة من تحقيق الأداء الجيد ومن أجل ذلك فإن وجود نظام معلومات يتلاءم مع طبيعة التطورات الراهنة من شأنه أن يحقق للمنظمات الأهداف التي تصبو إليها، من خلال توفير كافة المعلومات في الوقت المناسب وذلك عن طريق الاستفادة من تطبيق التكنولوجيات الحديثة كونها تشكل تلك القاعدة التقنية والبشرية لجمع ونقل المعلومات وإيصالها إلى مستخدميها بأكثر دقة ومصادقية وبأقل وقت وأعلى جودة لتسهيل تنفيذ مختلف مهام وأنشطة المؤسسة في أقل وقت ممكن .

كما أن نظم المعلومات الإدارية تسمح للمديرين بالتعرف على وضعية المؤسسة بدقة للوقوف على الأخطاء والانحرافات وذلك من أجل مساعدتها في تقييم الأداء واتخاذ القرارات اللازمة وفي الوقت المناسب قصد تحقيق أهدافها غير أن فعالية هذا النظام تبقى مرتبطة بمدى توفر البنية التحتية المناسبة وبكفاءة العنصر البشري المكلف بتسييره حيث أن نجاحه في الواقع العملي يتطلب تجاوز تحديات التنظيمية والتقنية التي تحد من استغلاله الأمثل في دعم عملية التسيير.

1. الإشكالية :

وعلى هذا النحو يمكننا طرح الاشكال الاتي :

فيما يتمثل واقع نظم المعلومات الادارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية- ؟

وتقودنا هذه الإشكالية إلى طرح بعض الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم نظم المعلومات الإدارية، مكوناتها، وظائفها، أهدافها، أهميتها، أنواعها ؟
- ما مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في العمليات اليومية ؟
- ما مدى رضا المستخدمين عن نظم المعلومات الإدارية المطبقة في المؤسسة ؟
- ما مدى توفر مؤسسة الجزائرية للمياه متليلي على متطلبات تطبيق نظم المعلومات ادارية؟

2. الفرضيات الدراسة :

- تملك المؤسسة محل الدراسة الموارد البشرية المخصصة في استخدام نظم المعلومات الإدارية بشكل كاف؛
- يمكن نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة محل الدراسة من التكيف مع متطلبات البيئة الإدارية؛
- يواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية عديد من معوقات منها تحديات البيئة التقنية وتحديات الأمن سيرياني.

3. مبررات اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية للطالبتين في التعمق في هذا الموضوع، من خلال إطلاعنا المسبق على بعض البحوث والمقالات والمحاضرات في الموضوع والموضوعات المشابهة مكننا من تكوين صورة عامة حوله، وزرع فينا شعور الفضول لدراسته و التعمق فيه أكثر
- التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية لمياه في بلدية متليلي، وخوض تجربة ميدانية عن هذا الموضوع.

الأسباب الموضوعية

- إثراء المكتبة الادارية بمعارف جديدة حول نظم المعلومات الإدارية؛
- قابلية الموضوع للدراسة العلمية؛
- محاولة إضافة بعض الجوانب التي لم تتطرق لها الدراسات السابقة؛
- محاولة إبراز واقع نظم المعلومات الإدارية؛
- إمكانية إجراء الدراسة ميدانيا.

4. أهمية البحث

يكتسي موضوع البحث أهمية بالغة من الناحيتين العلمية والعملية، فالأهمية العلمية تبرز في إثراء المعلومات وزيادة المعارف الخاصة بموضوع نظم المعلومات الإدارية، حيث يتميز الموضوع بالحدثة ، و أهمية بالغة في الوقت الراهن. أما الأهمية العملية فتظهر في الاطلاع على واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي، كما أن هذا البحث يقدم بعض المقترحات للمؤسسة يمكن العمل بها في استخداماتها لهذه النظم.

5. أهداف البحث

يرمي هذه البحث للوصول إلى الأهداف التالية:

- توضيح المفاهيم المتعلقة بموضوع نظم المعلومات الإدارية؛
- تحديد مشكلة من مشكلات المؤسسات الجزائرية إزاء التكنولوجيا الحديثة؛
- التعرف على واقع نظم المعلومات الادارية في المؤسسات العمومية الجزائرية للمياه متليلي و إعطاء صورة عامة وازالة الغموض حول هذا الموضوع على المستوى الواقعي.

6. منهج البحث

تم الاعتماد في هذا البحث على منهج أساسي لمعالجة موضوع البحث، يتمثل المنهج فيما يلي:

أ- المنهج الوصفي:

يتمثل المنهج في كونه أحد المناهج العلمية المناسبة لهذه الدراسة، فقد اعتمدنا عليه في الجزء النظري من الدراسة، وذلك من خلال عرض عناصر البحث، بالاعتماد على الكتب والمراجع المتاحة.

و في الجانب التطبيقي، حيث تمت زيارة المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متبلي، واستخلاص المعاني والدلالات المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات المتحصل عليها من خلال أدوات البحث المناسبة.

7. أدوات جمع المعلومات :

➤ الكتب والمذكرات السابقة

➤ المقابلات الشخصية في مؤسسة محل الدراسة

➤ الاعتماد على إستبيان

8. حدود الدراسة :

الحدود الزمانية: انجزت هذه الدراسة خلال الفترة ما بين شهر جانفي وأفريل من سنة 2026

الحدود المكانية: تم تطبيق واقع الدراسة التطبيقية على المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متبلي -غرداية-

9. هيكل الدراسة:

سعى للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها وكذا من أجل اختبار صحة الفرضيات، تم تقسيم الدراسة إلى

المقدمة عامة والخاتمة عامة، يتوسطهما فصلين هما :

الفصل الأول: وقد تضمن هذا الفصل ثلاث مباحث حيث تطرق المبحث الأول إلى ماهية نظم المعلومات الادارية، والمبحث الثاني تطرق إلى مفاهيم أساسية حول نظم معلومات الادارية، أما المبحث الثالث من الفصل الأول فقد اختص بعرض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية لمتغير الدراسة الحالية، وتوضيح ما يميز دراستنا عن كل دراسة سابقة.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه الى الجانب الميداني للدراسة حيث تضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث رئيسية هي تقديم المؤسسة محل الدراسة ، منهجية الدراسة، وعرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها.

الفصل الأول :
الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظم المعلومات
الإدارية

تمهيد:

تعد المعلومة في العصر الحديث موردا استراتيجي تعتمد عليه المؤسسات في مختلف أنشطتها وتبني عليه القرارات الإدارية الرشيدة حيث اذا اتسمت المعلومات بالدقة والملاءمة انعكس ذلك إيجاباً على جودة القرارات المتخذة كما تطلب الوضع التكنولوجي الحالي توفير أدوات وأنماط إدارية تتماشى مع هذا التطور التكنولوجي الهائل، حيث أعطى هذا الأخير أهمية أكبر للبعد المعلوماتي في كل العمليات والوظائف الإدارية مما يستدعي حشد كل الجهود والإمكانات الممكنة من أجل بلورة نظام حقيقي وفعال للمعلومات ينعكس بصورة إيجابية على جميع المجالات والوظائف والنشاطات التنظيمية والوظيفية داخل المؤسسة دون أن ننسى العامل البشري الذي هو أساس ذلك كله، فكل منظمة تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى من الأداء للوصول إلى أفضل النتائج مع الحفاظ على الاستمرارية.

سيتم من خلال هذا الفصل تناول الإطار النظري لنظم المعلومات الادارية، وذلك بتقسيمه إلى مبحثين أساسين كما يلي:

المبحث الأول : ماهية نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثالث : دراسات سابقة حول واقع نظم المعلومات الإدارية

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية

لتستطيع فهم نظم المعلومات الإدارية علينا تفكيك هذا المصطلح إلى عنصرين أساسيين هما النظم Systems والمعلومات Information و من ثم إعطاء مفهوم وشامل لنظم المعلومات الإدارية .

1- مفهوم النظام النظم (systems)

◀ لغة : جاء في معجم العين: نظم النظم نظمك خرزاً بعضه إلى بعض في نظام واحد، وهو في كل شيء حتى قيل: ليس

لأمره نظام أي لا تستقيم طريقته و النظام كل خيط ينظم به لؤلؤ أو غيره فهو نظام¹.

◀ إصطلاحاً : يعرف بأنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك ويجب أن تكون هذه

العناصر كلا واحداً، فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معا نحو تحقيق هدفها المشترك. وللنظام مدخلات وآلية لمعالجة هذه المدخلات لتحويلها إلى مخرجات.

وكل نظام يحتوي على عنصرين كحد أدنى يربط بينهما تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية يتشكل في إطارها النظام كوحدة متكاملة واحدة².

2- مفهوم المعلومات (informations)

◀ لغة : كلمة معلومات مشتقة في اللغة العربية من كلمة "علم وترجع إلى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به إلى الطريق

وكلمة معلومات information أصلها في اللغة اللاتينية هو كلمة information والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم الكلمة كفحوى³.

عمليات الاتصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي فحوى تفاعل بشري بين فرد وجماعته أو بين مجموعة وأخرى.

¹ عبد القادر بقادر ، مصطلح النظم في النقد العربي القديم ، مجلة مقاليد العدد الثاني . دسمبر ، 2011 جامعة ورقلة (الجزائر) ، ص 17.

² محروق الراس مروة، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار تليجي - الأغواط، تحت إشراف د. عبد العالي بشير، السنة الجامعية 2022-2023، ص9.

³ زغنونف عبد الغاني، عظيمي احمد، المعلومة و أهميتها في المجتمع المعلوماتي، مجلة البحوث و الدراسات الانسانية، العدد 9-2014، جامعة 20 أوت 1955، الجزائر، ص151.

◀ **إصطلاحاً :** تعرف المعلومات على أنها عبارة من البيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى إتخاذ القرار.

وفي تعريف آخر فإن المعلومات هي توصيل الحقائق والمفاهيم للأفراد من أجل زيادة معرفتهم ومن هنا إرتبطت المعلومات بالمعرفة.

إذا فإن مصطلح المعلومات هو مرتبط بمصطلح البيانات من جهة وبمصطلح المعرفة من جهة أخرى، كذلك فإن المعرفة هي الحصلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل الباحثين ومتخذي القرارات والطلبة والمستخدمين الآخرين الذين يحاولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم .

مفهوم نظم المعلومات الإدارية : توجد عدة تعاريف لنظم المعلومات الإدارية نذكر منها:

1. عرف (Kingan, Dhams) : المعلومات الإدارية "على أنها مجموعة تنظيمية من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالعمليات الداخلية للمؤسسة و الخارجية لها وهي تلك التي تدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المؤسسة من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب لمساندة عمليات صنع القرار"⁴.

يهتم الباحثان في تعريفهما لنظم المعلومات الإدارية بدور الوسائل التي توفر المعلومات باختلاف وقتها ومصدرها وجعلها داعم أساسي في عمليات صنع القرار و تحسين وظائف المؤسسة.

2. و عرفها (Laudon & Laudon) : نظم المعلومات بأنها عبارة عن مكونات مجتمعة ومرتبطة تعمل مع بعضها البعض لجمع المعلومات، وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة، والتحليل على مستوى المؤسسة بحيث تصبح واضحة للإدارة، كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل، واستيعاب المواضيع الصعبة.⁵ يبرز التعريف ثلاثة عمليات رئيسية تقوم بها نظم المعلومات الإدارية من أجل الوصول إلى دعم إتخاذ القرار وحل المشاكل الإدارية وذلك من خلال مكوناتها المتكاملة وهي جمع وتخزين ومعالجة.

3. في حين يرى (R. Reix) : على "أنها مجموعة منظّمة من الموارد: مادية، برامج، أفراد، إجراءات تسمح باكتساب ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومات (تحت شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات... الخ) داخل المنظمات."⁶ يوضح هذا التعريف مكونات نظم المعلومات الإدارية ومهام التي تقوم بيها داخل المنظمة.

⁴ محمد الصريفي، نظم المعلومات الإدارية، ط 1، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2005 ص26.

⁵ Laudon, K. and Laudon, J.: **Management Information Systems: Managing the Digital Firm**, 9th edition, Prentice Hall, New Jersey. (2006)

⁶ Robert Reix, **Systèmes d'information et management des organisation**, 4e édition, Vuibert, Paris, 2002 p.75.

4. كما يعرفها إبراهيم سلطان "على أنها نظام مبني على الحاسب الآلي، يوفر المعلومات للمسؤولين عن وحدة تنظيمية، وتصف هذه المعلومات ما حدث في الماضي، وما يحدث حالياً، و التنبؤ بالمستقبل، وتتوافر هذه المعلومات في شكل تقارير دورية، وتقارير خاصة، ومخرجات نماذج رياضية، وتستخدم هذه المعلومات في صنع القرارات وحل المشكلات"⁷.
يركز هذا التعريف على استخدام التكنولوجيا في توفير المعلومات وعرضها بأشكال مختلفة حسب حاجة من أجل صنع القرار.

5. ويعرف محمد حسين آل فرج الطائي :نظام المعلومات الادارية على أنه: "التكوين الهيكلي المتكامل من المستلزمات المادية والبرمجيات والمستلزمات البشرية والتنظيمية والذي يضمن جميع البيانات من مصادرها المختلفة ومعالجتها لتحويلها الى معلومات بالأوصاف المطلوبة وتوصيلها إلى المستفيدين صناع القرارات) على النحو الذي يسهل مهمتهم في صنع القرارات وتحقيق أهداف المنظمة"⁸
يبرز التعريف أن نظم المعلومات الإدارية تعمل على تحويل بيانات الخام إلى معلومات مفيدة ويؤكد على ضرورة ترابط وتكامل مكونات نظام المعلومات الإدارية من أجل تحقيق أهداف المنظمات.
ومن التعريفات السابقة نستنتج أن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة متكاملة من المكونات البشرية والآلية التي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات إلى صناع القرار في الوقت المناسب بهدف تحسين العمليات وحل المشكلات الإدارية في المؤسسة.

المطلب الثاني: أهمية نظم المعلومات الإدارية

أهمية نظم المعلومات الإدارية : تتمثل أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي⁹

- ✓ توفير معلومات دقيقة وملائمة لمختلف المستويات الإدارية بما يدعم أداء الوظائف الإدارية بكفاءة عالية؛
- ✓ إعداد التقارير الدورية والتحليلية التي تعكس أنشطة المؤسسة وتساعد في عملية الرقابة والتقييم؛
- ✓ دعم عملية اتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، مما يعزز فعالية القرارات ويقلل من عدم التأكد؛
- ✓ الإستغلال الأمثل للمورد المعلوماتي عبر تنظيم البيانات ومعالجتها وتخزينها بطريقة تسهل استرجاعها عند الحاجة إليها؛

⁷ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية -مدخل إداري، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000ص252.

⁸ محمد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، ص31.

⁹ مكليود، رايموند، نظم المعلومات الإدارية، دار المريخ للنشر، الرياض 2000ص19.

- ✓ تسهيل تبادل وتشارك المعلومات بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها، عبر شبكات الاتصال؛
- ✓ تحسين التواصل مع المستفيدين من خلال تزويدهم بالمعلومات اللازمة والرد على استفساراتهم، مما يرفع جودة الخدمات المقدمة؛
- ✓ ربط مختلف وحدات المؤسسة المولدة والمستخدمة للمعلومات، بما يحقق التكامل والتنسيق في الأداء؛
- ✓ تمكين الإدارة من الوصول إلى المعلومات عند الحاجة بما يدعم تنفيذ الوظائف الإدارية المختلفة؛
- ✓ الكشف المبكر عن الانحرافات والثغرات في الأداء من خلال توفير معلومات دقيقة وآنية، مما يعزز وظيفة الرقابة؛
- ✓ حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة؛
- ✓ المساهمة في التنبؤ بالمستقبل والتخطيط له بكفاءة وفعالية اعتماداً على تحليل المعلومات والبيانات المتاحة.

المطلب الثالث : تطور نظم المعلومات الإدارية :

- مرت نظم المعلومات الإدارية في تطورها بأربع مراحل أساسية، حيث رافق كل مرحلة تغير واضح في الدور الذي أصبحت تؤديه تلك النظم داخل المؤسسات، وفيما يلي تذكر هذه المراحل:¹⁰
1. **مرحلة التركيز على البيانات :** وهي مرحلة الخمسينات وجزء من الستينات حيث اقتضت مهمة نظم المعلومات قبل انتشار الحاسوب على إنتاج بيانات دون معلومات.
 2. **مرحلة التركيز على المعلومات :** وقد ركزت على أن الحاسوب قادر على فعل أشياء أكثر بكثير من مجرد إنتاج البيانات وتشغيلها كحساب الأجر مثلاً، أو إدخال تعديلات فيما يتعلق بالمزاي الاجتماعية للعمال، وكذا أنظمة المعاشات والتخزين والاسترجاع بل وتمكينه من معالجة البيانات واستخلاص نتائج تسمى المعلومات.
 3. **مرحلة التركيز الحديث على اتخاذ القرارات والاتصالات :** وهو أسلوب جديد يساعد المديرين على إنجاز أعمالهم واتخاذ قراراتهم وقد ظهر في هذه المرحلة ما يعرف بنظم دعم القرارات كما ظهر فيها نظام المستخدم النهائي والذي يوفر دعماً مباشراً لعمل المستخدم النهائي وتمتاز باعتماد المستخدم على نفسه في توفير احتياجاته المعلوماتية وتوفير المعلومات المهمة للإدارة العليا وتوفير نصيحة الخبراء للمستخدم النهائية وتساند في تقديم سلع وخدمات لتحقيق ميزة تنافسية¹¹

¹⁰ حسين بشير حسني محمد، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية دراسة حالة مصنع السمير جنيدي، المجلد 07 ، العدد 03 ، جوان 2021 ص 57.

¹¹ عبد الناصر علك حافظ ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة ، دار غيداء، عمان ، 2013 ص 21-22.

4. مرحلة التركيز -الآن ومستقبلا- على قواعد المعرفة : وهي محاولة لإدخال الذكاء الإصطناعي في نظم المعلومات بواسطة برامج الحاسوب وهي توفر استشارات إدارية للمدير .

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية

المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات الإدارية

نظم معالجة المعاملات (TPS) Transaction Processing Systems : 12

تعتبر مدخلات نظم معالجة المعاملات المادة الخام لنظم المعلومات الأخرى في المؤسسة لما تقدمه من معالجة وتسجيل للبيانات الضرورية والمعاملات اليومية التي تجري داخل المؤسسة وبين هذه الأخيرة وبيئتها الخارجية، كما نجدها تخدم وتدعم العديد من المجموعات الوظيفية كالتسويق المبيعات المالية والمحاسبة.... وغيرها من الأنشطة الفرعية التي تخدم تلك الوظائف.

ولقد ظهرت هذه النظم مع التطور التكنولوجي الذي مس برامج الحاسب وشبكات الإتصال وظهر نظم التبادل الإلكتروني للبيانات (المتمثلة في نظم المعالجة التحليلية الفورية، نظم المعالجة التحليلية الفورية العلائقية ونظم المعالجة التحليلية الفورية الذكية) والذي يقوم بتمرير معلومات نشاطات وعمليات فرع معين للمنظمة إلى مكان آخر وإرسال واستقبال البيانات من مكان إلى آخر ، وتقوم نظم معلومات المعاملات الإدارية بالعديد من العمليات، نجد التسجيل الذي يقوم على إدخال كل المعلومات المرتبطة بعمليات ونشاطات وصفقات المؤسسة عن طريق التوثيق والتدوين، بعدها يقوم النظام بتبويب وتصنيف وفرز البيانات حسب ما هو مطلوب من معايير، كما يقوم النظام بتحديث المعلومات القديمة وأخيرا تتم عملية عرض نتائج المعلومات المخزنة على شكل تقارير منظمة ومبوبة ليستفيد منها المستفيد ومن يطلبها،

وتضمن:

- ❖ معالجة كمية كبيرة من البيانات بسرعة فائقة و طاقة عالية للتخزين
- ❖ مراقبة وجمع بيانات تاريخية متراكمة
- ❖ معالجة الاستعلامات.

¹² هوب نجيبية، نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسسي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 13، جامعة 20 أوت 1955، 2016، ص 171-172.

نظم دعم القرارات الإدارية (DSS) Decision Support Systems

تعتبر نظم دعم القرارات الإدارية من النظم التي تتعامل مع المشكلات المبرمجة أو شبه المبرمجة، أي أنها تركز على القرارات المبرمجة وشبه المبرمجة.

فهو نظام يساعد في صنع واتخاذ القرارات ووضع سياسات المؤسسات والذي تحتاج إليه أية مؤسسة لضبط سياستها واتخاذ قرارات إدارية هامة، يمزج بين البيانات المستخدمة والمعتمدة في تقديم التقارير وإيجاد حلول لمشكلات موضوعات معينة والنماذج الإحصائية التي يمكن استخدامها في تحليل البيانات، إضافة إلى الاستعانة بالرسومات والأشكال البيانية لعرض وتقديم المعلومات. كما تستخدم نظم دعم القرار العديد من وسائل وبرامج تحقيق التفاعل والحوار المباشر بين النظام والمستخدم النهائي أو صانع القرار " فهي غالبا ما تستخدم لغة برامج المستخدم النهائي، والتي يطلق عليها أحيانا لغة الجيل الرابع، ويتكامل هذا النظام مع نظم معلومات أخرى مثل TPS، KWS، إذ يتصف بالمرونة والتكيف مع ما يتطلبه صنع القرار والاستجابة السريعة لاحتياجاته، فهو يحتاج إلى عدد قليل من المتخصصين ويضمن لمستخدميه سهولة استخدامه ويسمح لهم برقابة مدخلاته ومخرجاته من المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

ويميز المختصون بين نوعين أساسيين من نظم دعم القرارات الأول: نظم دعم القرارات الفردية والتي تركز على وجود مستخدم واحد فرد يؤدي مهام متعددة في صنع القرارات والثاني: نظم معلومات دعم القرارات الجماعية GDSS وهو النظام الذي يساعد مجموعة من المدراء (يؤدون مهام مستقلة عن بعضها وفي آن واحد مرتبطة بدرجة عالية وبشكل كبير) يعملون كفريق لاتخاذ قرارات جماعية بشأن قضايا غير مبرمجة أي أنه " منظومات معلومات حاسوبية وتفاعلية لتسهيل عملية تقديم حلول للمشاكل غير الهيكلية وشبه الهيكلية وتدعم عمل فريق صنع القرار من المدراء وغيرهم بتعبير آخر، تعمل هذه النظم على دعم وإسناد عملية اتخاذ القرارات بالمشاركة وبحضور العقل الجمعي لصنع القرار تتخذ هذه القرارات في غرفة خاصة داخلية (غرفة القرارات الداخلية) مزودة بأجهزة كمبيوتر لكل فرد في المجموعة والمربوطة بجهاز مركزي مزود بشاشة عرض ويتم التفاعل بين متخذي القرارات في هذه الغرفة مع بعضهم ومع ما يوفره نظام GDSS من إمكانيات ويتم في الأخير حوصلة النتائج المتحصل عليها أين يقوم النظام بتحليل وفرز وتلخيص النتائج المتوصل إليها. وفي حالة عدم اجتماع هؤلاء الأفراد في مكان واحد فإنهم يستخدمون أجهزة كمبيوتر متصلة مع شبكة محلية LAN مزودة بنظام GDSS للتفاعل والتحاور وفي حالة وجودهم في مناطق بعيدة جدا عن بعضهم يصعب ربطهم مع شبكة LAN وبالتالي يتم استخدام شبكة الانترنت المزودة بنظام GDSS يستخدمه المدراء لاتخاذ قراراتهم.¹³

¹³ هبوب نجية، المرجع السابق، ص. 174-175

النظم المبنية على المعرفة (KWS) Knowledge Work System

تمد هذه النظم العاملين بالمعرفة والتي تعني الإضافة العلمية والثقافية من مصدر أو أكثر حيث تؤدي هذه المعرفة إلى اتساع إدراك الإنسان لتجعله قادرا على معالجة أي مشكلة تواجهه في مجالات المعرفة التي تعلمها فهي تشمل كل ما تم تعلمه في مراحل التعليم المختلفة إضافة إلى المعرفة التطبيقية أو الخبرة المكتسبة في مجال العمل التي تساعد العامل على حل المشاكل التي تواجهه. ونجد أن هذه النظم تعالج بيانات عمليات التصميم البرمجة والجدولة، إضافة إلى التخطيط.¹⁴

نظم معلومات المكاتب: Office Automation Systems (OAS)

تمد نظم معلومات آلية المكاتب العاملين بالبيانات وتساعدهم في تشغيل جميع معاملاتهم الإدارية والمكتبية تشغيلًا تكنولوجيا وإلكترونيًا، ذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بدلا من الوسائل التقليدية اليدوية. وتتميز هذه النظم بأنها سهلة الاستخدام توفر الوقت والتكلفة والدقة وسهولة الإسترجاع والتخزين كما تساهم هذه النظم في زيادة مردودية الموظف وترفع من معنوياته.

وتتضمن هذه النظم العديد من الأنواع التي تقوم بمعالجة المعلومات المكتوبة على الأوراق وتحريرها باستخدام الحاسوب والتكنولوجيا كما تتضمن نظم خاصة بالإجتماعات التي تتم عن بعد والتي تضمن حضور أطراف في مناطق مختلفة من العالم وتوفر لهم إمكانية متابعة العمل من مكاتبهم الخاصة، إضافة إلى نظم خاصة بالتنظيم المكتبي وكل ما يرتبط بالعمل المكتبي من تسجيل تبويب تصنيف البيانات وعرضها وكل ما له علاقة بالتنسيق المكتبي. والجدولة، إضافة إلى التخطيط.

نظم معلومات دعم الإدارة العليا: Executive Support System (ESS)

يستند هذا النوع على الحاسب الآلي ويدعم المديرين في أداء مجموع الأدوار المعلوماتية والقرارية التي يؤديها والتي تسمح لهم بالحصول على الكم المعلوماتي اللازم عن عمليات التشغيل الداخلية والأحداث الخارجية والعمل على توزيع هذه المعلومات حتى يستفيد منها باقي الأفراد في أداء أعمالهم، التي تكون بمثابة الموجه لهم وأداء الأدوار القرارية والتي يكون فيها المدراء الموجهين للأعمال بما يتخذونه من قرارات غير مبرمجة لمواجهة التحديات والصعوبات التي قد تتعرض لها المؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، فيلجؤون إلى إحداث تغييرات تؤدي إلى وجود إبداع في صفوف الأفراد.

فهذه النظم تهدف إلى " تزويد الإدارة العليا بمداخل مباشرة إلى معلومات مختارة حول العوامل الرئيسية التي تكون مهمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وتستخدم الرسوم البيانية بشكل مكثف في هذه النظم التي تقوم بتوفير مداخل مباشرة إلى قواعد البيانات الداخلية والخارجية ".

¹⁴ هوب نجية، المرجع السابق، ص 173

إذ أنها مخصصة لتزويد صانعي القرارات بالمعلومات اللازمة والتي تستقيها من مصادر غير رسمية لمساعدتهم في الحالات غير المبرجة وفي وضع تصورات مستقبلية لتنبؤ بمثال الإدارة ومحمل التغيرات التي تطرأ عليها،

لكن هذه القرارات المتخذة بناء على المعلومات التنبؤية قاعدتها الأساسية غير دقيقة التي تستقي من الداخل والخارج كحالة أسواق إنترنت الأوضاع الاقتصادية وغيرها من مصادر المعلومات الخارجية التي تجعل العمل محاطا بمخاطر كبيرة كون القرارات المتخذة فيه اتخذت بمساعدة هذه النظم.

نظم التقارير الإدارية: (MRS) Management Reporting Systems :

وتعد نظم التقارير الإدارية مكمل لنظم معالجة المعاملات التي تحتوي على بيانات تدعم مختلف وظائف وعمليات نظم معالجة المعاملات معظم معلوماتها على قاعدة بيانات نظم المنظمة وهي تشتمل على تقارير مختصرة روتينية أو معلومات استثنائية عن نشاطات المنظمة، ولذلك تجري عليها عمليات مختلفة مثل التوبيخ والفرز والتصنيف والتحليل، ومن ثم خزنها بطرق يسهل على شكل تقارير تحتوي على معلومات منتقاة حسب حاجة وطلب الجهة MRS استخدامها بواسطة نظم المستفيدة.

وبالتالي فإن نظم التقارير الإدارية هي نظم مبنية على الحاسوب توفر المعلومات للمديرين المسؤولين عن وحدة تنظيمية رسمية سواء كانت المنظمة ككل أو أحد المجالات الوظيفية فيها، والذين لديهم احتياجات متشابهة للمعلومات حيث تصف هذه المعلومات ما حدث في الماضي وما يحدث الآن ، وما هو من المحتمل حدوثه مستقبلا، ويتم توفير هذه المعلومات في شكل تقارير دورية وتقارير خاصة ومخرجات ونماذج رياضية ، لذلك فإن تصميمها بشكل منسق يمكن المدراء من الحصول على معلومات ذات جودة عالية، الأمر الذي يساعدهم في اتخاذ القرارات بشكل أفضل وأسرع، ويزيد من فعاليتها وكفاءتها لتحقيق الأهداف المحددة.¹⁵

أنواع نظم المعلومات الإدارية حسب المستوى التنظيمي¹⁶

بسبب وجود اهتمامات متباينة ومختلفة، وتخصصات ومستويات متباينة ومختلفة في المنظمة، فإن هناك أنواعا من النظم فيها نوع من التباين والاختلاف، حيث أنه لا يوجد نظام معلومات منفرد واحد يمكن أن يزود المنظمة بالمعلومات التي تحتاجها بمستوياتها المتعددة، ومن جانب آخر فإنه من الممكن تقسيم وتصنيف نظم المعلومات، على أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم الدعم لها، ابتداء من المستويات الدنيا وصعودا إلى المستويات الأعلى، والتي نوضحها في الآتي¹⁷:

¹⁵ شهاب البياتي، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر مركز الأمين للطباعة والنشر، صنعاء، 2010 اليمن، ص 237

¹⁶ حسين بشير حسني محمد، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية دراسة حالة مصنع السمسم جني، المجلد 07 ، العدد 03 ، جوان 2021 ص 57

📌 **نظم معلومات مستوى العمليات : Operationnel level** يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة حيث يساعد الإدارة الدنيا على تسيير العمل اليومي في المنظمة ويشتمل على إدارة عملياتها حيث يقوم بتصنيف العمليات الحسابية ، الترتيب ، التلخيص ، التخزين للبيانات والهدف الأساسي لهذه النظم هو الإجابة عن الأسئلة المتكررة المترتبة بالعمل وحل المشكلات اليومية التي تواجه المنظمة.

📌 **نظم معلومات المستوى المعرفي : knowledge level** تساعد في تنمية المعارف والمعلومات لدى العاملين في المنظمة، والغرض الأساسي منها اكتشاف وتنظيم ودمج المعلومات الحديثة في العمل من خلال التعرف على نظم تصميم المكاتب والعمل المكتبي والتطبيقات السريعة والدقيقة للأعمال اليومية.

📌 **نظم معلومات المستوى الإداري : Management level** تعمل على دعم ومراقبة ومراجعة اتخاذ القرار وإدارة الأنشطة المتعلقة بالإشراف والتوجيه والرقابة في الإدارة الوسطى وغالباً ما تدعم القرارات الهيكلية بالاعتماد على مصادر المعلومات من داخل وخارج المنظمة

📌 **نظم معلومات المستوى الإستراتيجي : mtrategic level** يمكن الإدارة العليا من مواجهة التحديات الطويلة الأجل ويدعم نشاطات التخطيط الطويل الأجل في كل من البيئة الداخلية والخارجية حيث يتم التكيف والاستجابة للمتغيرات الخارجية لتدعيم القدرات التنظيمية ، وتلعب نظم المعلومات الإستراتيجية دوراً أساسياً في جميع مراحل الإدارة الإستراتيجية ، وخاصة عند وضع الأهداف ، كما تقدم هذه النظم المدخلات المعلوماتية المطلوبة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية.

المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمس مكونات أساسية وهي ¹⁸ :

1. **الأجهزة** وهي المعدات المادية التي تحتاجها أنظمة المعلومات من حاسبات الكترونية وشبكات وغيرها.
 2. **البرمجيات** وهي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة، وتنقسم إلى نوعين:
 - ✓ **برمجيات النظم** وهي التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة.
 - ✓ **برمجيات التطبيقات** وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج الأجور المحاسبية، برامج التصنيع والتنبؤ.
- ويمكن إعداد برامج التطبيقات بواسطة العاملين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة، أما برامج النظم فيتم الحصول عليها عن طريق موردي الأجهزة نفسها.

¹⁸ رمضان إبراهيم أبو جزر، "أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية في سوق فلسطين للأوراق المالية: دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين"، مجلة الدراسات الإستراتيجية والبحوث السياسية، المجلد 2، العدد 1، 2023، ص 163.

3. قواعد البيانات قاعدة البيانات في المخزن أو الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها على شكل ملفات هذه القاعدة قد تكون ورقية في النظام البدوي، أو محوسبة في النظام الآلي وتكون وظيفة نظام المعلومات تحويل هذه البيانات إلى معلومات، لذلك لا يمكن لأي نظام معلومات أو أي مكونات حاسوبية أن تعمل دون بيانات.

4. الإجراءات هي عمليات تتضمن وصف وترتيب مجموعة الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية كافة. فالأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات، لا يمكن أن تؤدي عملها بدقة دون وضع نظام عمل محدد، وتسمى أحياناً خريطة مسار النظام، فالإجراءات تعد أدلة عمل تشرح ما الذي يجب عمله، ومن الذي سيعمله، ومتى سيتم العمل والكيفية التي سيتم بها عمله، وتكتب الإجراءات عادة على شكل كتيب يسمى دليل الإجراءات، حيث تعتبر الغاية من كتابة الإجراءات هي توحيد أسس العمل وتجنب الأنشطة غير المنظمة.

5. الأفراد هم المورد البشري، والمكون الذي يسيطر ويشغل المكونات الأخرى، فكل منظمة تستخدم أنظمة المعلومات تحتاج إلى عاملين لتشغيل وإدارة هذه الأنظمة، من ذوي الخلفية المعلوماتية.

المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات الإدارية

تتألف بنظم المعلومات الإدارية مجموعة من الوظائف تختلف باختلاف حجمها و موقعها في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، إضافة إلى طبيعة نشاطها ودرجة تعقيد بيئتها التنظيمية، وبالتالي يمكن أن تتخذ نظم المعلومات الإدارية أشكالاً تنظيمية متعددة فقد تكون قسماً تابعاً لوظيفة الحاسوب أو فرعاً أو دائرة أو إدارة مستقلة كما في المؤسسات الضخمة. ولكن بشكل عام يمكن أن تصنف الوظائف التي تقوم بها نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال كما يأتي :

1. وظيفة تجميع البيانات وهي عملية البحث عن البيانات اللازمة وتحديد مصدرها من المصادر المختلفة سواء من داخل المنظمة أو من خارجها في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة¹⁹، ويقع على عاتق القائمين بهذه الوظيفة التحري والاستطلاع الدائم للتعرف على كافة المصادر المتاحة للمعلومات. وتتم وفق الأنشطة الآتية²⁰:

- ✓ **التسجيل** : حيث يتم تسجيل البيانات على أوساط التسجيل المختلفة؛
- ✓ **الترميز** : لجعل البيانات أكثر ملاءمة لعمليات المعالجة عن طريق تخصيص مجموعة من الحروف (أعداد، أحرف، رموز أخرى) بحيث تأخذ شكلاً أكثر ملاءمة لعمليات المعالجة الحاسوبية والمنطقية؛
- ✓ **التصنيف** : بهدف تقسيم البيانات إلى مجموعة متماثلة طبقاً لخواص مشتركة وتبعاً للغرض المنشود من عملية المعالجة؛
- ✓ **التنقية** : لمراجعة وتحقيق البيانات من حيث صحتها وكمالها، واختيار البيانات اللازمة لعملية المعالجة؛
- ✓ **التحويل** : يتم نقل البيانات من وسط تسجيل إلى آخر.

¹⁹ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، 2005، ص 76-78.

²⁰ نظم المعلومات جامعة الاندلس الخاصة للعلوم الطبية بسوريا ص 163-164-165.

2. وظيفة تحديث البيانات: وهي عبارة عن الوظيفة المعنية بالبحث الدائم والمستمر عن البيانات الجديدة وإحلالها محل

البيانات القديمة ويتم من خلال هذه الوظيفة الإجراءات الآتية

- ✓ - المراجعة المستمرة للبيانات والتأكد من صلاحيتها؛
- ✓ - التدقي المستمر للبيانات الجديدة والقديمة الداخلة والخارجة؛
- ✓ - المراقبة على البيانات الداخلة والخارجة ؛
- ✓ - الاتصال الدائم بمصادر المعلومات للحصول على معلومات حديثة.

3. وظيفة المعالجة: هي العنصر الديناميكي في نظام المعلومات ومبرر وجوده، فغياب هذه الوظيفة يختزل نظام المعلومات

ليصبح عبارة عن مرآة تعكس المعلومات المخزنة في شكلها الخام، تقوم هذه الوظيفة من خلال مجموعة من العمليات بتحويل المعطيات المخزنة إلى معلومات ذات معنى²¹ لمتخذي القرار.

يمكن لعملية المعالجة أن تتم بوحدة أو أكثر من المهام الآتية:

- ✓ تسجيل وإدخال البيانات: وهي عملية توثيق وإدخال البيانات التي تم تجميعها من وظيفة جمع البيانات؛
- ✓ حفظ وخزن البيانات: وهي عملية التأكد من تخزين البيانات في قواعد البيانات أو من نسخة؛
- ✓ فرز وتصنيف وتبويب البيانات: هي عملية ترتيب البيانات في تتابع عددي أو أبجدي محدد مسبقاً، أو تقسيمها إلى تصنيفات متعددة تخدم أنشطة المعالجة الأخرى. من خلال فرز البيانات ذات الفائدة وإهمال أي بيانات بدون فائدة ثم تصنيف هذه البيانات المفيدة في أبواب وحقول مرتبة ثم إعادة تبويب البيانات في قواعد البيانات بشكل منتظم؛
- ✓ الحساب: إعادة صياغة البيانات من خلال عمليات الجمع والطرح والضرب والقسمة وتحويلها إلى شكل جديد ومفيد في عملية المعالجة كتحويل معدلات الطلاب إلى رسم بياني يعبر عن معدلات الطلاب بدلالة أعدادهم؛
- ✓ مقارنة البيانات: هي إجراء عمليات من قبيل (أكبر من، يساوي، أقل من) على البيانات لمعرفة طبيعة العلاقات المختلفة والقيم النسبية بين البيانات. وبالتالي اكتشاف الحقائق المفيدة وذات المعنى؛
- ✓ تلخيص البيانات : هو عملية تركيز وتكثيف للبيانات بهدف إبراز النقاط الأساسية فيها، وبالتالي الوصول إلى معلومات موجزة وملخصة.

4. وظيفة التخزين : تعتبر وظيفة التخزين بأنشطتها المختلفة مكونة هامة ضمن وظائف نظام المعلومات نظراً لتأثيرها المباشر

على بناء وتكامل قواعد البيانات وهذه الأنشطة هي²²:

²¹ محمود سليم عبد الرحمن الشويحات، ياسر عيسى المومني، وقدرى سليمان الشكري، "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على جامعي البرموك وعجلون الوطنية"، مجلة دفاتر بواكس، العدد 06، سبتمبر 2016، ص. 184.

²² سليمان عيسى ودونان عبد الرحمن، مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية 2020-2021، ص. 7.

- ✓ **التخزين:** يتم تخزين البيانات والمعلومات الناتجة وفقا لتكرار معين من أجل استخدامها لاحقا؛
- ✓ **الصيانة:** هي عملية إضافة أو حذف أو تصحيح أو تحديث للبيانات المخزنة في النظام؛
- ✓ **الإسترجاع:** هو عملية بحث في البيانات المخزنة وانتقاء وضعها ثم استخدامها في عمليات المعالجة، أو في إعداد التقارير.

5. وظيفة الإخراج : بعد معالجة البيانات يتم استخراج المعلومات التي تحقق الهدف من عملية المعالجة، وبعد حفظ نسخة من كل البيانات والمعلومات، تعد نسخة من المعلومات لترسل إلى الجهة أو الأشخاص الذين يستخدمونها، وتأخذ هذه المخرجات أشكالا تختلف باختلاف التكنولوجيا المتاحة

6. وظيفة الرقابة: جميع نظم المعلومات تتطلب مكونة الرقابة، وهذه المكونة تتضمن مفهوم التغذية المرتدة التي توفر معلومات عن كيفية تشغيل النظام، وتحتوي هذه الوظيفة على الأنشطة الآتية:

- ✓ **المراقبة:** يتضمن هذا النشاط بناء واستقبال التغذية المرتدة من النظام، حيث تقوم التغذية المرتدة بتقديم وصف لأنشطة الإدخال والمعالجة والإخراج والتخزين

✓ **التقويم:** هو تحليل التغذية المرتدة للتأكد من عمل النظام وتقديمه المخرجات طبقا للإجراءات المحددة.

✓ **الضبط:** هو إجراء التعديلات على أنشطة الإدخال والمعالجة والتخزين لاستدراك الخلل .

✓ **التوجيه:** هو توجيه جميع الأنشطة التابعة للوظائف المختلفة وفقا لمجموعة من الإجراءات والتعليمات.

7. وظيفة الاتصال: ليس للمعلومات أية قيمة إذ لم تستخدم، لذلك لابد من إيصالها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب إلى مستخدميها، ولا تقتصر عملية الاتصال في نظم المعلومات الإدارية على مجرد إيصال المعلومات إلى مستخدميها بل لا بد أن يكون الاتصال مزدوجا في الاتجاهين، بين النظم والمستخدمين للتأكد من فهمهم للمعلومات المطلوبة، ويتم استرجاع نتائج ذلك الاتصال إلى النظم بالمقارنة بين النتائج والمعايير الموضوعية لتقييم الأداء.²³

²³ سكفالي حسين وعقون عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قلمة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 — قلمة، تحت إشراف مقالاتي مروة، السنة الجامعية 2019-2020، ص32.

المبحث الثالث: دراسات سابقة حول واقع نظم المعلومات الإدارية

في الحقيقة توجد العديد من الدراسات التي تناولت مواضيع مرتبطة بنظم المعلومات الادارية، تكنولوجيا المعلومات، دور نظم المعلومات الادارية وتطبيقاتها الاستراتيجية في مؤسسة ، ودورها في تحسين الأداء وتعزيز الشفافية .

غير أن الدراسات التي تناولت موضوع واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة بشكل مباشر تبقى محدودة، وبالرغم من توفر عدد معتبر من الدراسات ذات الصلة، إلا أنه لم يتم العثور على دراسات كافية تعالج هذا الموضوع بنفس الزاوية التي تعتمدها هذه الدراسة، مما دفعنا إلى الاستعانة ببعض الدراسات التي تطرقت الى بعض الجوانب من هذا الموضوع و يمكن إدراج عدد منها في إطار ما تم التوصل إليه.

المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

أولا دراسة (رمضان إبراهيم أبو جزر، 2023):²⁴

بعنوان: "أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية في الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية (دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين خلال الفترة (2007-2017))".

هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية بالتطبيق على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية في الفترة 2007-2017م، دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي، إضافة إلى منهج دراسة الحالة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات

وتوصلت الدراسة إلى :

✓ وجود علاقات ترابطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة ونظم المعلومات الإدارية في الشركة محل الدراسة، حيث شملت هذه الأبعاد التزام الإدارة العليا، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، واتخاذ القرارات المبنية على الحقائق، والتدريب والتطوير، وأثرها على دقة المعلومات، وتوقيتها، وشموليتها، ومرونتها.

²⁴ رمضان إبراهيم أبو جزر، "أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية في سوق فلسطين للأوراق المالية: دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين في الفترة 2007-2017"، مجلة الدراسات الإستراتيجية والبحوث السياسية، المجلد 2، العدد 1، 2023، ص. 157.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها أهمية تخصيص موازنات إضافية هدفها تحقيق أهداف الجودة في الشركات ضرورة وضع خطط منظمة ومدرسة لمختلف العمليات والإجراءات عند إحداث التغييرات المطلوبة. كما أوصت بإعطاء العاملين مزيداً من الصلاحيات لإبداء الآراء والاقتراحات في العمليات الموكلة إليهم.

■ ثانياً: دراسة (الخروصي وآخرون، 2022):²⁵

بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية بسلطنة عمان".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري في مدارس سلطنة عُمان من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدام الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتصميم استبانة مكونة من (50) فقرة موزعة على محورين للدراسة نظم المعلومات الإدارية، والأداء الإداري، بالإضافة إلى خمس عبارات تقيس المتغيرات الديمغرافية، وتم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (400) مدير مدرسة ومساعد مدير من أربع محافظات تعليمية الباطنة شمال، والباطنة جنوب، ومسقط، والداخلية)، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (313) استبانة، بمعدل استجابة (78). تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (Amos (24) من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية. وتوصلت الدراسة إلى :

✓ وجود علاقة مباشرة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري حيث بلغت قيمة المسار بينهما (0.39) وذات اتجاه إيجابي؛

✓ كما كشفت الدراسة عن وجود أثر للخبرة في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري تكون أقوى في حالة المجموعة التي لديها خبرة من 5 إلى أقل 10 سنوات.

وأوصت الدراسة بضرورة إجراء تقييم مستمر في أوساط العاملين بالمدارس الحكومية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان وأخذ آرائهم وملاحظاتهم المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وإجراء التعديلات عليه وفق ما يتوافق مع آراء أغلب المدارس.

■ ثالثاً: دراسة (بلغكرات رشيد):²⁶

بعنوان: "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري".

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار في الإدارة المحلية وذلك بغرض تحديد مدى فاعلية نظام المعلومات المطبق في المؤسسة من حيث قدرة النظام على توفير المعلومات والبيانات التي يحتاجها صانع القرار بما

²⁵ زيد بن خميس بن علي الخروصي، عيسى بن خميس بن علي الخروصي، سلطان بن خميس بن راشد الخروصي، "أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية بسلطنة عمان"، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجلد 7، 2022، ص32.

²⁶ بلغكرات رشيد، "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية، العدد 37، أبريل 2019، ص174.

يمكن من توفير السرعة والدقة في اتخاذ القرار الإداري، وذلك بالاعتماد على نظم تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات الحديثة لما توفره هذا التكنولوجيا من كفاءة في نقل البيانات والمعلومات بين تقسام وفروع المؤسسة من جهة، وكذا قدرة هذه التكنولوجيا على معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب من جهة ثانية، وهو ما يمكن صانع القرار من تحقيق الكفاءة والفاعلية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات في أسرع وقت ممكن. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة إلى منهج دراسة الحالة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن :

✓ نظم المعلومات الإدارية تساهم بشكل كبير في تحسين فعالية اتخاذ القرار، من خلال تمكين صانع القرار من الوصول إلى معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساعد على رفع كفاءة الأداء وتسريع عملية حل المشكلات داخل المؤسسة. وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها ضرورة بناء نظم معلومات متطورة تدعم عمليات اتخاذ القرارات الغير مهيكلية. والاعتماد على النظم والتقنيات الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية بما يحقق الكفاءة والفاعلية الإدارية. كدئ العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل وأيضا الربط الحاسوبي الداخلي بين الأقسام الإدارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات.

■ رابعا :دراسة (وليد سعيد محمد أفندي، 2017):²⁷

بعنوان: "دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية لدى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية لدى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية)، وتم إجراء هذه الدراسة في العام 2016/2017م. واختار الباحث عينة عشوائية تكونت من (70) من العاملين لدى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى :

✓ دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية لدى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر عاملها كان متوسطا.

وأوصيت الدراسة إلى وضع وسن قوانين وتشريعات تسهم في تفعيل استخدام نظم المعلومات الإدارية لتعزيز الشفافية لدى القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

²⁷ وليد سعيد محمد أفندي، "دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية لدى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 2017، ص142.

المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية

▪ أولاً: دراسة (Haider Basil Ali, 2024):²⁸

بعنوان:

" Determinants of The Success of Management Information Systems MIS in Smart Cities in Iraq"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تساهم في فعالية نظم المعلومات الإدارية في المدن الذكية في العراق. وقد اعتمدت الدراسة على منهج البحث الوصفي التحليلي. كما تم استخدام الاستبانة الالكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

✓ المحددات الحاسمة لضرورة نظم المعلومات الإدارية في المدن الذكية في العراق هي تدفق المعلومات، ومستوى عالٍ من جودة المعلومات وتوقيتها، والقدرة على توليد أساليب عمل مبتكرة وإبداعية، ومهارات حل المشكلات، والحساسية.

وأوصيت الدراسة

✓ ضرورة تعزيز فعالية تنفيذ نظم المعلومات الإدارية في جميع المدن الذكية في العراق؛

✓ سيتم تعريف الموظفين في المدن الذكية بالتنفيذ الفعال والكفاء لنظم المعلومات الإدارية من خلال توفير

الدورات والبرامج التدريبية؛

✓ اقترح أن تتبنى جميع الشركات العاملة داخل المدن الذكية في العراق أساليب متطورة ومعاصرة في مجالات نظم

المعلومات والإدارة، بهدف تحسين تحقيق أهداف التنمية.

▪ ثانياً : دراسة (Francis Kwadade-Cudjoe, 2020):²⁹

بعنوان:

" Information Systems and Management Information Systems: The backbone, sustenance and accomplishment of modern business".

²⁸ Haider Basil Ali, "Determinants of The Success of Management Information Systems (MIS) in Smart Cities in Iraq," Kurdish Studies, Vol. 12, No. 1, Jan 2024, pp. 3694–3705, DOI: 10.58262/ks.v12i1.263.

²⁹ Francis Kwadade-Cudjoe., "Information Systems and Management Information Systems: The backbone, sustenance and accomplishment of modern business," Archives of Business Research, Vol. 8, No. 2, 2020, pp. 143–152, DOI: 10.14738/abr.82.7842.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الفرق بين نظم المعلومات ونظم المعلومات الإدارية، وبيان دور كل منهما في دعم الإدارة الحديثة وتحقيق أهداف المنظمات.

وقد اعتمدت الدراسة على الطرح النظري التحليلي، من خلال تحليل المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات ونظم المعلومات الإدارية ودورها في إدارة المؤسسات.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

- ✓ نظم المعلومات الإدارية تقتصر على احتياجات المعلومات الإدارية، بينما تكون نظم المعلومات عامة عادةً، بمعنى أنها تهتم بتوليد المعلومات من البيانات للاستخدام التنظيمي العام؛
- ✓ تُعد نظم المعلومات الإدارية جانبًا واحدًا من نظم المعلومات، بينما لنظم المعلومات أنواع عديدة، بما في ذلك نظم المعلومات الإدارية؛
- ✓ تغطي نظم المعلومات الإدارية بشعبية كبيرة في بيئة تكنولوجيا المعلومات، بينما لا تكون نظم المعلومات مألوفة للكثيرين، حتى مستخدمي المعلومات داخل المؤسسة؛
- ✓ قد تكون نظم المعلومات الإدارية دورة تخصصية داخل قسم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، بينما تُعد نظم المعلومات برنامجًا عامًا يمكن للطلاب تقديمه في الجامعة؛
- ✓ تهتم نظم المعلومات الإدارية بالمعلومات المتعلقة بالعلاقة الفعالة بين الأفراد والتكنولوجيا والمؤسسة، بينما تتعامل نظم المعلومات مع العمليات (الجمع، والتحكم، والتنظيم، والتخزين/الاسترجاع، والمعالجة) المرتبطة باستخلاص المعلومات من البيانات.

■ ثالثا: دراسة (Antwi Amankwah Bright، Gideon Asare، 2019):³⁰

بعنوان:

"the impact of management information system on university of education winneba, kumasi campus-ghana"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر نظام إدارة المعلومات (MIS) في جامعة وينيبا للتربية، فرع كوماسي. وعلى وجه التحديد، قُيِّمت الدراسة مدى كفاية نظام إدارة المعلومات المتاح واستخدامه من قبل الطلاب والمحاضرين وكبار الموظفين الإداريين في جامعة وينيبا للتربية، فرع كوماسي، لدعم الأعمال الإدارية والتدريس والتعلم. وأبرزت المراجعة العامة للأدبيات الأثر الإيجابي لنظام إدارة المعلومات على إدارة المدرسة، بما في ذلك تحسين الوصول إلى المعلومات، وزيادة

³⁰ Antwi Amankwah Bright & Gideon Asare, "The Impact of Management Information System on University of Education Winneba, Kumasi Campus-Ghana," European Journal of Research and Reflection in Management Sciences, Vol. 7, No. 1, 201, ISSN 2056-5992.

كفاءة الإدارة، ورفع مستوى استخدام موارد المدرسة، وتقليل عبء العمل، وتحسين إدارة الوقت، وتحسين جودة التقارير لتحقيق أهداف التدريس والتعلم. وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح. وقد استخدمت استبانة مصممة للدراسة، حيث تم اختيار 100 مستجيب بشكل مقصود. واستخدمت الاستبيانات والملاحظة لجمع المعلومات من المستجيبين، بينما استخدمت الجداول والنسب المئوية لوصف البيانات التي تم الحصول عليها. وتوصلت الدراسة إلى أن :

✓ أنظمة المعلومات لم تكن كافية إلى حد ما في الجامعة.

وأوصت الدراسة بربط جميع أنظمة المعلومات بشكل فعال لتعزيز استخدامها بما يعود بالنفع على جميع أصحاب المصلحة .

■ رابعا : دراسة (Bassi Jirama Ali", Gladys Jirama Bassi, Jimima Simon 2015

Wakawa)³¹:

بعنوان:

" Impact of Management Information System (MIS) on Performance of Selected Organizations in Adamawa State, Nigeria"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسات أعمال مختارة في ولاية

أداماوا، نيجيريا. وقد اعتمدت الدراسة على منهج البحث المسحي، يستهدف 167 مؤسسة تجارية مسجلة. تم

استخدام أسلوب أخذ العينات العشوائية البسيطة لاختيار عينة من 119 مؤسسة. تم جمع البيانات من خلال

استبيانات منظمة، وتم إجراء التحليل باستخدام الإحصاء الوصفي (المتوسط والانحراف المعياري) والإحصاء الاستدلالي

(اختبار Z واختبار مربع كاي).

وتوصلت الدراسة إلى أن :

✓ نظم المعلومات الإدارية تعزز أداء الأعمال من خلال تحسين مراقبة الموظفين، ودعم ممارسات التوظيف غير التمييزية،

وتحسين عمليات الأعمال، وتوفير بيانات قيمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

✓ كما تُظهر النتائج أن برامج نظم المعلومات الإدارية تساهم في الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة المهام الروتينية وتقليل

الأخطاء البشرية. بناءً على هذه النتائج.

وأوصيت الدراسة بزيادة اعتماد نظم المعلومات الإدارية من قبل الشركات في ولاية أداماوا لتبسيط العمليات، وتحسين الدقة،

وتعزيز الميزة التنافسية.

³¹ Bassi Jirama Ali, Gladys Jirama Bassi & Jimima Simon Wakawa, "Impact of Management Information System (MIS) on Performance of Selected Organizations in Adamawa State, Nigeria," Texila International Journal of Management, ISSN 2520-310X, DOI: 10.11522/TIJMG.2015.11.02.Art035.

المطلب الثالث: مناقشة و مقارنة الدراسات السابقة

لقد اعتمدت هذه الدراسات في أغلبها على تناول الموضوع من خلال متغيرين أساسيين. يتمثل أحدهما في نظم معلومات الإدارية في حين إرتبط المتغير الثاني بعناصر مكملة كتعزيز الشفافية في مؤسسة. أو إتخاذ القرار. أو دعم الاداء، كما أكد أغلب الباحثين في الدراسات السابقة للموضوع على الأهمية البالغة التي تكتسبها نظام المعلومات الإدارية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة وذلك عن طريق ضمان قدرة التحكم والتسيير في المسار الصحيح من أجل اتخاذ القرارات كما تمثل دورا هاما في مؤسسة إذ تعتمد عليه الإدارة في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لتسيير المؤسسة ومع تأكيدهم على ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في النظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية المتطورة وكذلك التثقيف الدورات التكوينية والتدريبية وجعلها بصفة دورية.

أما الدراسة الحالية فتختلف عن الدراسات السابقة في كونها تركز على متغير واحد يتمثل في واقع نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة و تهدف إلى تشخيص هذا الواقع وتحليله بشكل مباشر من خلال الوقوف على مدى توفر هذه النظم ومستوى فعاليتها في بيئة العمل دون ربطها بمتغيرات أخرى.

ومن حيث أوجه الشبه:

تتقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اهتمامها بنظم المعلومات الإدارية باعتبارها عنصراً أساسياً في تحسين الأداء الإداري إضافة إلى اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة هذا الموضوع.

في حين تتمثل أوجه الاختلاف في طبيعة المعالجة حيث ركزت الدراسات السابقة على تحليل العلاقة بين متغيرين بينما تنفرد هذه الدراسة بتركيزها على التحليل الوصفي لواقع نظم المعلومات الإدارية بالاعتماد على أدوات ميدانية مثل الاستبيان والمقابلة، مما يمنحها طابعاً تطبيقياً يهدف إلى عكس الواقع الفعلي داخل المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني :

دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة
العمومية الجزائرية للمياه متليلي - غرداية -

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: تقديم عام حول المؤسسة

تمهيد:

الجزائرية للمياه شركة عمومية ذات طابع اقتصادي تتمتع الوطنية للمياه باستقلالية وأول تحدي أمامها هو كسب ثقة الزبون و وده لذا كان لزاما عليها تطوير تعاملها معه و خاصة في المشاكل المطروحة أمامه؛ وفي ظل التحولات التي شهدتها الاقتصاد الوطني والتوجه نحو تحسين فعالية المؤسسات العمومية، أصبحت الجزائرية للمياه مطالبة بتطوير طرق عملها وتعزيز قدرتها على التحكم في مختلف نشاطاتها، من خلال الاعتماد على الوسائل الحديثة التي تسمح بتحسين تدفق المعلومات وتنظيم العمليات الداخلية وفي هذا الإطار، أصبحت نظم المعلومات الإدارية تمثل أحد المداخل الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة في جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات تساعد مختلف المستويات الإدارية في المتابعة واتخاذ القرارات المناسبة، بما يساهم في تحسين الأداء ورفع جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

تعتبر الدراسة التمهيدية مرحلة هامة من أجل سير الدراسة، بحيث يتم فيها تسليط الضوء على المؤسسة وإبراز العناصر المشكلة لها والعناصر الخارجية المرتبطة بها ومن تم اعتمدنا في هذه المرحلة على تقديم عام حول المؤسسة.

1. التعريف بمؤسسة الجزائرية للمياه:

تعتبر الجزائرية للمياه من أبرز وأهم المؤسسات التي تلعب دورا رئيسا في الاقتصاد الوطني وذلك بتزويد الأفراد والمؤسسات بالمياه الصالحة للشرب. وقد تم إنشائها بمرسوم تنفيذ يرقم: 101 - 2001 المؤرخ في: 27 محرم 1422 الموافق لـ 2001/04/21م.

2. مهام الجزائرية للمياه³²:

- المصلحة العمومية للمياه تختص بتأمين وتزويد الموطن بالمياه الصالحة للشرب.
- تقوم باستغلال كل الوسائل بغية إنتاج الكمية المطلوبة - معالجتها - توزيعها وتخزينها سواء مياه الشرب أو الماء الصناعي.
- متابعة ومراقبة المياه الموزعة عن طريق التحاليل المخبرية.
- التكفل بالإنجازات والأشغال المرتبطة بقنوات المياه الصالحة للشرب.
- القيام بكل المبادرات من أجل تحسين نوعية اقتصاد الماء.

³² الموقع الرسمي للجزائرية للمياه: <https://www.ade.dz>

3. تنظيم وهيكلية الجزائرية للمياه :

من الناحية التنظيم والهيكل فإن الجزائرية للمياه تسيير:

- ❖ 07 مديريات مركزية
- ❖ 05 مديريات جهوية (الجزائر-وهران-قسنطينة-الشلف-ورقلة)
- ❖ 16 مديريات منطقة.
- ❖ 49 وحدة.

4. برنامج عمل الجزائرية للمياه :

يتمحور برنامج الجزائرية للمياه في المهام التالية:

- تحويل الممتلكات.
- تحسين كمية الماء المستحقة لكل سكن.
- ترشيد إستهلاك المياه
- استعمال الوسائل المتطورة في نظام التسيير.
- الاهتمام بالإطار التقني والقانوني للمياه من ناحية تحسين الخدمة والتسعير.

5. ممتلكات الجزائرية للمياه :

الجزائرية للمياه بدأت بإدماج وكالة تسيير وإنتاج المياه **AGEP** مع 25 مؤسسات عمومية تغطي 48 ولاية و370 بلدية، 26 وحدة سوف تمسها عملية الإدماج قريبا.

تقوم الجزائرية للمياه بالإشراف واستغلال 58454 كلم طولي لشبكة المياه الصالحة للشرب منها:

● 20190 كلم ربط و38355 شبكة توزيع.

● 822 محطة ضخ

● 48 محطة معالجة المياه.

● 1638 بئر للري

الجزائرية للمياه علي: 1260 1927 كم طاقة مخزنة.

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-

● تسيير 2800000 مشترك.

رقم أعمالها يقدر بـ 9 مليار دينار.

المطلب الثاني: نشأة وتطور المؤسسة

1. التعريف بالجزائرية للمياه وحدة غرداية :

تعتبر وحدة غرداية مؤسسة ذات طابع خدماتي تابعة للدولة تقوم بتزويد المشتركين بالمياه الصالحة للشرب وهي وليدة عملية الهيكلة التي اتخذتها الجزائر كسياسة جديدة في توزيع وحدات إنتاجية. ولقد تأسست هذه المؤسسة طبقا للمرسوم الوزاري سنة 1987 تحت مرسوم رقم: 103-87 المؤرخ في 05/05/1987 وأصبحت وحدة ولائية تحت اسم وحدة غارداية ويقع مقرها في شارع الرواني معمر ثنية المخزن العليا³³.

وبما أن وحدة غارداية في تطور مستمر أصبح لها عدة تسميات:

- ❖ من 1938 - 1970 (REESSA) الإدارة الجهوية لاستغلال المياه الباطنية لجنوب الجزائر
- ❖ من 1970 - 1974 (SONAD): المؤسسة الوطنية لتوزيع المياه
- ❖ من 1974 - 1984 (RCEA): الإدارة الجهوية لمياه التطهير
- ❖ من 1984 - 1987 (EPEL): المؤسسة العمومية لإنتاج، تسيير وتوزيع المياه بالأغواط
- ❖ وبعد التقسيم الإداري لسنة 1984 أصبحت تدعى الجزائرية للمياه (EPEG) المؤسسة العمومية لإنتاج تسيير وتوزيع المياه بغرداية.
- ❖ ومنذ سنة 2006 إلى يومنا هذا أصبحت تدعى الجزائرية للمياه (ADE) وحدة غرداية.

تتكون هذه الوحدة من إدارة عامة وسبعة مراكز³⁴:

- ✓ مركز غارداية وسط
- ✓ مركز بنورة
- ✓ مركز العقيد لطفي

³³ مؤسسة الجزائرية للمياه وحدة غرداية

³⁴ مرجع سبق ذكره

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-

✓ مركز بريان

✓ مركز القرارة

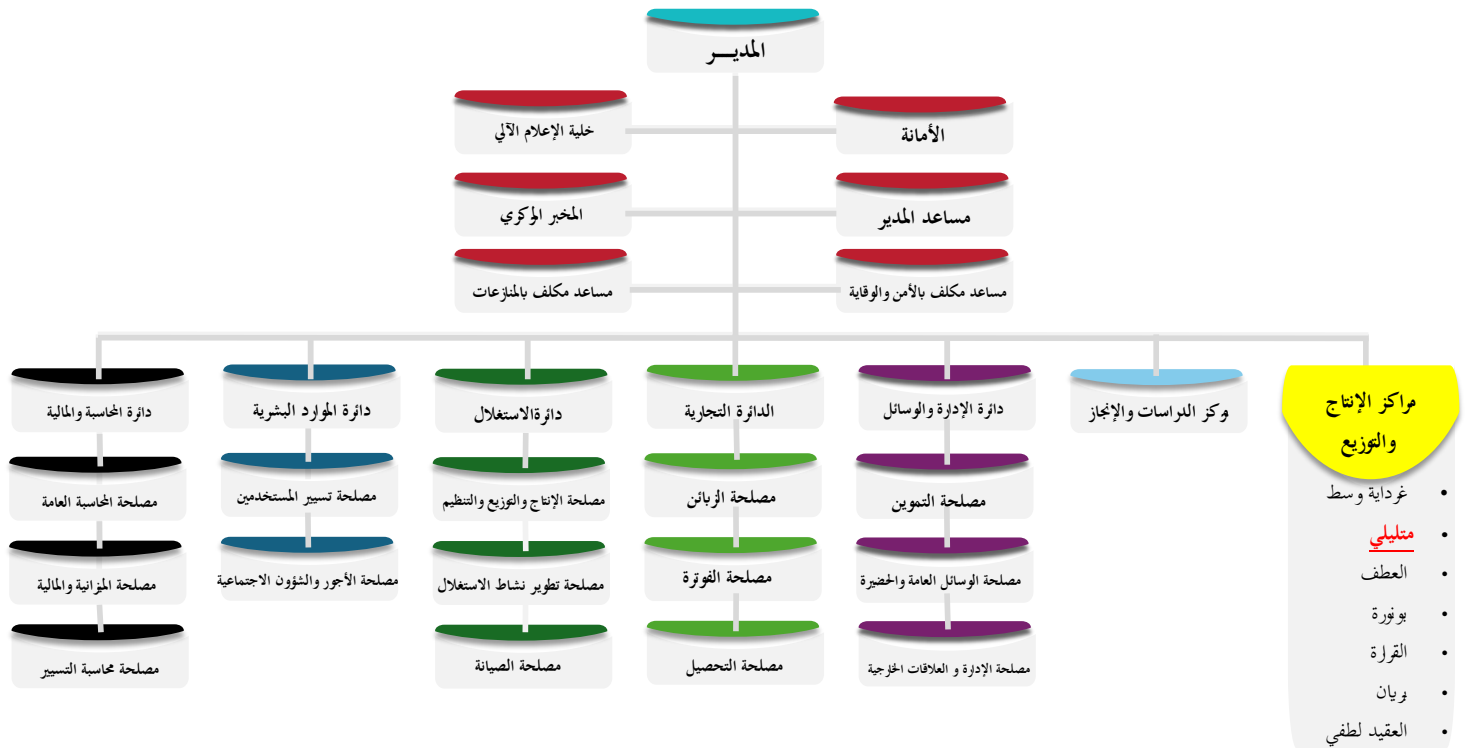
✓ مركز متليلي

✓ مركز المنبعة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

I. الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة غارداية

الشكل I.: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة غارداية³⁵



الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-

1. المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه فرع متليلي

1. بطاقة تقنية للمؤسسة

تعرف حاليا بالمؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي ADE وهي مؤسسة إقتصادية تجارية بحثه تقع في شارع الامير عبد القادر الطريق الوطني رقم N107 بلدية متليلي الشعانية ولاية غرداية. وتعتبر من أهم المؤسسات الحساسة التي لها دور فعال في الإقتصاد الوطني كما تعتبر بالنسبة للمجتمع أهم ركيزة لإستمرار الحياة فقد عملت المؤسسة بكل تقنياتها لبذل مجهود لإيصال المياه لمنازل المواطنين وجميع المؤسسات الخاصة والعامة.

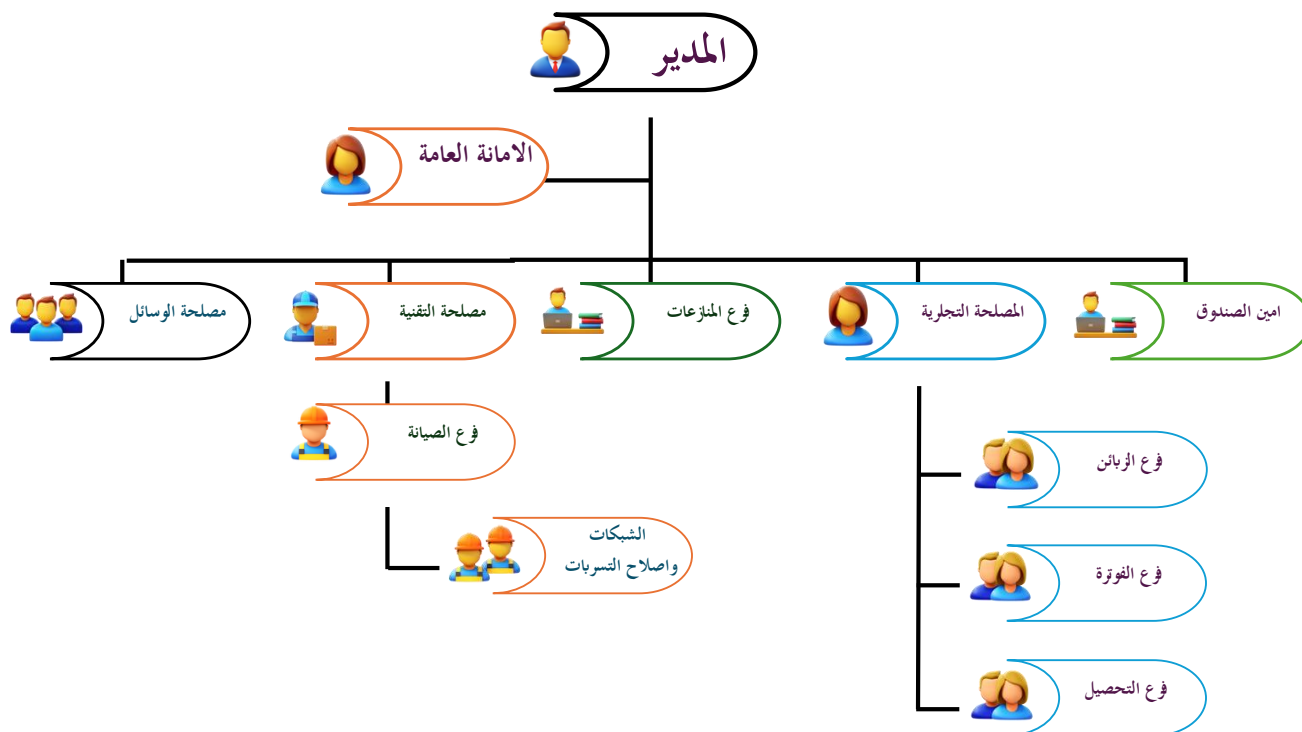
2. الموقع الجغرافي للمؤسسة

الصورة 1.I: الجزائرية للمياه مركز التوزيع متليلي³⁶



³⁶ Google maps

الشكل 2: الهيكل التنظيمي لمركز التوزيع متبيلي



4. مهام واختصاص كل مصلحة:

من بين المصالح التي نحن بصدد التعرف بها التي لها اتصال مباشر مع المصلحة المعنية بالدراسة

1. المدير

يتولى المدير التسيير الإداري للموظفين العاملين بالمؤسسة ويقوم ب³⁷:

- فتح الملف الشخصي الخاص بكل موظف.
- يمنح لكل الموظفين الخاضعين لسلطته نقطة سنوية يقدرها لسلم التنقيط الجاري العمل به ويرفقها بتنقيط مكتوب.
- يستقبل المدير البريد الإداري الوارد إلى المؤسسة ويقوم بفتحه وفرزه وتسجيله في الأمانة، كما يحتفظ بالبريد السري الموجود في المؤسسة.
- تأشير وتوقيع المراسلة الإدارية الصادرة عن المؤسسة.
- ضبط كافة الإجراءات الضرورية والتنظيمية من أجل ضمان أمن الأشخاص والتجهيزات داخل المؤسسة والسهر على إقامة التدابير اللازمة والتنظيمية في مجال حفظ الصحة والنظافة.

2. الأمانة العامة

تعد همزة وصل بين المدير ومختلف المصالح والهيئات سواء الداخلية أو الخارجية (مع مؤسسات أخرى) يشغل هذه المصلحة أمين المصلحة الذي يقوم بتنظيم المعلومات والنقاط الهامة حسب أنواعها.

3. المصلحة التجارية :

تقوم المصلحة التجارية بمتابعة مختلف الأنشطة التجارية على مستوى مختلف فروع، الفوترة والتحصيل ومختلف المشاكل المتعلقة بالمشاركين، وتضم المصلحة التجارية ثلاثة فروع:

4. فرع الفوترة

تقوم هذه المصلحة بطبع قوائم التأشير وفوترة الماء والأشغال وتحويل المعلومات إلى الصندوق وتتابع إلغاء الفواتير والفواتير المستخلقة، كما تسهر على إصدار قوائم ديون الماء والأشغال وتحويلها لفرع التحصيل.

³⁷ سالمة باعزيز. مدى تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه - وحدة ورقلة - . السنة الجامعية : 2015/2014 ص

5. فرع الزبائن

يختص هذا الفرع بتسجيل المشتركين الجدد وتسجيل الشكاوي ومتابعة ومراقبة تغيرات العداد، وتهتم بمتابعة وضعية المشتركين على مستوى الأحياء من حيث عددهم الكلي وعدد المفوتر منهم وتوزيعهم حسب وضعية عدادهم.

6. المصلحة التقنية

تختص هذا المصلحة بالتدخل في تصليح الترسبات والإعلان عن مختلف المشاكل في تسيير الشبكات، كما تقوم بتحضير إيصال العدادات، وتقوم بمتابعة ومراقبة القنوات وذلك من أجل الحد من سرقة المياه.

7. فرع المنازعات

يهتم هذا الفرع بجميع المشاكل القائمة بين المشترك والمؤسسة وهو بمثابة ممثل للمؤسسة بالعدالة.

8. مصلحة الوسائل

يقوم هذا الفرع بمتابعة جميع العمليات التي تكون على مستوى الإدارة من: تقارير، مراسلات الخ ويقوم كذلك بمتابعة العمال من (عطل وأجور ... وغيرها) وتموين المخزن بالعتاد والمراقبة الحظيرة.

9. فرع التحصيل³⁸:

تقوم هذا المصلحة باتخاذ كل الإجراءات اللازمة لتحصيل الديون والتقليل من حجمها، وتقوم بوضع رزنامات للتسديد بالتقسيط، كما تسهر على مراقبة الإيصالات غير الشرعية وتحويلها إلى المنفذ.

³⁸ بجاز ثلجة، بجاز كريمة، تصميم وإنجاز قاعدة معطيات لتسيير مكتب التحصيل لدى المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه: دراسة حالة المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه مركز متليلي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة تقني سامي، اختصاص إعلام آلي - خيار قاعدة معطيات، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني محمد الشريف مساعدي النوميترات - غرداية، تحت إشراف الأستاذ مصباح الشيخ وتأطير لعمى شمس الدين، الدورة التكوينية 2021/2024، ص14.

المبحث الثاني : منهجية الدراسة (الطريقة و الأدوات):

يهدف هذا المبحث إلى إيضاح المنهجية المتبعة في الدراسة، وذلك من خلال مجتمع وعينة الدراسة وطرق جمع البيانات، وأداة الدراسة، بالإضافة إلى تعريف وقياس متغير الدراسة.

المطلب الأول: أسلوب و متغير الدراسة

يختص هذا المطلب بتوضيح أسلوب وطبيعة الدراسة الحالية، بالإضافة إلى التعريف بمتغيراتها وذلك من خلال الفروع التالية:

الفرع الأول: أسلوب الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها. وصف دقيق، ويعبر عنها تعبيراً عملياً وكيفياً، للوصول إلى إستنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه بالاعتماد على مصدرين لجمع المعلومات، هما:

أولاً: المصادر الثانوية وتشمل المعلومات والبيانات التي تم الإعتماد عليها من الدراسات المنشورة بالإضافة إلى الكتب

والمقالات والأطروحات الجامعية التي ترتبط بموضوع الدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية التي كانت من خلال تصميم استبيان، الذي وزع على عمال المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي

ADE والمقابلة التي أجريت مع رؤساء المصالح بالمؤسسة.

الفرع الثاني: طبيعة الدراسة:

يمكن تصنيف هذه الدراسة على أنها دراسة حالة ذلك لأنها استندت في جمع البيانات الأولية على الاستبيان الذي تم تطويره

وتوزيعه وكذا المقابلة التي أجريت مع مسؤولي المصالح لتحديد واقع نظم المعلومات الادارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي.

الفرع الثالث: متغير الدراسة وكيفية قياسها :

تحتوي الدراسة على متغير واحد يتمثل في واقع نظم المعلومات الادارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي.

حيث تم قياسه بالتكرارات والنسب المئوية لحساب إجابات الأفراد المبحوثين في الدراسة حول درجة موافقتهم على الفقرات المقترحة، وذلك في أربع محاور من خلال الإجابة على 20 سؤال تدرج ضمن أربعة أبعاد لنظم المعلومات الإدارية.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة:

سنتطرق في هذا المطلب إلى التعريف بالأدوات المستخدمة في البيانات الضرورية في الدراسة، هي كالتالي:

الفرع الاول : وصف أداة الدراسة : (المقابلة)

تعد المقابلة أداة منهجية ذات أهمية بالغة في الحصول على المعلومات المطلوبة، حيث يمكن تعريف المقابلة على أنها عملية تواصل لفظي موجه ومنظم بين الباحث والمبحوث تهدف إلى الحصول على بيانات دقيقة ومفصلة حول موضوع البحث من خلال طرح أسئلة معدة مسبقا أو مفتوحة للنقاش معلومات شفوية يقدمها المبحوث، وتسجيل الإجابات على الاستمارات المخصصة لذلك. ولقد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة الفردية ³⁹.

الفرع الثاني : وصف أداة الدراسة: (إستبيان)

لدراسة الحالة تم تصميم الاستبيان الذي تألف من ستة محاور، هي:

المحور الأول: يحتوي على أسئلة بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، و التي تتمثل فيما يلي: الجنس - العمر - المستوى التعليمي - سنوات الخدمة - المستوى الوظيفي).

المحور الثاني: ويحتوي على أربعة اسئلة حول البنية التحتية لنظم المعلومات الادارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي.

المحور الثالث : ويحتوي على سبعة اسئلة حول أنواع نظم المعلومات الادارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي.

المحور الرابع : يحتوي على أربعة اسئلة حول مستوى كفاءة المستخدمين في التعامل مع نظم المعلومات الادارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي.

المحور الخامس : يحتوي على خمسة اسئلة حول قواعد البيانات في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي.

المحور السادس : يحتوي على سؤال مفتوح حول تحديات التي يواجهها العاملين في إستخدام نظم المعلومات الإدارية خاصة بالمؤسسة العمومية الجزائرية لمياه متليلي.

حيث تتم الاجابة عليها وفق درجة الموافقة المقسمة وفق مقياس ليكرت الخماسي حيث:

➤ تصنيف درجة الموافقة

التصنيف	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
---------	------------	-------	-------	----------	---------------

³⁹ محمود حسين الوادي، اساليب البحث العلمي (مدخل منهجي تطبيقي)، دار المناه للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، سنة 2011الصفحة: 118

المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات

المطلب الاول : عرض إجابات العينة حول الاسئلة

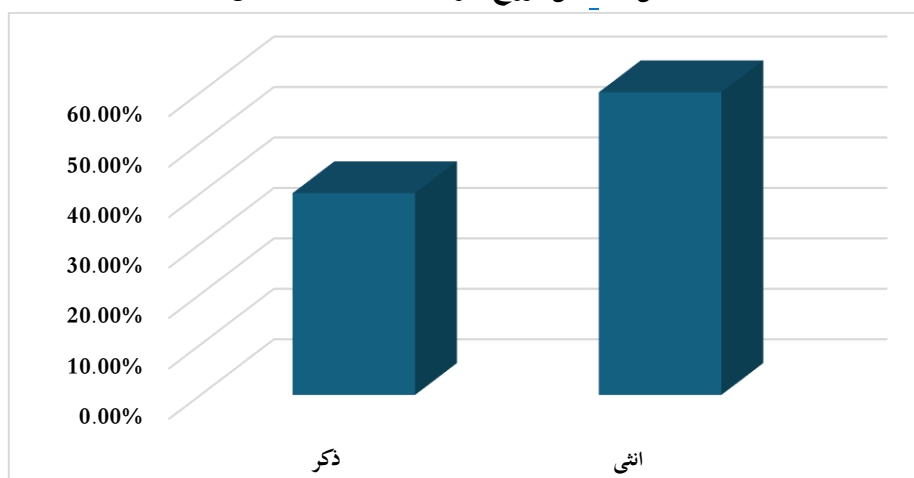
المحور الأول : البيانات الشخصية

الجدول 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	12	40%
أنثى	18	60%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

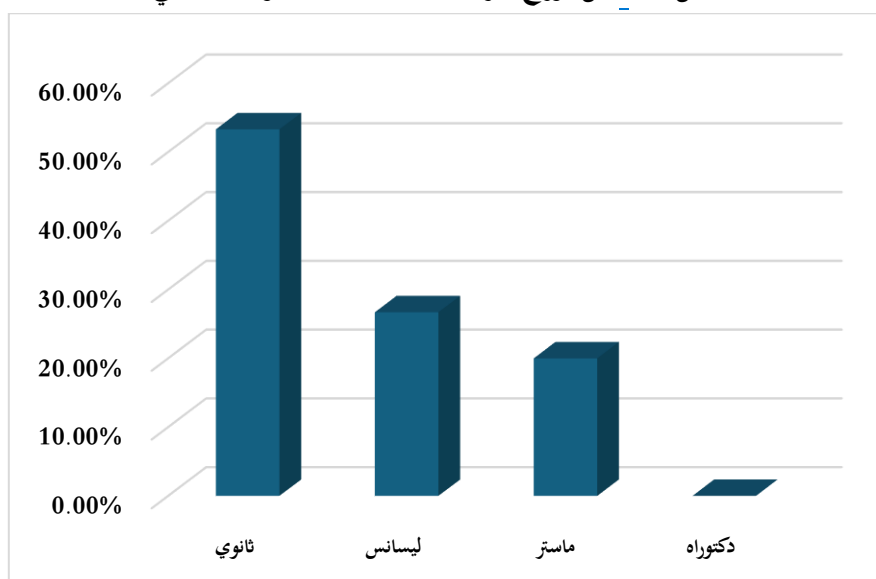
يتضح لدينا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من الإناث وذلك بنسبة 60% وعددهم 18 عاملة مقارنة بنسبة الذكور والتي تمثل 40% وعددهم 12 عمال، و هو ما يعكس تنوعا في أفراد العينة من حيث الجنس .

الجدول 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	16	53.30%
ليسانس	8	26.70%
ماستر	6	20.00%
دكتوراه	0	00.00%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 2 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

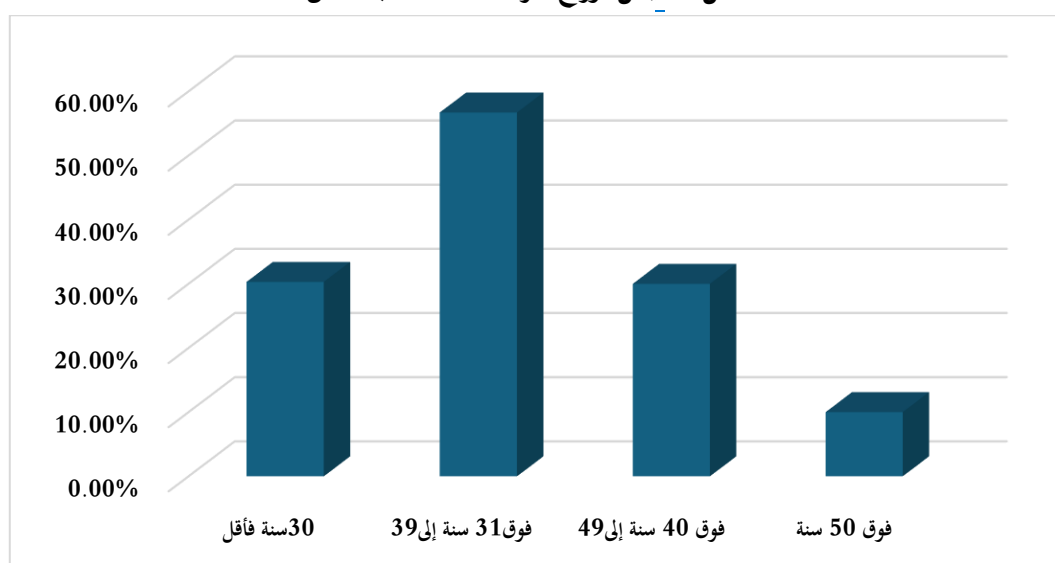
يتضح إلينا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلب أفراد العينة مستواهم التعليمي ثانوي وذلك بنسبة 53.30%. و عددهم 16 عمال وتليها فئة ليسانس بنسبة 26.70% وعددهم 8 عمال ، وفي مركز الثالث فئة الماستر بنسبة 20.00% وعددهم 6 عمال ،تليها فئة الدكتوراه التي سجلت أدنى نسبة 0.00% أي لا يوجد عمال مستواهم التعليمي يصل إلى الدكتوراه. وهذا طبيعي جدا وذلك لتناسب طبيعة العمل مع المستوى التعليمي داخل المؤسسة.

الجدول 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
30 سنة فأقل	1	3.30%
فوق 31 إلى 39	17	56.70%
فوق 40 سنة إلى 49	9	30.00%
فوق 50 سنة	3	10.00%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 3: يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

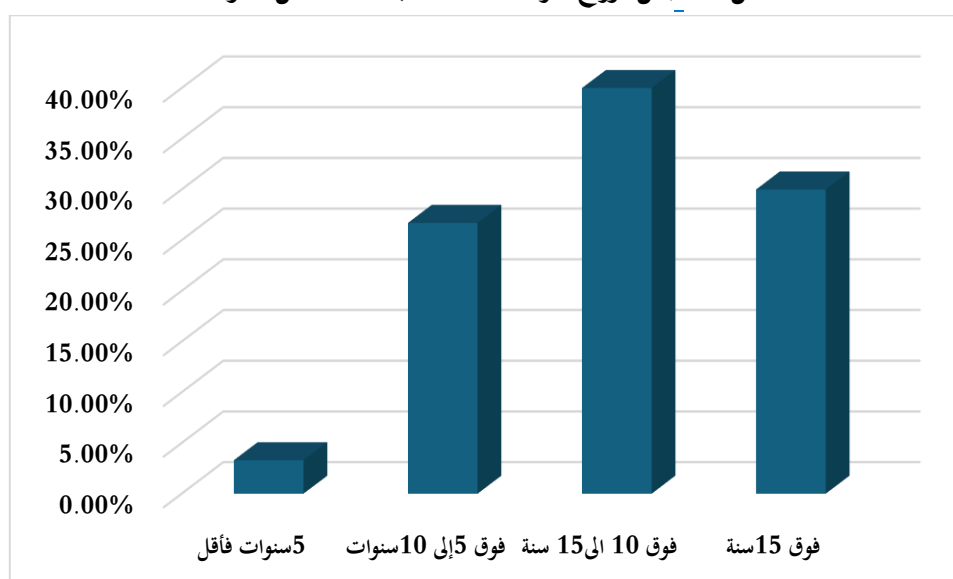
يتضح إلينا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلب أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين فوق 31 سنة إلى 39 سنة وذلك بنسبة 56.70% و عددهم 17 عامل ثم تليها فئة فوق 40 سنة إلى 49 بنسبة 30.00% و عددهم 9 عمال ثم الفئة فوق 50 سنة بنسبة 10.00% و عددهم 3 عمال و آخر نسبة 3.30% و عددهم عامل واحد والتي تمثلها الفئة 30 سنة فأقل ، نلاحظ أن الفئة الغالبة تتميز بالنشاط والحيوية لأن أغلبها من فئة الشباب.

الجدول 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة
3.30%	1	5 سنوات فأقل
26.70%	8	فوق 5 إلى 10 سنوات
40.00%	12	فوق 10 إلى 15 سنة
30.00%	9	فوق 15 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 4 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل بالمؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

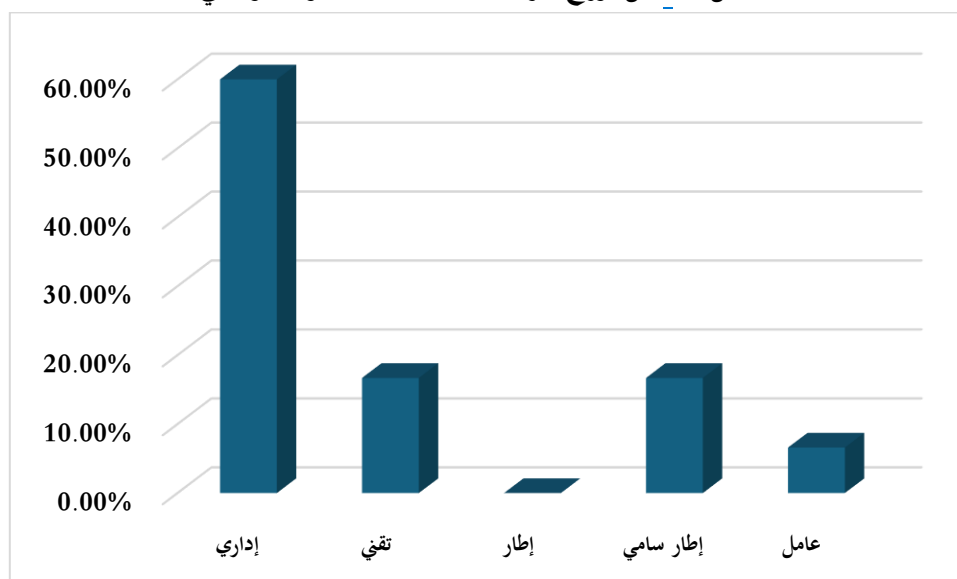
يتضح إلينا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلب أفراد العينة مدة عملهم بالمؤسسة تتراوح بين 10 سنوات إلى 15 سنة وذلك بنسبة 40.00% و عددهم 12 عامل، ثم تليها فئة من فوق 5 إلى 10 سنوات بنسبة 30.00% و عددهم 9 عمال، ثم نسبة 26.70% و عددهم 8 عمال مدة عملهم فوق 5 إلى 10 سنوات وأخيرا نسبة 3.30% ما يعادل عامل 1 مدة عمله بالمؤسسة 5 سنوات فأقل ويعود ذلك لافتقارهم اما للخبرة أو المهارات.

الجدول 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
إداري	18	60.00%
تقني	5	16.70%
إطار	0	0.00%
إطار سامي	5	16.70%
عامل	2	6.60%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 5: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة إداريين والذين تمثل نسبتهم 60.00% بتكرار 18 عامل ، وفي

المركز الثاني التقنيين و إطارات السامية بنسبة 16.70% و تكرار 5 عمال لكل فئة ،تليها فئة العمال بنسبة 6.60% وتكرار عاملين مع غياب لفئة "إطار".

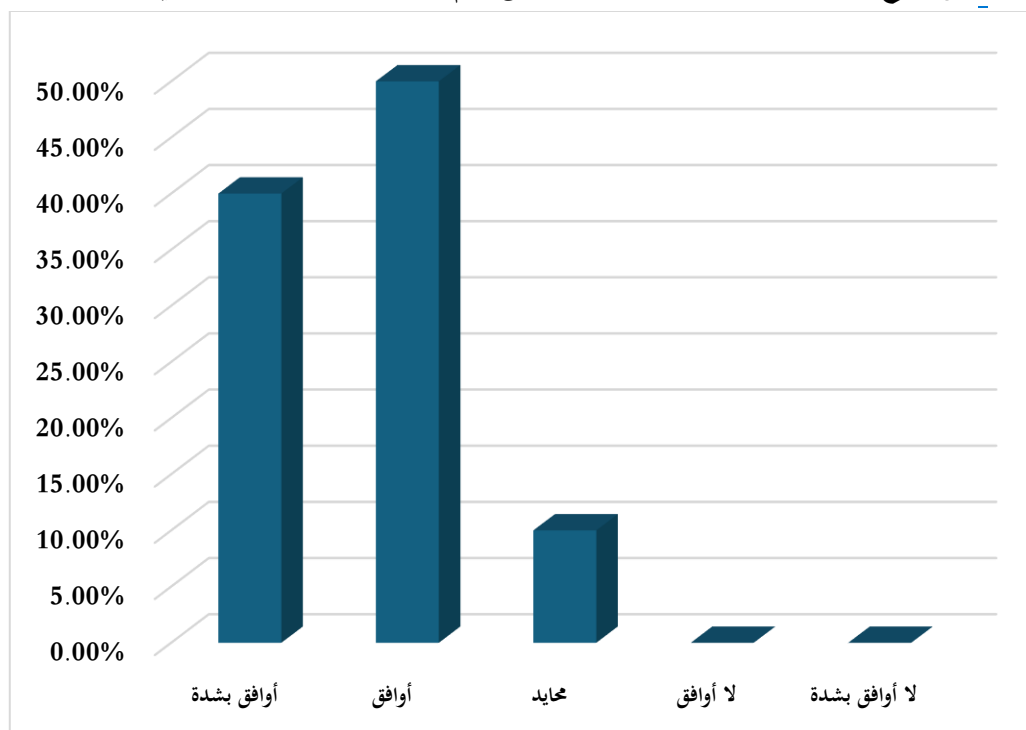
المحور الثاني: البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية

الجدول 6: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر المؤسسة على نظم معلومات إدارية تستخدمها في تسير أنشطتها

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
40.00%	12	أوافق بشدة
50.00%	15	أوافق
10.00%	3	محايد
0.00%	0	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المترصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 6: يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفر المؤسسة على نظم معلومات إدارية تستخدمها في تسير أنشطتها



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

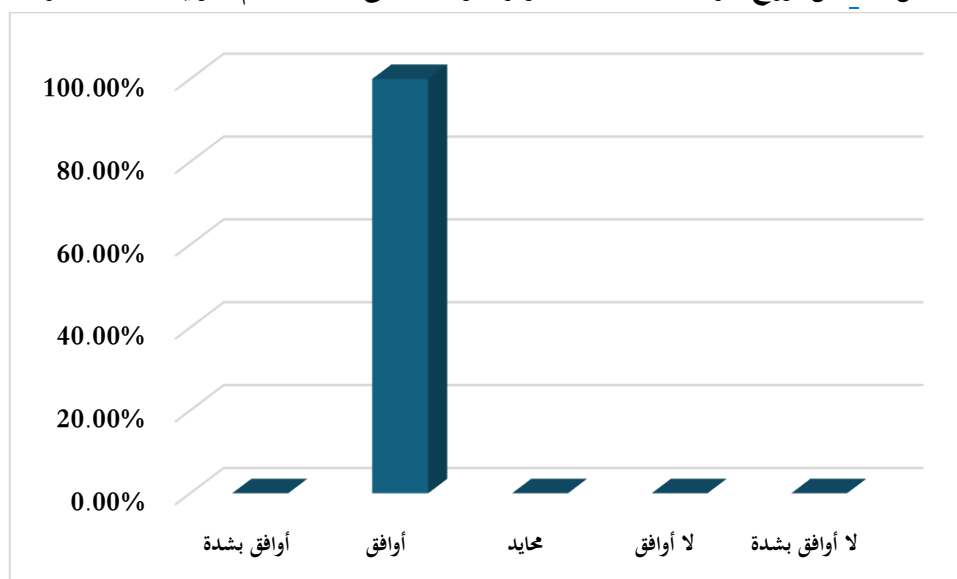
يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن المؤسسة تتوفر على نظم معلومات إدارية تستخدمها في تسير أنشطتها وذلك بنسبة موافقة اجمالية 90.00% موزعة على نسبتين "أوافق بشدة" بنسبة 50.00% بتكرار 15 عامل و "أوافق" بنسبة 40.00% بتكرار 12 عامل، في حين بلغت نسبة الحياد 10.00% بتكرار 3 عمال، مع غياب تام لفئتين "لا أوافق" و "لا أوافق بشدة".

الجدول 7: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تتوفر المؤسسة على إتصال دائم وقوي بشبكة الأنترنت

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
0.00%	0	أوافق بشدة
100%	30	أوافق
0.00%	0	محايد
0.00%	0	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 7: يمثل توزيع أفراد العينة حسب تتوفر المؤسسة على إتصال دائم وقوي بشبكة الأنترنت



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

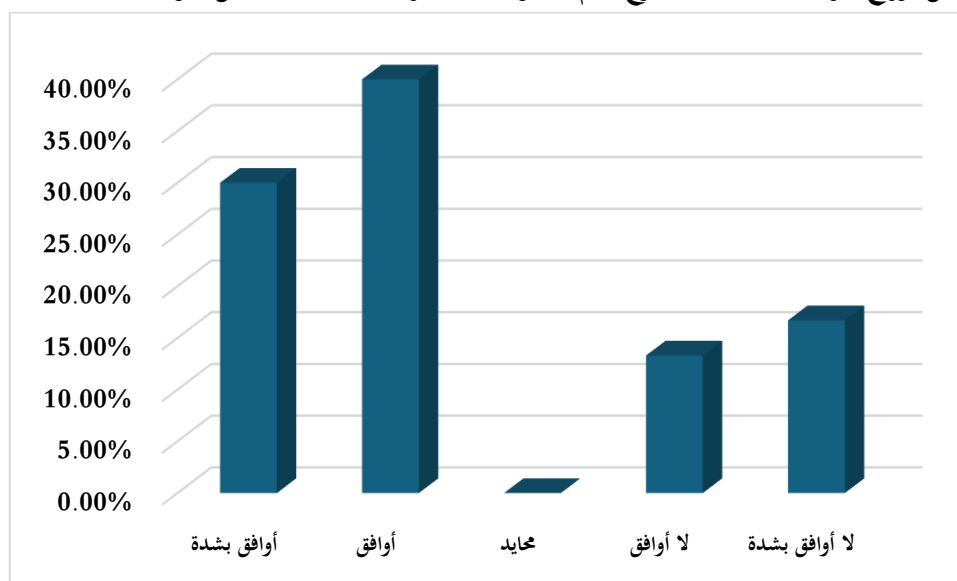
يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن المؤسسة تتوفر على إتصال دائم وقوي بشبكة الانترنت وذلك بموافقة اجمالية بلغت نسبتها 100% بتكرار 30 عامل في المؤسسة.

الجدول 8: يوضح توزيع أفراد العينة حسب تنوع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة داخل المؤسسة بحسب طبيعة الوظائف

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
30.00%	9	أوافق بشدة
40.00%	12	أوافق
0.00%	0	محايد
13.30%	4	لا أوافق
16.70%	5	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المترصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 8: يمثل توزيع أفراد العينة حسب تنوع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة داخل المؤسسة بحسب طبيعة الوظائف



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

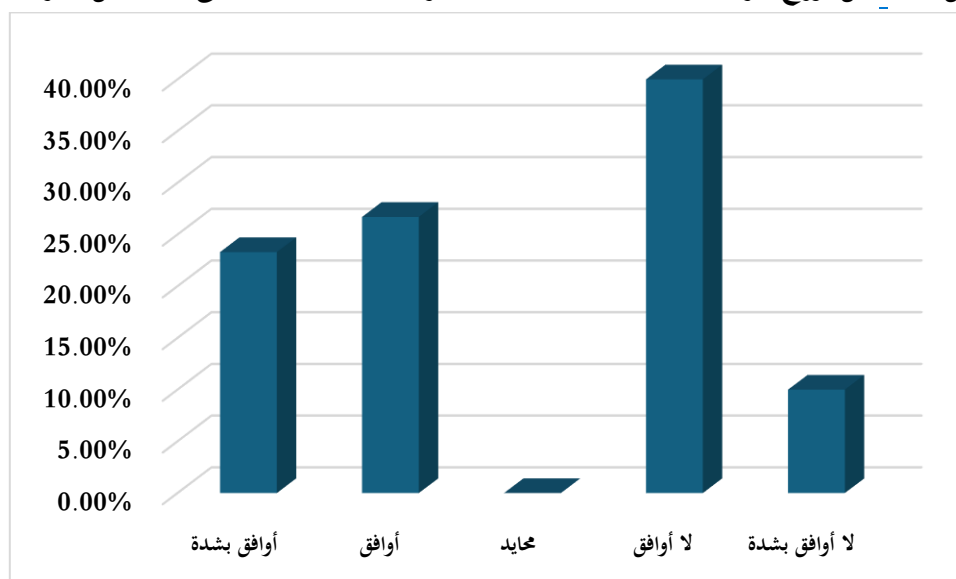
يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن نظم المعلومات الادارية المستخدمة داخل المؤسسة تتنوع بحسب طبيعة الوظائف وذلك بموافقة إجمالية بلغت نسبتها 70.00% موزعة إلى قسمين "موافق" بنسبة 30.00% بتكرار 12 عامل و"موافق بشدة" بنسبة 40.00% بتكرار 9 عمال ، فحين بلغت نسبة عدم الموافقة 30.00% موزعة إلى قسمين "لا أوافق بشدة" بنسبة 16.70% بتكرار 5 عمال و "لا أوافق" بنسبة 13.30% بتكرار 4 عمال ، و غياب تام لفئة "محايد" بنسبة 0.00% ما يدل على أن جميع المبحوثين لديهم موقف محدد وواضح ولا يوجد تردد في الإجابة.

الجدول 9: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مساعدة الأجهزة المستخدمة حاليا على أداء عمل بسرعة ودقة

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
23.30%	7	أوافق بشدة
26.70%	8	أوافق
0.00%	0	محايد
40.00%	12	لا أوافق
10.00%	3	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 09: يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساعدة الأجهزة المستخدمة حاليا على أداء عمل بسرعة ودقة



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن أفراد العينة الغير موافقة على أن الاجهزة المستخدمة حاليا تساعد على أداء العمل بسرعة تمثل 50.00% وذلك بنسبة 40.00% "لا أوافق" بتكرار 12 عامل و بنسبة 10.00% بتكرار 3 عمال ل"لا أوافق بشدة"، في حين وافق القسم الثاني من العينة على ان الاجهزة المستخدمة حاليا تساعد على أداء العمل بسرعة وذلك بنسبة 50.00% موزعة 26.70% "أوافق" بتكرار 8 عمال ونسبة 23.30% "أوافق بشدة" بتكرار 7 عمال. مع غياب تام للفئة المحايدة .

المحور الثالث: أنواع نظم المعلومات الإدارية

الجدول 10: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إستخدام برامج الحاسوب مثل (Gmail, Word, Excel) بشكل

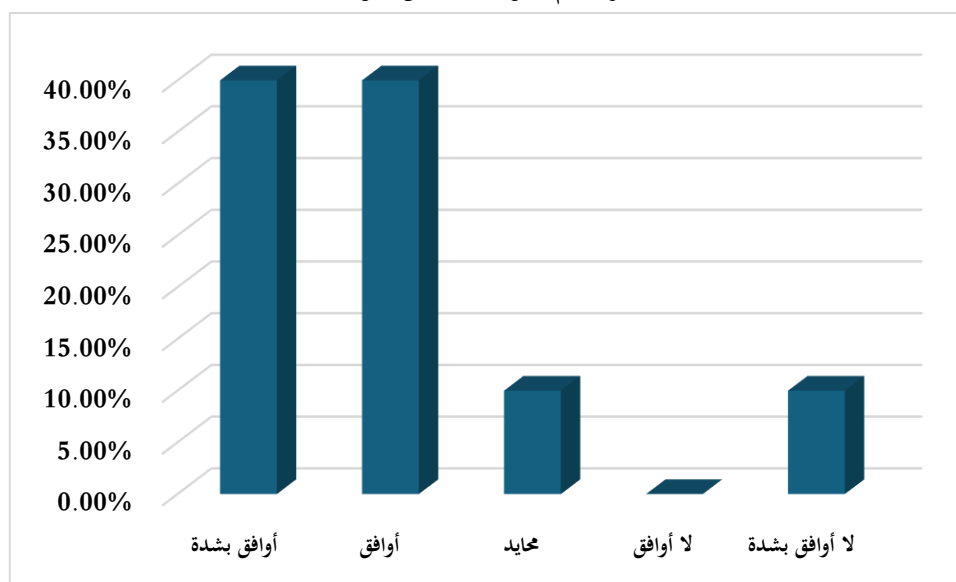
أساسي لإنجاز مهام اليومية وتنسيق المواعيد

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
40.00%	12	أوافق بشدة
40.00%	12	أوافق
10.00%	3	محايد
0.00%	0	لا أوافق
10.00%	3	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 10: يمثل توزيع أفراد العينة حسب إستخدام برامج الحاسوب مثل (Gmail, Word, Excel) بشكل أساسي

لإنجاز مهام اليومية وتنسيق المواعيد



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن أفراد العينة تحسن إستخدام برامج الحاسوب مثل (Gmail, Word, Excel)

بشكل أساسي لإنجاز مهام اليومية وتنسيق المواعيد وذلك بموافقة إجمالية بلغت 80.00% موزعة على قسمين قسم

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي-غرداية-

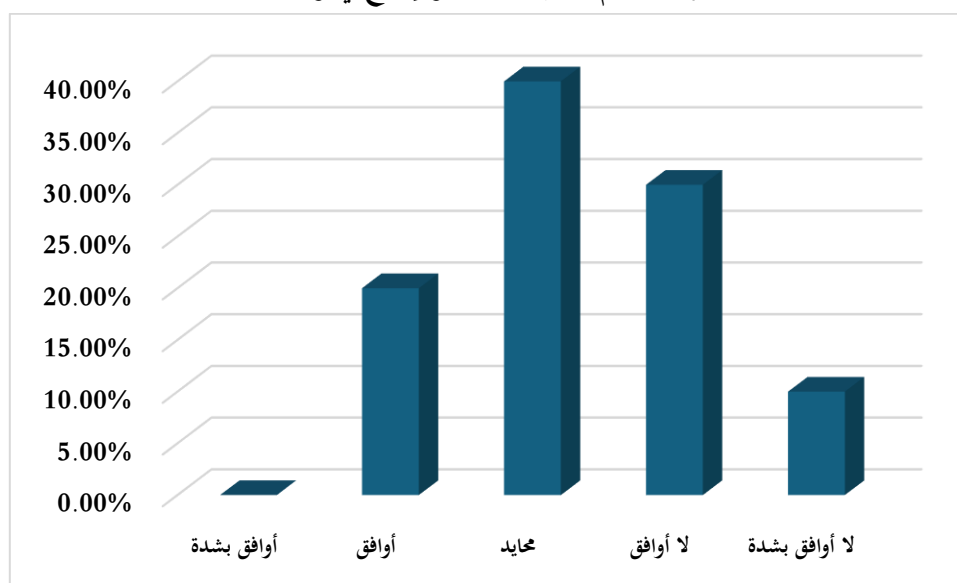
"موافق بشدة" وقسم "موافق" بنسبة 40.00% لكل قسم و تكرار 12 عامل، في حين بلغت نسبة أفراد الذين كانت اجابتهم "لا أوافق بشدة" 10.00% بتكرار 3 عمال، ونسبة 10.00% "محايد" بتكرار 3 عمال

الجدول 11: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام لبيئة عمل رقمية تمكن من الوصول إلى قواعد بيانات علمية أو مهنية تدعم جانب البحث والإبداع في وظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
0.00%	0	أوافق بشدة
20.00%	6	أوافق
40.00%	12	محايد
30.00%	9	لا أوافق
10.00%	3	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 11: يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام لبيئة عمل رقمية تمكن من الوصول إلى قواعد بيانات علمية أو مهنية تدعم جانب البحث والإبداع في وظيفة



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة التزمت الحياد حول توفير النظام لبيئة عمل رقمية تمكن من الوصول إلى قواعد بيانات علمية أو مهنية تدعم جانب البحث والابداع في الوظيفة وذلك بنسبة 40.00% بتكرار 12 عامل

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-

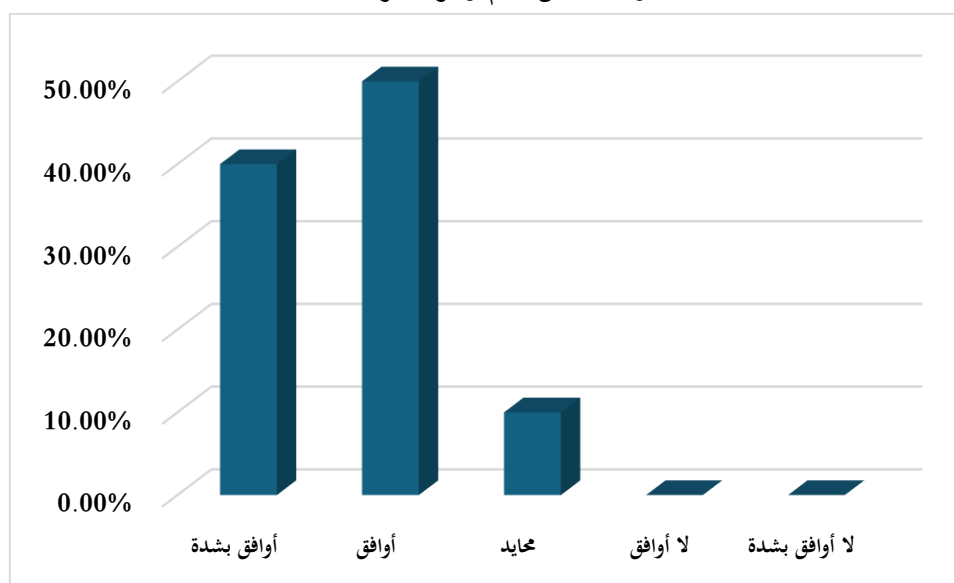
في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 40.00% موزعة على نسبتين 30.00% لا أوافق بتكرار 9 عمال و 10.00% لا أوافق بشدة بتكرار 3 عمال ، تليها نسبة 20.00% بتكرار 6 عمال أجابوا ب "أوافق"

الجدول 12: يوضح توزيع أفراد العينة حسب اعتماد على تقارير دورية (أسبوعية/شهرية) يولدها النظام لمراقبة سير العمل والتأكد من عدم وجود انحرافات

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
40.00%	12	أوافق بشدة
50.00%	15	أوافق
10.00%	3	محايد
00.00%	0	لا أوافق
00.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 12: يمثل توزيع أفراد العينة حسب اعتماد على تقارير دورية (أسبوعية/شهرية) يولدها النظام لمراقبة سير العمل والتأكد من عدم وجود انحرافات



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-

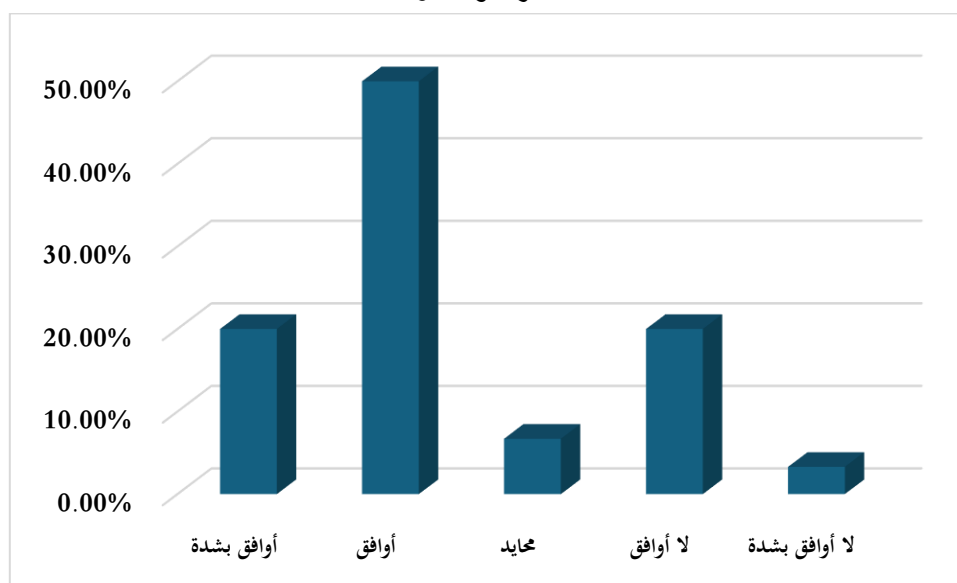
يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة تعتمد على تقارير دورية (أسبوعية/شهرية) يولدها النظام لمراقبة سير العمل والتأكد من عدم وجود انحرافات وذلك بموافقة بلغت نسبتها 90.00% موزعة على نسبتين 50.00% "أوافق" بتكرار 15 عامل 40.00% "أوافق بشدة" بتكرار 12 عامل ، في حين التزمت باقي افراد العينة الحياد.

الجدول 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام للمعلومات وأدوات تحليلية تساعد في اتخاذ قرار عند مواجهة مشكلة غير متوقعة أو معقدة

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
20.00%	6	أوافق بشدة
50.00%	15	أوافق
6.70%	2	محايد
20.00%	6	لا أوافق
3.30%	1	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 13: يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام للمعلومات وأدوات تحليلية تساعد في اتخاذ قرار عند مواجهة مشكلة غير متوقعة أو معقدة



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن نظم المعلومات الإدارية توفر أدوات تحليلية تساعد في إتخاذ قرار عند مواجهة مشكلة غير متوقعة أو معقدة بنسبة موافقة إجمالية 70% موزعة بين النسبتين 50% "أوافق" بتكرار 15 عامل ونسبة 20%

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-

"أوافق بشدة" بتكرار 6 عمال وفي المقابل بلغت نسبة الإجمالية لعدم الموافقة 23,3% متوزعة على نسبتين 20% "لا أوافق" بتكرار 6 عمال ونسبة 3,30% "لا أوافق بشدة" بتكرار عامل واحد أما نسبة 6,7% فهي نسبة المحايدة بتكرار عاملين

الجدول 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إستخدام لوحات عرض رقمية (Dashboards) تلخص الوضع العام

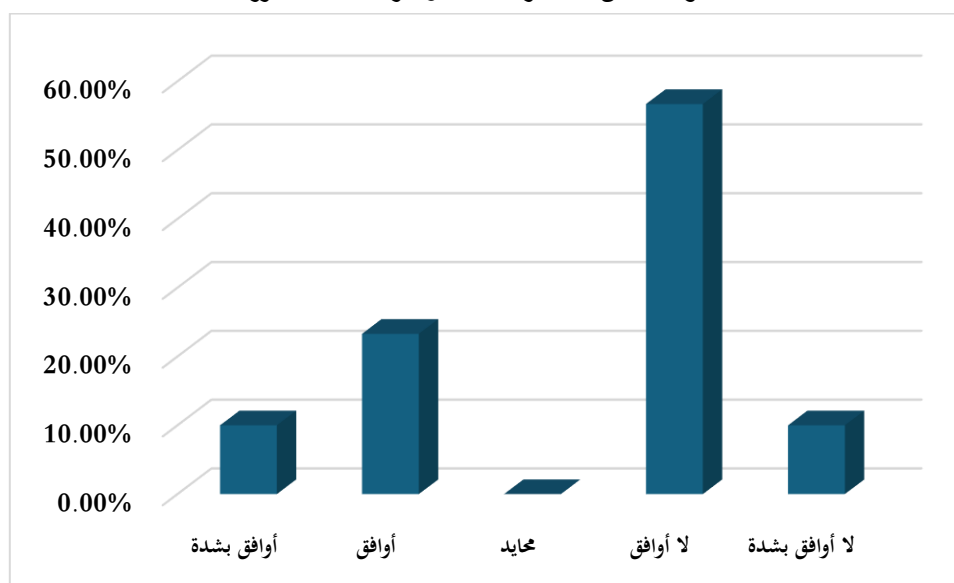
للمؤسسة من مصادر داخلية وخارجية بضغطة زر

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
10.00%	3	أوافق بشدة
23.30%	7	أوافق
0.00%	0	محايد
56.70%	17	لا أوافق
10.00%	3	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 14: يمثل توزيع أفراد العينة حسب إستخدام لوحات عرض رقمية (Dashboards) تلخص الوضع العام

للمؤسسة من مصادر داخلية وخارجية بضغطة زر



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أنه يوجد ضعف واضح في مستوى استخدام لوحات العرض الرقمية Dashboards داخل مؤسسة الجزائرية للمياه لتلخيص الوضع العام للمؤسسة من مصادر داخلية وخارجية وذلك من خلال نسبة الكبيرة لعدم الموافقة 66.7% والتي تتوزع على نسبة 56.70% فئة "لاأوافق" بتكرار 17 عامل وفئة لا أوافق بشدة

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-

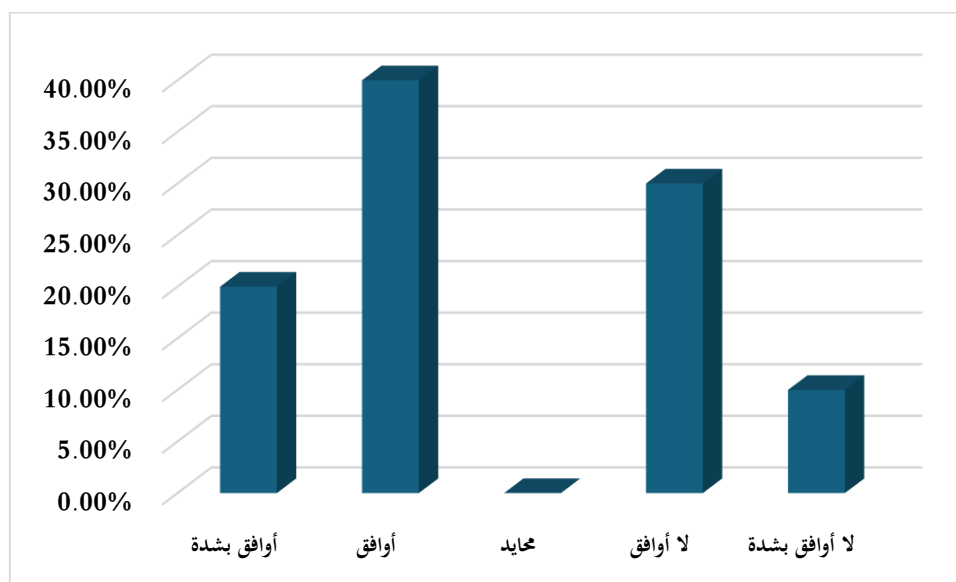
بنسبة 10% بتكرار 3 عمال بالمقابل نلاحظ ان نسبة الموافقة الإجمالية محدودة بنسبة 33.3% موزعة بين 23.3% "أوافق" بتكرار 7 عمال و 10% "أوافق بشدة" بتكرار 3 عمال و غياب تام لفئة "محايد" بنسبة 0.00% ما يدل على أن جميع المبحوثين لديهم موقف محدد وواضح ولا يوجد تردد في الإجابة.

الجدول 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام لمعلومات استباقية تساعد في تحديد وتوقع الفرص أو التهديدات المستقبلية

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
20.00%	6	أوافق بشدة
40.00%	12	أوافق
0.00%	0	محايد
30.00%	9	لا أوافق
10.00%	3	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 15: يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفير النظام لمعلومات استباقية تساعد في تحديد وتوقع الفرص أو التهديدات المستقبلية



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن نظام يوفر معلومات إستباقية تساعد في تحديد وتوقع الفرص او التهديدات المستقبلية حسب نسبة الموافقة أكبر 60% والتي تتوزع على نسبة 20% "أوافق بشدة" بتكرار 6 عمال ونسبة 40% "أوافق" المستقبلية حسب نسبة الموافقة أكبر 60% والتي تتوزع على نسبة 20% "أوافق بشدة" بتكرار 6 عمال ونسبة 40% "أوافق"

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي -غرداية-

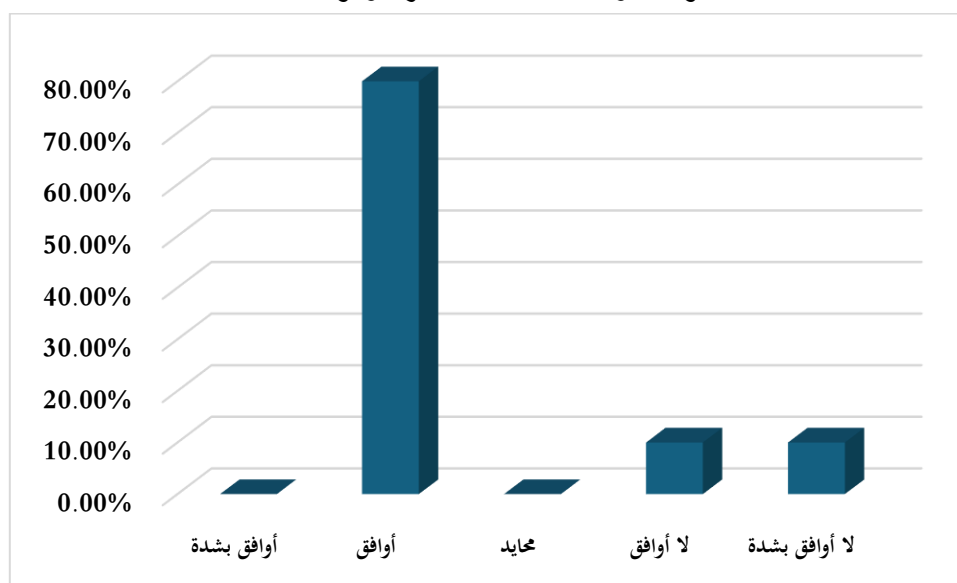
بتكرار 12 عامل بينما تصل نسبة عدم الموافقة إلى 40% والتي تتوزع على نسبة 10% "لا أوافق بشدة" بتكرار 3 عامل ونسبة "لا أوافق" 30% بتكرار 9 عامل وغياب تام لفئة المحايدة.

الجدول 16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مساعدة المعلومات المتاحة في النظام على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية للمؤسسة وتحديد الأهداف الكبرى وطويلة المدى.

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
0.00%	0	أوافق بشدة
80.00%	24	أوافق
0.00%	0	محايد
10.00%	3	لا أوافق
10.00%	3	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 16: يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساعدة المعلومات المتاحة في النظام على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية للمؤسسة وتحديد الأهداف الكبرى وطويلة المدى



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تساعد على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية للمؤسسة و تحديد أهداف الكبرى وطويلة المدى بنسبة موافقة إجمالية 80% متمثلة في فئة "أوافق" بتكرار 24 عامل

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي-غرداية-

وإنعدام فئة "أوافق بشدة" وفي المقابل نسبة عدم الموافقة كانت ضئيلة بنسبة 20% متوزعة على لا أوافق بشدة و لا أوافق بنسبة 10% وتكرار 3 عاملين لكل فئة وغياب فئة المحايدة.

المحور الرابع: مستوى كفاءة المستخدمين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية

الجدول 17: يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاك الافراد للمهارات اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة

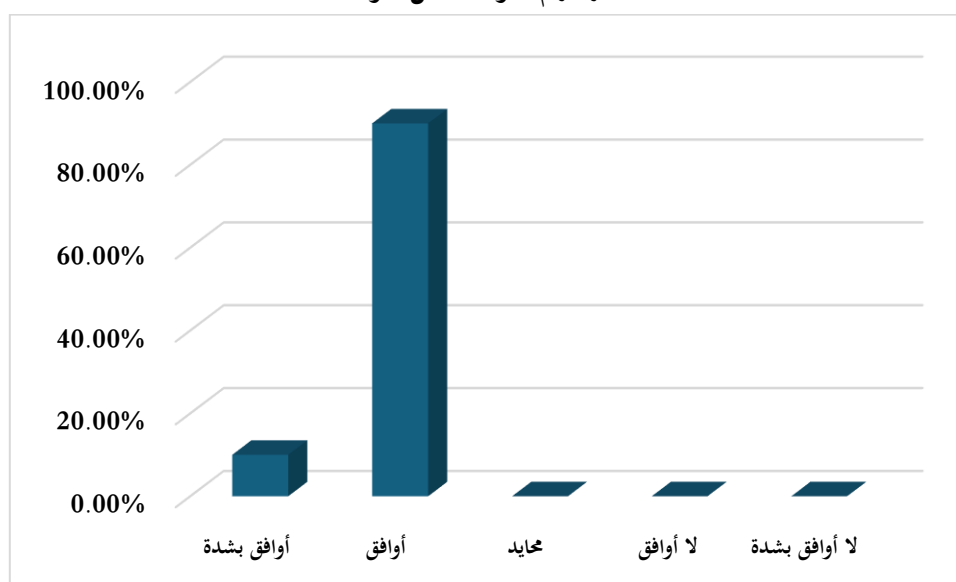
في أداء مهامهم اليومية دخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
10.00%	3	أوافق بشدة
90.00%	27	أوافق
0.00%	0	محايد
0.00%	0	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 17: يمثل توزيع أفراد العينة حسب امتلاك الافراد للمهارات اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة في

أداء مهامهم اليومية دخل المؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني : دراسة حالة لواقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي-غرداية-

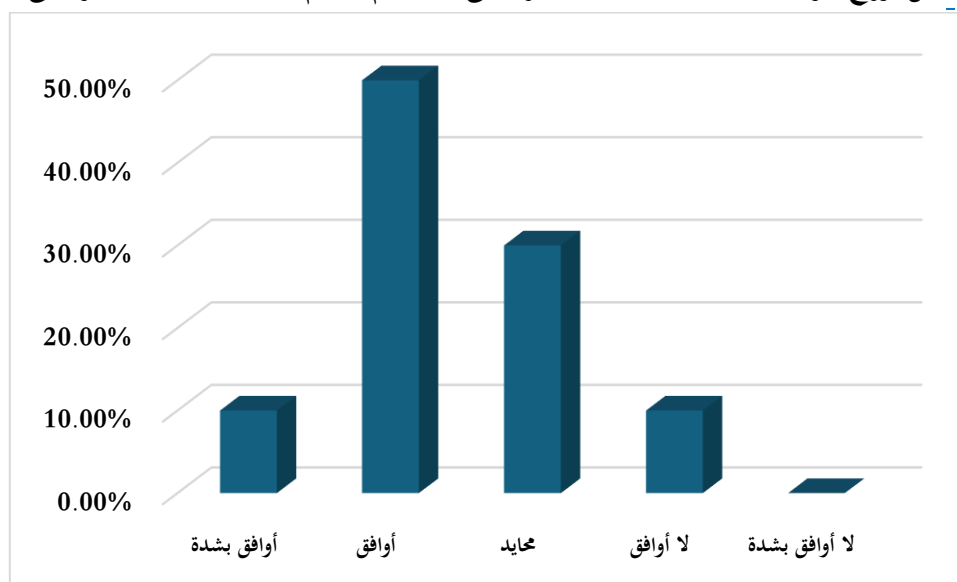
يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن العاملين يمتلكون كافة المهارات اللازمة لإستخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة في أداء مهامهم اليومية داخل المؤسسة بنسبة موافقة إجمالية تصل إلى 100% تتوزع على فئتين "أوافق بشدة" و "أوافق" حيث فئة "أوافق بشدة" نسبة 10% بتكرار 3 عمال وفئة "أوافق" بنسبة 90% بتكرار 27 عامل

الجدول 18: يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاك القدرة على استخدام النظام دون الاعتماد المستمر على الدعم التقني

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
10.00%	3	أوافق بشدة
50.00%	15	أوافق
30.00%	9	محايد
10.00%	3	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 18: يمثل توزيع أفراد العينة حسب امتلاك القدرة على استخدام النظام دون الاعتماد المستمر على الدعم التقني



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

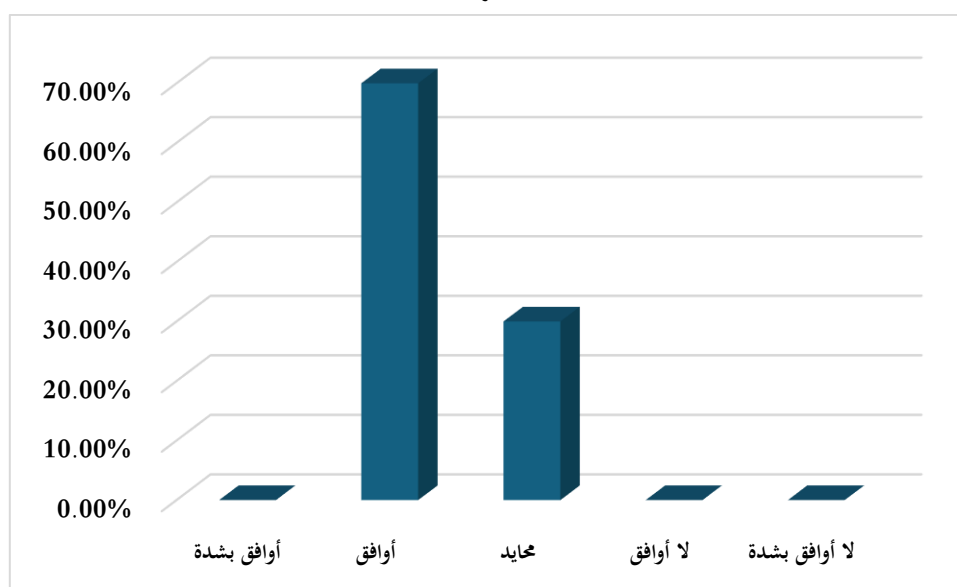
يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن أغلب العاملين يمتلكون القدرة على إستخدام نظام بدقة في تسجيل العمليات المرتبطة بالفوترة ومتابعة الإستهلاك وذلك بنسبة موافقة إجمالية تصل إلى 70% بتكرار 27 عامل وفي المقابل نلاحظ أن نسبة المحايدة هي 30% بتكرار 9 عمال ويرجع هذا إلى إختلاف العمل والمسؤوليات مع غياب تام للفئة الغير موافقة

الجدول 19: يوضح توزيع أفراد العينة حسب قدرة على استخدام النظام بدقة في تسجيل العمليات المرتبطة بالفوترة ومتابعة الاستهلاك

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
0.00%	0	أوافق بشدة
70.00%	21	أوافق
30.00%	9	محايد
0.00%	0	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 19: يمثل توزيع أفراد العينة حسب قدرة على استخدام النظام بدقة في تسجيل العمليات المرتبطة بالفوترة ومتابعة الاستهلاك



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن أغلب العاملين يمتلكون القدرة على استخدام نظام بدقة في تسجيل العمليات المرتبطة بالفوترة ومتابعة الإستهلاك وذلك بنسبة موافقة إجمالية تصل إلى 70% بتكرار 27 عامل وفي المقابل نلاحظ أن نسبة المحايدة هي 30% بتكرار 9 عمال ويرجع هذا إلى إختلاف العمل والمسؤوليات مع غياب تام للفئة الغير موافقة.

الجدول 20: يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاك القدرة على التكيف بسرعة مع التحديثات والتغيرات التي تطرأ على

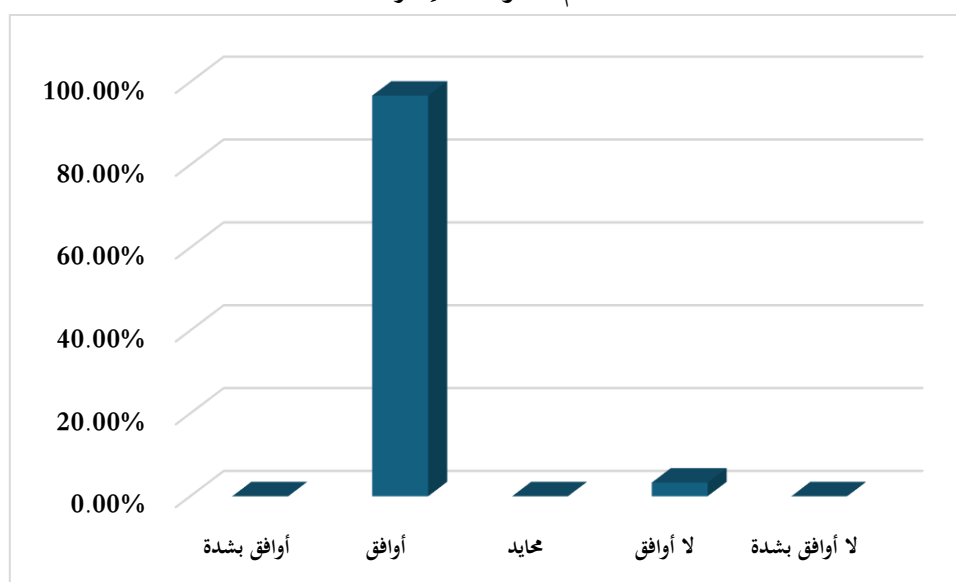
نظم المعلومات الإدارية

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
0.00%	0	أوافق بشدة
96.70%	29	أوافق
0.00%	0	محايد
3.30%	1	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتريصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 20: يمثل توزيع أفراد العينة حسب امتلاك القدرة على التكيف بسرعة مع التحديثات والتغيرات التي تطرأ على

نظم المعلومات الإدارية



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يبرز الجدول والشكل أعلاه أن العاملين يمتلكون القدرة على التكيف بسرعة مع التحديثات و التغيرات التي تطرأ

على نظم المعلومات الإدارية بنسبة 96,7% وتكرار 29 بالمقابل نسبة الغير موافقة شبه منعدمة بنسبة 3,3% بتكرار

عامل واحد.

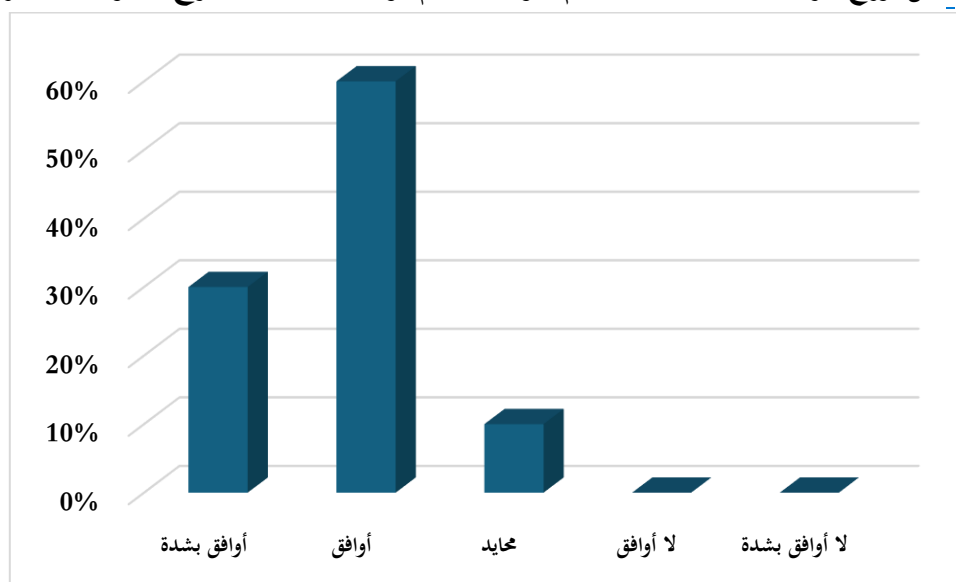
المحور الخامس: قواعد البيانات

الجدول 21: يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لنظم قواعد بيانات لاستخراج المعلومات الادارية والتقارير

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
30.00%	9	أوافق بشدة
60.00%	18	أوافق
10.00%	3	محايد
0.00%	0	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المترصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 21: يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لنظم قواعد بيانات لاستخراج المعلومات الادارية والتقارير



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

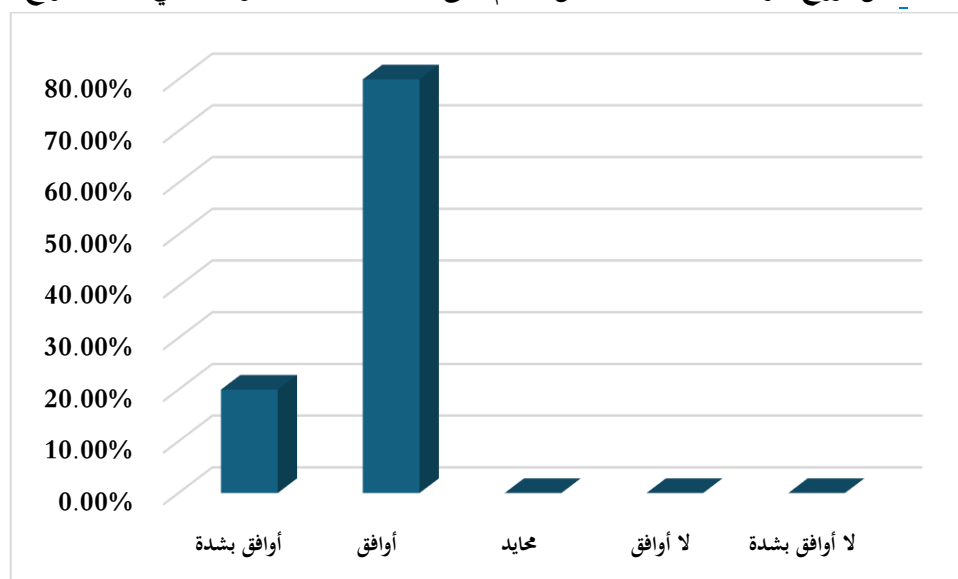
يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن المؤسسة تستخدم قواعد البيانات لإستخراج المعلومات الإدارية والتقارير وذلك من خلال نسبة موافقة إجمالية الكبيرة والتي تصل إلى 90% تتوزع على نسبتين 60% بتكرار 18 عامل لفئة "أوافق" ونسبة 30% وتكرار 9 عمال لفئة "أوافق بشدة" أما 10% هي نسبة المحايدة بتكرار 3 عمال.

الجدول 22: يوضح توزيع أفراد العينة حسب عمل النظم على اعداد بيانات ومعلومات التي تطلبها فروع الشركة.

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
20.00%	6	أوافق بشدة
80.00%	24	أوافق
0.00%	0	محايد
0.00%	0	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المترصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 22: يمثل توزيع أفراد العينة حسب عمل النظم على اعداد بيانات ومعلومات التي تطلبها فروع الشركة.



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

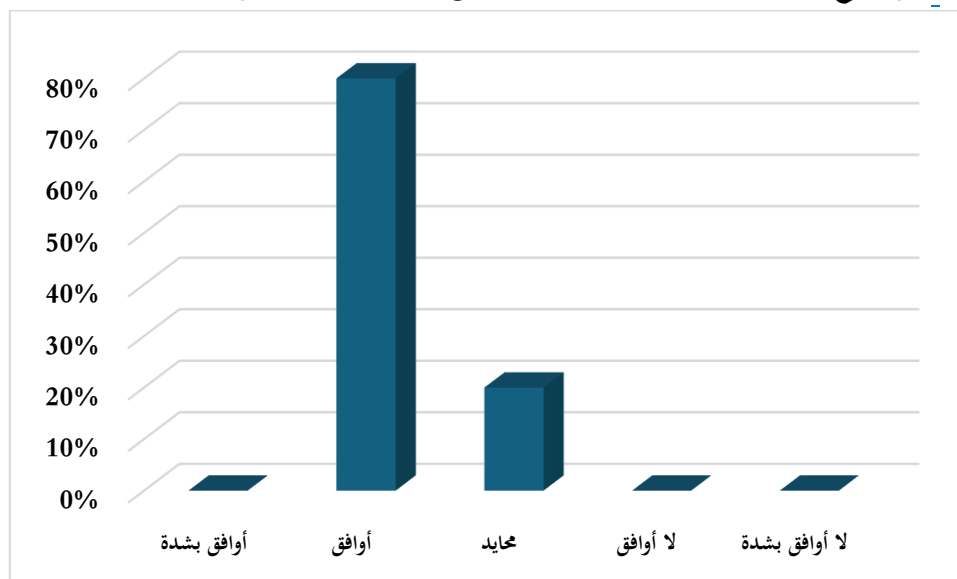
يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن نظم المعلومات الإدارية تعمل على إعداد البيانات والمعلومات التي تطلبها فروع المؤسسة وذلك من خلال نسبة موافقة كلية والتي بلغت 100% والتي تتوزع على نسبتين 20% بتكرار 6 عمال لفئة "أوافق بشدة" و 80% بتكرار 24 عامل لفئة "أوافق".

الجدول 23 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب حرص الشركة على دقة البيانات وتعامل معها بسرية ويمكن الوصول إليها

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
0.00%	0	أوافق بشدة
80.00%	24	أوافق
20.00%	6	محايد
0.00%	0	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المتربصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 23: يمثل توزيع أفراد العينة حسب حرص الشركة على دقة البيانات وتعامل معها بسرية ويمكن الوصول إليها



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن المؤسسة تحرص على دقة البيانات وتعامل معها بسرية ويمكن الوصول إليها بأمان وذلك من خلال نسبة الموافقة 80% بتكرار 24 عامل وكما تصل النسبة المحايدة إلى 20% بتكرار 6 عمال.

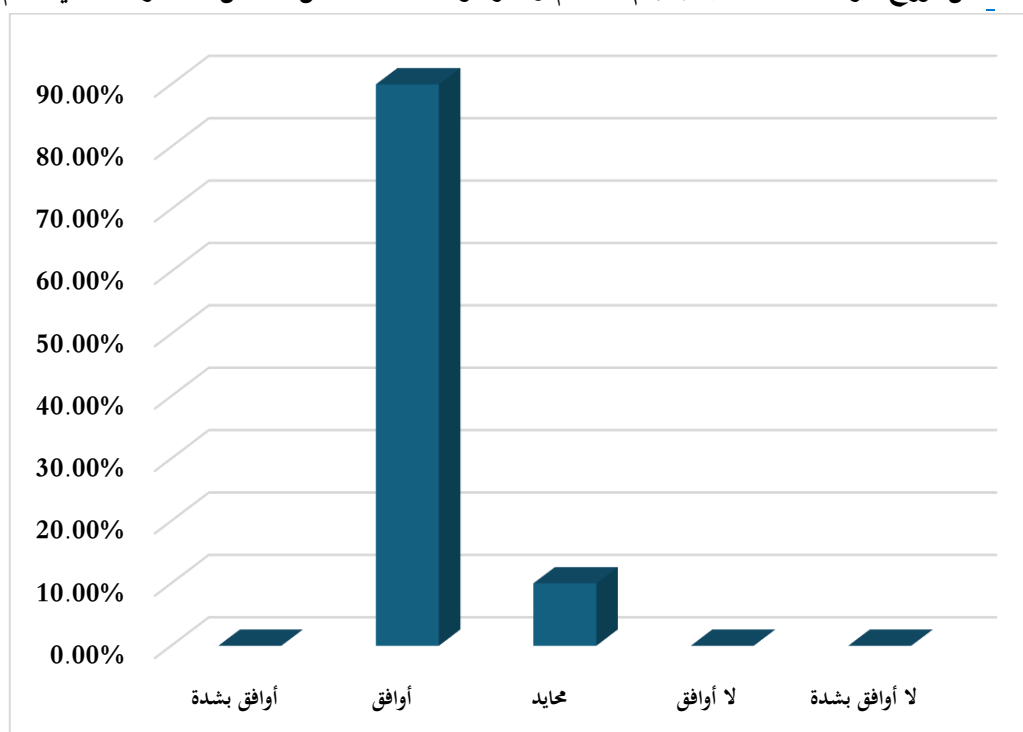
الجدول 24: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إسهام تصميم وانجاز قواعد البيانات لحل مشاكل التسيير نسبيا في دعم

قرارات

النسبة المئوية	التكرارات	البدايل
0.00%	0	أوافق بشدة
90.00%	27	أوافق
10.00%	3	محايد
0.00%	0	لا أوافق
0.00%	0	لا أوافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد المترصتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل 24: يمثل توزيع أفراد العينة حسب إسهام تصميم وانجاز قواعد البيانات لحل مشاكل التسيير نسبيا في دعم قرارات

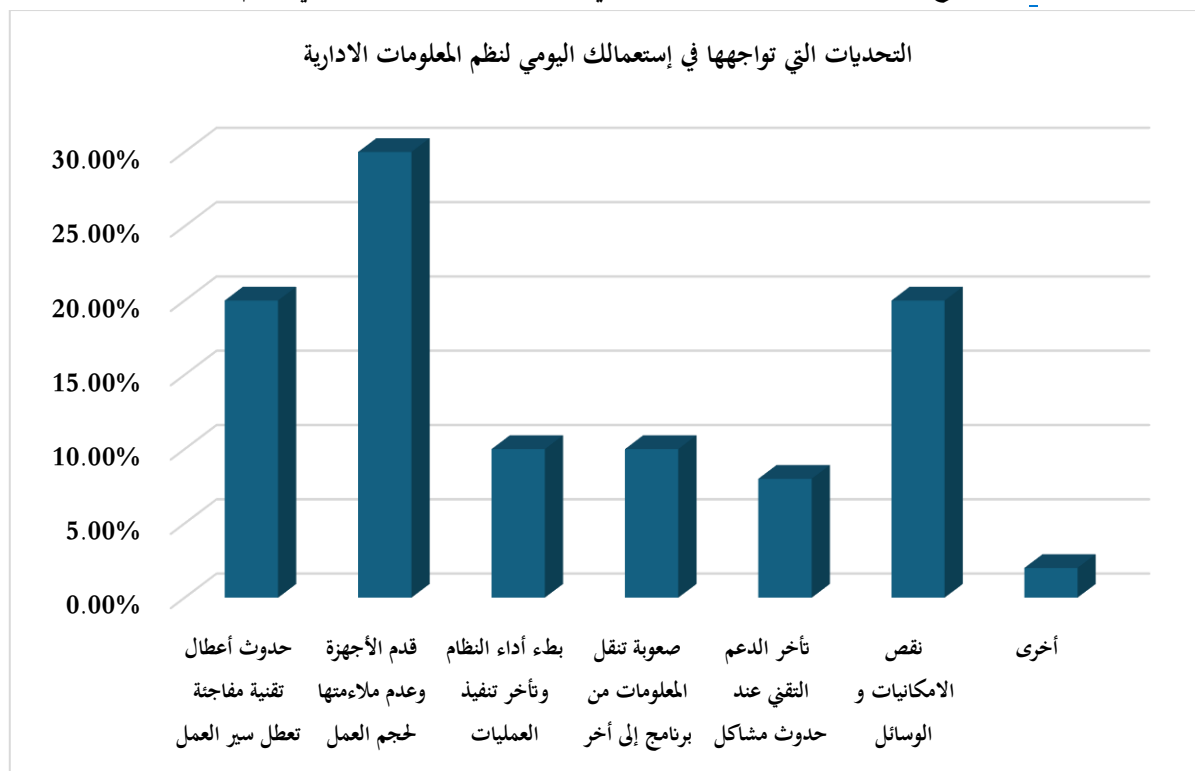


المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح إلينا من شكل والجدول أعلاه أن تصميم نظم قواعد البيانات تسهم في حل مشاكل التسيير نسبيا في دعم القرارات وذلك من خلال نسبة موافقة إجمالية الكبيرة والتي تصل إلى 90% بتكرار 27 عامل ونسبة محايدة 10% بتكرار 3 عمال.

المحور السادس: التحديات التي تواجهها في إستعمالك اليومي لنظم المعلومات الادارية

الشكل 25: يمثل توزيع أفراد العينة حسب التحديات التي تواجهها في إستعمالك اليومي لنظم المعلومات الادارية



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادًا على مخرجات SPSS.

يتضح من شكل أعلاه أن أهم التحديات التي تواجه الموظفين في إستعمالهم اليومي لنظم المعلومات الإدارية هو نقص مختلف الوسائل وأجهزة وكذا غياب فريق مختص بصيانة وإصلاح الأجهزة.

عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمقابلة الشخصية مع رؤساء المصالح:

من اجل الحصول على معلومات أكثر دقة وتدعيم ما قدم من إجابات في الاستبيان قمنا بمقابلة شخصية مع رؤساء المصالح والذين يعتبرون ثاني متخذ لقرار والمسؤولين على سيرورة النظم داخل مؤسسة، بعد المدير ، كما يتم اعتبارهم مصدر معلومات دقيقة تساعدنا في تدعيم دراستنا.

السؤال 01: ما مدى توفر وتطور البنية التحتية والتجهيزات المعلوماتية المستخدمة في المؤسسة ؟

الجواب 01: تتوفر المؤسسة على بنية تحتية تدعم استخدام نظم المعلومات الادارية نصف آلية واليدوية الا انها تعاني من نقص في تجهيزات وحواسيب المتطورة

السؤال 02: ما هي أنواع الأجهزة (Hardware) المستخدمة حاليا في المؤسسة؟ وهل البرمجيات (Software) المستخدمة حديثة وتلبي احتياجات العمل ؟

الجواب 02: تستخدم المؤسسة: حواسيب وطابعات، شبكات الأنترنت وشبكات المحلية

أما البرمجيات تستخدم برامج مخصصة لعمليات اليومية مثل: GRS-SPO- MiyahiMob

السؤال 03: هل توجد شبكة داخلية (Intranet) تربط بين مختلف المصالح وكيف يتم تبادل معلومات بين إدارة العليا والمستويات التنفيذية؟

الجواب 03: نعم، توجد شبكة داخلية lan، و يتم تبادل المعلومات بين الإدارة العليا والمستويات التنفيذية عبر إيميل و شبكة داخلية ونظام المعلومات الإدارية وذلك في إطار تتبع دخول الأموال وديون

السؤال 04: كيف يتم تقييم كفاءة الخوادم (Servers) في معالجة البيانات الضخمة ؟

الجواب 04: مقبولة بشكل عام وتؤدي الخدمة بشكل حسن

السؤال 05: هل تعتمد المؤسسة على الحوسبة السحابية (Cloud Strategy) أم التخزين المحلي ؟

الجواب 05: لا تعتمد المؤسسة على الحوسبة السحابية ، فهي تكتفي فقط بالتخزين المحلي أرشفة و تخزين بعض مستندات بشكل إلكتروني في أجهزة المؤسسة

السؤال 06: ما هي قاعدة البيانات (Database) الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة؟

الجواب 06: الأرشفة الورقي بشكل أساسي و مستندات مخزنة على أجهزة المؤسسة

السؤال 07: هل هناك توافق بين مختلف الأنظمة المستخدمة في الأقسام؟

الجواب 07 : نعم الانظمة المستخدمة داخل المؤسسة متوافقة وبعضها مكمل لبعض فمخرجات كل نظام هيا مدخلات نظام اخر

السؤال 08: كيف يتم التعامل مع الأعطال التقنية المفاجئة ؟

الجواب 08: يتم الاستعانة بخبير تقني داخلي ، وفي حال كان العطل معقدا يتم استعانة بخبراء خارجيين

السؤال 09: من أين تأتي المصادر الأساسية للبيانات في المؤسسة؟ وكيف يتم التأكد من دقة المعلومات (Data Accuracy) قبل إدخالها ؟

الجواب 09: المصادر الرئيسية للبيانات في المؤسسة تتمثل في بيانات العملاء (زبائن الجدد)، شكاوى العملاء، بيانات العدادات، الجهات الحكومية... الخ؛ أما بنسبة لدقة المعلومات يتم التأكد بشكل مباشر من طرف العمال بشكل يدوي على حسب نوع المعلومة.

السؤال 10: هل تصل المعلومة في الوقت المناسب (Timeliness) للشخص المعني ؟

الجواب 10: في غالب الأحيان تصل المعلومة في الوقت المناسب للشخص المعني إلا في حالات وجود أعطال في نظام.

السؤال 11: هل هناك ازدواجية في إدخال البيانات بين المصالح المختلفة؟

الجواب 11: نعم، وهذا راجع إلى أن تكامل بعض المهام وأنشطة في المؤسسة

السؤال 12: هل يتلقى الموظفون تكوين مستمر على إستخدام الأنظمة؟

الجواب 12: لا ليس بشكل دائم ولكن هناك فرص محدودة قد يحصل عليها بعض العمال مرة كل عامين.

السؤال 13: ما مدى تقبل الموظفين لاستخدام التكنولوجيا في عملهم اليومي ؟

الجواب 13: يمتلك الموظفون جاهزية وقبول كبير لإستخدام التكنولوجيا في عملهم و أن بعض الموظفين الذي يعملون يدويا لديهم طموح عالي فأن يتم إدخال التكنولوجيا على المهام التي يقومون بها.

السؤال 14: هل توجد أدلة تشغيل (Manuals) واضحة لاستخدام النظام؟

الجواب 14: نعم يتم تسليمها للموظفين الجدد

السؤال 15: ما هي الإجراءات المتخذة لحماية البيانات من الاختراق؟

الجواب 15: توعية كافة العاملين وكذا عمل بشكل يحدد المسؤوليات حيث كل موظف يملك كلمة سر خاصة به تمنحه صلاحية لعمل عمله ولا يمكن لأحد عمل الأعمال الموكلة لذلك الموظف غيره وهذا يساعد على رقابة تامة على البيانات ومعرفة من عدلها أو حذفها وأهم من ذلك أنه نظام وزارتي وتحرس الوزارة على أمانه

السؤال 16: هل يتم إجراء نسخ احتياطي (Backup) للبيانات بانتظام؟

الجواب 16: نعم يتم إجراء نسخ احتياطي لكل لبيانات ويتم ارسال نسخة للمؤسسة المركزية وتبقى نسخة إلكترونية لدى المؤسسة ونسخة ورقية في أرشيف

السؤال 17: من يملك صلاحية الدخول وتعديل البيانات الحساسة؟

الجواب 17: كل فرد مسؤول عن مصلحة لديه صلاحيات محدودة للدخول إلى نظام المعلومات الإدارية وتعديل البيانات وذلك راجع إلى حساسية البيانات

السؤال 18: ما مدى وعي الموظفين بمخاطر الأمن السيبراني؟

الجواب 18: وعي كبير وهذا راجع لوعي مدرك لي أهمية أمن سيبراني لنظم المعلومات الإدارية وكذا حرص الإدارة العليا على الأمن والتوعية كافة العاملين بكافة مصالح .

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الأولى: تملك المؤسسة محل الدراسة الموارد البشرية المخصصة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بشكل كاف.

جاءت هذه الفرضية موضحة في بنود المحور الرابع من الأستبيان وقد تبين في ضوء التحليل المعطيات النتائج التالية:

- إن العاملين يمتلكون كافة المهارات اللازمة لإستخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة في أداء مهامهم اليومية داخل المؤسسة بنسبة موافقة إجمالية تصل إلى 100 %

- إن أغلب العاملين يمتلكون القدرة على إستخدام نظام بدقة في تسجيل العمليات المرتبطة بالفوترة ومتابعة الإستهلاك بنسبة 70% ويرجع عدم وصول نسبة إلى 90 % إلى إختلاف العمل والمسؤوليات.

- إن العاملين يمتلكون القدرة على التكيف بسرعة مع التحديات و التغيرات التي تطرأ على نظم المعلومات الإدارية بنسبة 96.7%

- كما أن أغلب أفراد العينة مستواهم التعليمي ثانوي وذلك بنسبة 53.30%. وتليها فئة ليسانس بنسبة 26.70% وفي مركز الثالث فئة الماستر بنسبة 20.00% و لا يوجد عمال مستواهم التعليمي يصل إلى الدكتوراه. وهذا طبيعي جدا وذلك لتناسب طبيعة العمل مع المستوى التعليمي داخل المؤسسة.

تدعم هذه النتائج الفرضية ولكن تجدر الإشارة إلى أن المبحوثين قد يبالغون في تقييم كفاءتهم لعدم إدراكهم للمستويات المتقدمة للنظم المعلومات الإدارية حيث يلاحظ إستخدام نظام اليدوي إلى جانب نظم الآلية الحديثة

كما أن المؤسسة تملك موارد بشرية قادرة على التشغيل وإعداد الأعمال الروتينية بدرجة ممتازة لكنها تفتقر للكفاءات التحليلية التي تستثمر كامل قدرات النظام المعلومات الإدارية في إتخاذ القرار ذلك أن أغلب المهام في الوظائف تتسم بتكرار أعمال وغياب الحاجة للتحليل حسب إجابة مدير فرع التحصيل. وتعكس هذه النتائج إهتمام المؤسسة في غالب الأحيان بتوفير العنصر البشري القادر على تشغيل نظم المعلومات الإدارية والاستفادة منها في أداء المهام الإدارية الأمر الذي يساهم في تحسين سرعة معالجة المعلومات ودقة إتخاذ القرارات وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.

الفرضية الثانية : يمكن نظام المعلومات الإدارية في المؤسسة محل الدراسة من التكيف مع متطلبات البيئة الإدارية.

تدعم نتائج المقابلة والاستبيان أن نظم المعلومات الإدارية المستعملة تعمل على تسهيل أعمال في مؤسسة وتدعم إتخاذ القرار عند مواجهة مشكلة غير متوقعة أو معقدة بنسبة موافقة إجمالية 70% وكذلك يتفق المبحوثين أن المعلومات التي يوفرها النظام تساعد على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية وتحديد الأهداف الكبرى طويلة المدى بنسبة موافقة إجمالية 80% وأن النظام يوفر معلومات استباقية لتحديد وتوقع الفرص أو التهديدات المستقبلية بنسبة موافقة إجمالية 60% و أن المؤسسة تستخدم بشكل ضعيف Dashboards لتلخيص الوضع العام من مصادر داخلية وخارجية وهذه أهم أداة للتكيف مع البيئة المتغيرة وهذا ما يحد من فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبناء على ماسبق يمكن القول بأن نظم المعلومات الإدارية توفر المرونة والقدرة على التكيف مع مختلف المتغيرات الإدارية والتنظيمية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية التالية "يمكن نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة محل دراسة من التكيف مع متطلبات البيئة الإدارية" صحيحة.

الفرضية الثالثة: يواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية العديد من معوقات منها تحديات البيئة التحتية التقنية وتحديات الأمن السيبراني.

يواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة العمومية الجزائرية للمياه عديد من معوقات أولها تحديات البيئة التحتية حيث أجمع المبحوثين على الإستياء من الأجهزة فهي القديمة جدا ولا تواكب التطور الحاصل وتعطل باستمرار كما أن تصليحها يؤخذ مدة معتبرة وبالتالي تعرقل السير الحسن للعمل

أما من ناحية السيبرانية فأن مؤسسة لا تواجه تحديات كبيرة في هذا الجانب حيث أكدت نتائج بوعي العاملين التام بهذا نوع من المخاطر وإحترامهم للإجراءات المعمول به في عمل وإستخدام كلمات السر الخاصة بهم والتي لا يشاركونها مع أي أحد كما أن البيانات والمعلومات مخزنة بشكل سري في قواعد بيانات خاصة بالمؤسسة مؤمنة بشكل كبير أو في أرشيف داخل المؤسسة وحسب ماسبق يمكن القول بأن الفرضية صحيحة في جزءها الأول وغير مقبولة في جزءها الثاني.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا التطبيقية حاولنا التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي ومدى فعاليتها في عمليات اليومية والتي تضمنت تعريف عام للمؤسسة وإعطاء صورة موجزة عن المؤسسة محل الدراسة كما تطرقنا إلى مهامها وممتلكاتها، بالإضافة إلى استعراض هيكلها التنظيمي والتعريف بمصالحها المختلفة وتقديم كيفية استخدامها لبرامج نظم المعلومات الإدارية للإطلاع أكثر على حيثيات هذا النظام وواقعه بالمؤسسة تم الاستعانة بعدة أدوات منها الاستبيان الذي وزع على عينة من الموظفين المستخدمين لنظام، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية التي تمت مع رؤساء المصالح والتي كان مفادها إعطاء معلومات أدق عن واقع نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة وقد تم التوصل إلى العديد من النتائج التي سيتم التطرق إليها فيما بعد.

الختامة

الختاتمة:

رأينا من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع كيف أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً مهماً في بيئة عمل المؤسسات، وبالمخصوص في مؤسسة العمومية الجزائرية للمياه أين تمت دراستنا التطبيقية هناك وقد توصلنا إلى أن هذه الشركة تحوز على نظم معلومات الإدارية يمكن القول أنه فعال إلى حد مقبول خاصة على مستوى المهام الداخلية وذلك من خلال مساهمته في توفير المعلومات الملائمة التي تمكن من إنجاز مختلف الوظائف والأنشطة الإدارية على أحسن وجه ومن ثم التمكن من تحسين اتخاذ القرارات بشأنه غير أن هذه النظم تواجه تحديات تقنية كبيرة نوع ما. وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كما قمنا بتقديم بعض المقترحات التي قد تكون مفيدة للمؤسسة.

النتائج العامة:

- أظهرت نتائج الدراسة أن المؤسسة تمتلك كفاءات البشرية اللازمة لتشغيل نظم معلومات إدارية في أداء المهام اليومية داخل المؤسسة والتكيف بسرعة مع التحديات و التغيرات التي تطرأ على نظم المعلومات الإدارية.
- بينت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية المستعملة تعمل على تسهيل أعمال في مؤسسة وتدعم إتخاذ القرار عند مواجهة مشكلة غير متوقعة أو معقدة كما أن المعلومات التي يوفرها النظام تساعد على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية وتحديد الأهداف الكبرى طويلة المدى.
- تبين من خلال الدراسة أن المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه تعاني نقص من ناحية المالية وهذا يؤثر على قراراتها المتعلقة بالتحسين سواء من ناحية العتاد أو من ناحية البرامج وهذا ما يجعل مؤسسة تواجه عند تطبيق نظم المعلومات الإدارية عديد من معوقات أولها تحديات البيئة التحتية حيث أن الأجهزة القديمة جدا ولا تواكب التطور الحاصل وتعطل باستمرار كما أن تصليحها يؤخذ مدة معتبرة وبتالي تعرقل السير الحسن للعمل.
- أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الادارية المستخدمة في المؤسسة تساهم في حماية المعلومات والحفاظ على أمنها وسريتها، أي جعلها متاحة للجهات المعنية فقط.
- تعتمد المؤسسة بشكل أساسي وفي غالب الأحيان على نظم معالجة المعاملات TPS الخاصة بتسيير المهام اليومية فيهنزيرد رضا لدى الموظفين نظر لبساطتها وارتباطها المباشر بالعملهم اليومي وكذا نظم معلومات المكاتب ونظم دعم القرارات الإدارية بينما يبقى استخدام نظم دعم الإدارة العليا محدود ويعكس ذلك تركيز المؤسسة على الجانب الإجرائي أكثر من الجانب التحليلي في عملية التسيير.
- أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية تساعد في تقديم المعلومات بأقل جهد ووقت كما أن اتخاذ القرار الصائب مرهون بمدى صحة المعلومات المقدمة من طرف النظام.

التوصيات:

- إن توفير بنية تحتية ملائم تساعد على تبني أحدث أنظمة المعلومات الإدارية وتمكن من مواكبة التطورات التكنولوجية وجعل مختلف الأعمال تتم بإحترافية.
- من أجل التحكم في الأنظمة المستخدمة بأكبر قدر يستحسن العمل على جانب التكوين والتدريب كتنظيم دورات وورشات عمل
- ضرورة الاهتمام بجانب الاعطال تقنية التي تصيب الانظمة وتوفير عدد اكبر من مختصين بتصليح اعطال .
- توسيع نطاق إستعمال نظم المعلومات الادارية لتشمل باقي مصالح وفروع مثل مصلحة الزبائن قسم الشكاوي .
- خلق منصب جديد في قسم إستقبال لاهتمام بالشكاوي وتنسيق مع باقي أقسام لحل مشاكل العملاء وتجنب خلط بين مسؤولية قسم الزبائن وباقي مصالح .
- ضرورة توفير الامن والحماية الدائمة والفعالة للمعلومات والبيانات ونظم الحاسوب من كل أخطار والتهديدات المحتملة.

أفاق الدراسة :

- بعد البحث الذي أجرياه الطالبتان حول موضوع الدراسة يمكننا أن نفتح آفاق جديدة للموضوع نسردها فيما يلي:
- فتح المجال لدراسة أثر الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة على تطوير نظم المعلومات الإدارية وتحسين اتخاذ القرار.
- يمكن للدراسات المستقبلية توسيع العينة لتشمل عدة مؤسسات من قطاعات مختلفة للمقارنة بين واقع النظم فيها ومعرفة العوامل المؤثرة حسب طبيعة النشاط.
- دور نظام المعلومات الإدارية في تنظيم العمل داخل المؤسسة الاقتصادية

قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية - مدخل إداري، الإسكندرية الدار 252 الجامعية، 2000.
2. بلفكرات رشيد، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، العدد 37، أبريل 2019.
3. بن عبد القادر بقادر، مصطلح النظم في النقد العربي القديم"، مجلة مقاليد، العدد الثاني، ديسمبر 2011، جامعة ورقلة (الجزائر).
4. بهاز ثلجة، بهاز كريمة، تصميم وإنجاز قاعدة معطيات لتسيير مكتب التحصيل لدى المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه: دراسة حالة المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه مركز متليلي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة تقني سامي، اختصاص إعلام آلي - خيار قاعدة معطيات، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني محمد الشريف مساعدية النوميترات - غرداية، تحت إشراف الأستاذ مصباح الشيخ وتأطير لعمى شمس الدين، الدورة التكوينية 2021/2024.
5. حسين بشير حسني محمد دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية دراسة حالة مصنع السمسم جنيدي"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 07، العدد 03، جوان 2021.
6. رمضان إبراهيم أبو جزر، "أثر إدارة الجودة الشاملة في نظم المعلومات الإدارية في سوق فلسطين للأوراق المالية: دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين"، مجلة الدراسات الإستراتيجية والبحوث السياسية، المجلد 2، العدد 1، 2023.
7. زغنونف عبد الغاني عظيمي أحمد المعلومة وأهميتها في المجتمع المعلوماتي"، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 9، 2014 جامعة 20 أوت 1955، الجزائر.
8. زيد بن خميس بن علي الخروصي عيسى بن خميس بن علي الخروصي، سلطان بن خميس بن راشد الخروصي، "أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية بسلطنة عمان"، المجلة أولر بيلاة معلوماتية وأمن المعلومات، المجلد 7، 2202.
9. سلمة باعزيز، مدى تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه - وحدة ورقلة، السنة 24 الجامعة 2014/2015.
10. سكفالي حسين، عقون عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة 32 أعمال، جامعة 8 ماي 1945 - قالمة 2019-2020.

11. سليمان عيسى، دونان عبد الرحمان مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية ، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2020-2021.
12. شهاب البياتي، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، مركز الأمين للطباعة والنشر، صنعاء، 2010.
13. عبد الناصر علك حافظ حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة ، دار غيداء، عمان، 2013.
14. محروق الراس مروة، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماستر جامعة عمار ثليجي - الأغواط، 2022-2023.
15. محمد الصريفي، نظم المعلومات الإدارية ، طبعة 1 ، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية، 2005 .
16. محمد حسين آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، ط2، درا وائل للنشر و التوزيع، 2009.
17. محمود حسين الوادي، اساليب البحث العلمي (مدخل منهجي تطبيقي)، دار المناه للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، سنة 2011.
18. محمود سليم عبد الرحمن الشويات ياسر عيسى المومني، وقدرتي سليمان الشكري، "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية"، مجلة دفاتر بواذكس ، العدد 18406، سبتمبر 2016.
19. مكليود دايونند نظم المعلومات الإدارية ، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000.
20. نظم المعلومات جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية بسوريا .
21. هبوب نجبية، نظم المعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري المؤسساتي"، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية ، العدد 13 ، جامعة 20 أوت 1955، 2016.
22. وليد سعيد محمد أفندي ، دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الشفافية لدى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، 2017.
23. <https://www.ade.dz> الموقع الرسمي للجزائرية للمياه

◀ المراجع الاجنبية:

24. Antwi Amankwah Bright & Gideon Asare, "The Impact of Management Information System on University of Education Winneba, Kumasi Campus- Ghana," European Journal of Research and Reflection in Management Sciences, Vol. 7, No. 1, 201, ISSN 2056-5992.
25. Bassi Jirama Ali, Gladys Jirama Bassi & Jimima Simon Wakawa, "Impact of Management Information System (MIS) on Performance of Selected Organizations in Adamawa State, Nigeria," Texila International Journal of

- Management, ISSN 2520-310X, DOI:
10.11522/TIJMG.2015.11.02.Art035.
26. Francis Kwadade-Cudjoe., "Information Systems and Management Information Systems: The backbone, sustenance and accomplishment of modern business," Archives of Business Research, Vol. 8, No. 2, 2020, pp. 143-152, DOI: 10.14738/abr.82.7842.
27. Google maps
28. Haider Basil Ali, "Determinants of The Success of Management Information Systems (MIS) in Smart Cities in Iraq," Kurdish Studies, Vol. 12, No. 1, Jan 2024, pp. 3694-3705, DOI: 10.58262/ks.v12i1.263.
29. Laudon, K. and Laudon, J.: Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 9th edition, Prentice Hall, New Jersey. (2006)
30. Robert Reix, Systèmes d'information et management des organisation, 4e édition, Vuibert, Paris, 2002 .
31. <https://www.ade.dz>

قائمة الملاحق:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية



السادة الأفاضل:

السلام وعليكم ورحمة الله وبركاته.

في إطار الدراسة المكملّة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية ، والتي أتت تحت عنوان: " واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه متليلي " ، واستكمالا للجانب التطبيقي من الدراسة، ومن اجل معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية بمؤسستكم العمومية الجزائرية للمياه متليلي "، فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة على أسئلتها بكل دقة وواقعية، مع العلم أن المعلومات المقدمة تستخدم لأغراض البحث العلمي، بغية الوصول إلى نتائج دقيقة تساعدنا في تحليل هذا الموضوع الذي يكتسي أهمية كبيرة.

تحت إشراف أستاذ:

من إعداد الطالبتين :

- صيتي عبد اللطيف

● بهاز شيماء

● المقبض أمنية

السنة الجامعية: 2026/2025

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن : 30 سنة فأقل ☐ من 31 إلى 39 ☐ من 40 إلى 49 ☐ أكثر من 50 ☐

المستوى التعليمي : ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

أقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 ☐ من 10 إلى 15 ☐ من 15 سنة فما فوق ☐

المستوى الوظيفي : إداري ☐ تقني إطار ☐ إطار سامي ☐ عامل ☐

تعريف نظم المعلومات الإدارية: هي مجموعة من المكونات مجتمعة ومرتبطة تعمل مع بعضها البعض لجمع المعلومات، وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل واستيعاب المواضيع الصعبة

ضع إشارة (✖) أمام العبارة التي تناسبك حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك مع كل عبارة :

رقم العبارة	العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني: البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية						
1	تتوفر المؤسسة على نظم معلومات إدارية تستخدمها في تسيير أنشطتها.					
2	تتوفر المؤسسة على إتصال دائم وقوي بشبكة الأنترنت.					
3	تتنوع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة داخل المؤسسة بحسب طبيعة الوظائف.					

4	تساعدتك الأجهزة المستخدمة حالياً على أداء عملك بسرعة ودقة.				
المحور الثالث: أنواع نظم المعلومات الإدارية					
1	أستخدم برامج الحاسوب مثل (Gmail, Word, Excel) بشكل أساسي لإنجاز مهامي اليومية وتنسيق المواعيد.				
2	يوفر لي النظام بيئة عمل رقمية تمكنني من الوصول إلى قواعد بيانات علمية أو مهنية تدعم الجانب البحث والإبداع في وظيفتي.				
3	أعتمد على تقارير دورية (أسبوعية/شهرية) يولدها النظام لمراقبة سير العمل والتأكد من عدم وجود انحرافات.				
4	يوفر لي النظام المعلومات أدوات تحليلية تساعدني في اتخاذ قرار عند مواجهة مشكلة غير متوقعة أو معقدة.				
5	تلخص الوضع العام (Dashboards) أستخدم لوحات عرض رقمية للمؤسسة من مصادر داخلية وخارجية بضغط زر.				
6	يوفر لي النظام معلومات استباقية تساعدني في تحديد وتوقع الفرص أو التهديدات المستقبلية.				
7	تساعدني المعلومات المتاحة في النظام على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية للمؤسسة وتحديد الأهداف الكبرى وطويلة المدى.				
المحور الرابع: مستوى كفاءة المستخدمين في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية					
1	امتلك المهارات اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة في أداء مهامهم اليومية دخل المؤسسة				
2	امتلك القدرة على استخدام النظام دون الاعتماد المستمر على الدعم التقني				
3	استطيع استخدام النظام بدقة في تسجيل العمليات المرتبطة بالفوترة ومتابعة الاستهلاك.				
4	امتلك القدرة على التكيف بسرعة مع التحديثات والتغيرات التي تطرأ على نظم المعلومات الإدارية.				
المحور الخامس: قواعد البيانات					
1	تستخدم الشركة نظم قواعد بيانات لاستخراج المعلومات الادارية والتقارير.				

					2	تعمل النظم على اعداد بيانات ومعلومات التي تطلبها فروع الشركة.
					3	تحرص الشركة على دقة البيانات وتتعامل معها بسرية ويمكن الوصول اليها.
					4	يساهم تصميم وانجاز قواعد البيانات لحل مشاكل التسيير نسبيا دعم قرارات.

ماهي تحديات التي تواجهها في إستعمالك اليومي لنظم المعلومات الإدارية:

- ●
- ●
- ●
- ●

شكرا على حسن تعاونكم

CATO1593

Algérienne Des Eaux

www.ade.dz

فاتورة الماء و التطهير
FACTURE D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

الجزائرية للمياه
ALGÉRIENNE DES EAUX

22/09/2025	تاريخ الكشف Date relevé	SO0300/2025-09	رقم الفاتورة Facture N°	GHARDAIA	الوحدة Unité
21/12/2025	التكليف المقبل Prochain relevé	Du 18/06/2025 au 22/09/2025	الفترة Période du	METLILI	المركز Centre
22/12/2025	الفاتورة المقبلة Prochaine facture	23/09/2025	تاريخ الفاتورة Date facture	METLILI	الصفحة Caisse

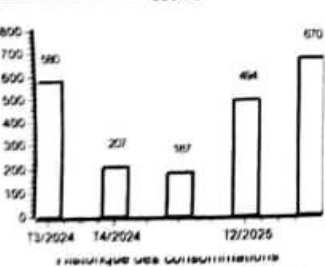
005142/En marche	رقم حالة العداد N° Etat de compteur	47 80 F1 SO 0300 (TRN : 217)	رمز الزبون Code Client
10 604	الدليل القديم Ancien Index	60 Eau Agricole	نوع الاشتراك Type Client
11 274	الدليل الجديد Nouvel Index		الزبون Client
670	الاستهلاك (م3) Consommation (m3)	RUE SOUANI METLILI - METLILI	عنوان الزبون Adresse Client

المبلغ دون رسوم (دج) Montant HT (DA)	سعر الوحدة دون رسوم (دج) Prix unitaire (DA/m3)	الكمية (م3) Quantité (m3)	الماء Eau
240.00			الأتوة الثابتة للاشتراك Redevance fixe d'abonnement
			(0 - 25 m3) Tranche (1) النشط
			(26 - 55 m3) Tranche (2) النشط
			(56 - 82 m3) Tranche (3) النشط
			(>= 83 m3) Tranche (4) النشط
2 444.00	3.20	670	Tranche Unique النشط وحيد
2 364.00	(1)		المجموع الجزئي للماء

المبلغ دون رسوم (دج) Montant HT (DA)	سعر الوحدة دون رسوم (دج) Prix unitaire (DA/m3)	الكمية (م3) Quantité (m3)	التطهير Assainissement
0.00			الأتوة الثابتة للاشتراك Redevance fixe d'abonnement
			(0 - 25 m3) Tranche (1) النشط
			(26 - 55 m3) Tranche (2) النشط
			(56 - 82 m3) Tranche (3) النشط
			(>= 83 m3) Tranche (4) النشط
0.00	0.00	670	Tranche Unique النشط وحيد
0.00	(2)		المجموع الجزئي للتطهير

2 364.00	(2) + (1)	Sous-Total HT	المجموع الجزئي دون رسوم
----------	-----------	---------------	-------------------------

المبلغ (دج) Montant (DA)	النسبة Taux	القاعدة Assiette	الأتوات والرسوم Taxes et Redevances
452.96	19.00	2 384.00	TVA (%) ضريبة
0.00	0.00	670	Redevance de gestion (DA/m3) أتوة التسيير (دج / م3)
42.88	2.00	2 144.00	Redevance qualité eau أتوة نوعية الماء (%)
42.88	2.00	2 144.00	Redevance économie eau أتوة اقتصاد الماء (%)
638.72	(3)		المجموع الجزئي للأتوات والرسوم



2 922.72	مبلغ الفاتورة (3) + (2) + (1) Montant de la Facture
Deux milles neuf cents vingt deux Dinars 72 centimes	
0.00	دس anteriours Dus antérieurs
2 922.72	المبلغ بدون طابع Le montant sans timbre
30.00	طابع (دج) (في حالة الدفع نقدا) Timbre (en cas de paiement en espèces)
2 952.72	المبلغ المستحق Net à payer

Clé de Paiement Electronique

4760F 15003 002ED 08TDG 29SMO

En cas de non-paiement de votre facture dans un délai de 15 jours, votre alimentation en eau potable sera suspendue et sans aucun préavis

في حالة عدم تسديد مستطقتكم في مدة 15 يوم، سيؤدي الى توقف تزويدكم بالماء بدون أي إشعار مسبق

Siège social : Zone Industrielle Oued Smar (Alger)

المقر الاجتماعي: المنطقة الصناعية وادي السمارة (الجزائر)

Compte bancaire
Compte postal

BADR METLILI
00300299000036130063
00350151/69

المساب الهلبي
المساب البريدي



Registre de commerce
NIF
Numéro article

0180017164
000116001716488
47010220264

السجل التجاري
التعريف الجاهلي
الطاقة الجاهلية



Wheat Rancaine



متبلي في/...../2023

السيد /
العنوان:
رقم الاشتراك:

إعذار بالدين

يؤسفني سيدي،

أن أعلمكم أنكم لم تتقدموا لتسديد الفواتير المترتبة في ذمتكم الخاصة باستهلاك المياه الصالحة للشرب والمقدرة بمبلغ: دج .

لذا نطلب منكم التقرب من مصالحنا لتسديد ما عليكم من ديون في أجل لا يتعدى 08 أيام من تاريخ استلامكم هذا الإعذار .

تنبيه: في حالة عدم تسوية وضعية ديونكم خلال هذا الأجل سوف نضطر إلى ما يلي:

* قطع التزويد بالمياه الصالحة للشرب .

* تحويل ملفكم على الجهات القضائية مع تحميلكم كافة المصاريف القضائية المحتملة .

المصلحة التجارية



شهادة تصحيح

يشهد الأستاذ (ة) : ..صبيتي..عبد اللطيف. الصفة لي لجنة المناقشة: ...عشر ف...

بصفته عضوا في لجنة مناقشة:

الطالب (ة) : ..بهار تسيما...

و الطالب (ة) : ..الحقبة أحمية...

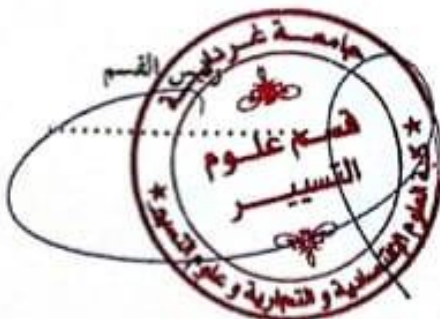
شعبة : ..علوم التسيير... تخصص : ..إدارة الحوارد البشرية...

بعنوان : ..واقع نظم المحاسبات الإدارية في المؤسسة العمومية...

الجزائرية لمياء عيلالي - غرداية -

تاريخ المناقشة : 2026 / 05 / 31

أن الطالب (ة) / الطالبة، إلزم (ت) / و بجميع الملاحظات المقدمة من طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي.



إمضاء الأستاذ(ة) المكلف(ة) بمناوبة التصحيح

د. صبيتي عبد اللطيف