

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي محمد الشريف مساعدي سوق أهراس

معهد علوم الطبيعة والحياة
قسم التربية البدنية والرياضية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة والتسيير الرياضي
بغنوان:

دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة

إعداد الطالب
عومار بوطبية
تحت إشراف :
الأستاذ الدكتور مراد بوطبية

لجنة المناقشة

01	د. فيصل قاسمي	أستاذ محاضر - أ.	جامعة سوق اهراس	رئيسا
02	أ.د. مراد بوطبية	أستاذ التعليم العالي	جامعة أم البواقي	مشرفا و مقررا
03	أ.د. عبد العزيز دادي	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة	عضوا
04	د. السعيد يحيايوي	أستاذ محاضر - أ.	جامعة باتنة	عضوا

التشكرات

الحمد و الشكر أولاً و أخيراً لله تعالى مذل الصعاب
و ممهد السبل و موفق المساعي و هادي من أضل .
يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر و أخلص التقدير و
الثناء لكل من مد لي يد العون و اخص بالذكر :
مشرفي الفاضل الأستاذ الدكتور مراد بوطبة .
على ما بدله من جهد لإنهاء هذه الرسالة و لم يبخل
علي بعلمه و وقته .
و أعضاء لجنة المناقشة حفظهم الله و أدامهم في
خدمة العلم و البحث العلمي و جعلهم ذخراً للوطن .
دون أن أنسى موظفي مديرية الشباب و الرياضة
لولاية قسنطينة
وكل الزملاء بمتوسطة قربوعة عبد الحميد و على
رأسهم السيد المدير

الإهداء

اهدي عملي هذا إلى من اختار الله إلى
جواره.....والذي رحمه الله .
و إلى من أكرمها ربي فجعل الجنة تحت
أقدامها.....أمي
أطال الله في عمرها .
و إلى سندي في هذه الدنياأخوأي و أخواتي
و أصهاري وفقهم الله و أسعدهم .
و إلى براعم العائلة و مستقبلهاأسامة ، آية ،
قصي ، محمد عبد السلام ، وأمينة جعلهم الله ورثة
للأنبياء .
و كل إخواني الذين لم تلدهم أمي..... أصحابي و
زملائي ...أحبتني في الله.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	شكر و تقدير	
ب	الإهداء	
ج	قائمة المحتويات	
ح	قائمة الجداول	
ك	قائمة الأشكال	
1	المقدمة	
	الجانب النظري	
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
7	مشكلة الدراسة	1
8	فرضيات البحث	2
8	أهداف الدراسة	3
9	أهمية الدراسة	4
9	أسباب اختيار الموضوع	5
10	التعريف بمصطلحات البحث	6
12	الدراسات السابقة و المشابهة	7
26	التعقيب على الدراسات السابقة و المشابهة	8
	الفصل الثاني : نظم المعلومات	
29	تمهيد	
30	النظم	1
30	مفهوم النظام	1.1

30	أحكام تحديد النظام	2.1
31	مكونات النظام	3.1
31	خصائص النظام	4.1
33	مقومات النظم	5.1
33	أنواع النظم	6.1
36	المعلومات	2
36	هرمية المعرفة	1.2
37	مراحل تحويل البيانات إلى معلومات	2.2
39	مفهوم المعلومات	3.2
39	خصائص المعلومات	4.2
40	أنواع المعلومات	5.2
41	خصائص المعلومات و أبعاد جودتها	6.2
46	أهمية المعلومات	7.2
46	كيفية توفير المعلومات للنظام	8.2
47	طرق الحصول على البيانات	9.2
48	نظم المعلومات	3
48	مداخل دراسة نظم المعلومات	1.3
49	تعريف نظام المعلومات	2.3
50	مكونات النظام	3.3
51	موارد نظم المعلومات	4.3
62	خصائص نظام المعلومات الإداري المثالي	5.3
63	نماذج تصنيف نظم المعلومات	6.3
71	نظم المعلومات الإدارية والذكاء الصناعي	7.3
72	دورة حياة النظام	8.3

77	صيانة نظم المعلومات	9.3
78	التحديات الإدارية لنظام المعلومات	10.3
80	استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية	11.3
82	فوائد نظم المعلومات الإدارية	12.3
83	التأثيرات السلبية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية	13.3
85	خلاصة	
الفصل الثالث : الإدارة الرياضية و تكنولوجيا المعلومات		
87	تمهيد	
88	تعريف الإدارة	1.1
88	وظائف الإدارة	2.1
89	مميزات المنظمة	3.1
90	أهمية الإدارة في مجالات التربية البدنية و الرياضية	4.1
91	الإدارة في الميدان الرياضي	5.1
91	أهداف الإدارة الرياضية	6.1
92	عناصر الإدارة الرياضية	7.1
92	الهيئات الرياضية و الإدارية	8.1
93	التحولات من العصر الصناعي إلى العصر المعلوماتي	1.2
94	إدارة المعرفة و الإدارة الالكترونية	2.2
96	مظاهر التكنولوجيا التي تخدم مختلف أغراض المؤسسات الرياضية	3.2
97	استخدامات البيانات و المعلومات في المؤسسة الرياضية	4.2
97	نظم المعلومات في المجال الرياضي	5.2
99	متطلبات تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الرياضية	6.2
100	المكاسب التي يمكن أن تتحقق نتيجة توافر رصيد من المعلومات	7.2
101	موقع الوطن العربي من انفجار المعلومات	1.3

101	السمات الرئيسية للمعلومات وتكنولوجيات المعلومات في الوطن العربي	2.3
102	العوامل المؤثرة في مجتمع المعلومات العربي	3.3
104	أهم مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بالجزائر	4.3
107	وزارة الشباب و الرياضة	5.3
108	مديرية الشباب و الرياضة	6.3
125	خلاصة	
	الجانب التطبيقي	
	الفصل الرابع : منهجية الدراسة	
128	تمهيد	
129	منهج الدراسة	1
129	مجتمع الدراسة	2
130	عينة الدراسة	3
131	خصائص العينة	4
137	مجالات الدراسة	5
137	طرق جمع البيانات	6
137	أداة الدراسة	7
141	صدق الأداة	8
149	ثبات المقياس	9
149	توزيع و جمع الاستبيان	10
150	تفريغ الاستبيان	11
150	الأساليب الإحصائية المستخدمة	12
151	صعوبات البحث	13
	الفصل الخامس : تحليل النتائج و اختبار الفرضيات	

153	تمهيد	
154	تحليل فقرات جانب المعدات من محور موارد نظام المعلومات	1.1
159	تحليل فقرات جانب البيانات من محور موارد نظام المعلومات	2.1
164	تحليل فقرات جانب البرمجيات من محور موارد نظام المعلومات	3.1
169	تحليل فقرات جانب الشبكات من محور موارد نظام المعلومات	4.1
174	تحليل فقرات جانب الأفراد من محور موارد نظام المعلومات	5.1
179	تحليل فقرات جانب الإجراءات من محور موارد نظام المعلومات	6.1
184	تحليل النتائج الكلية لمحور موارد نظام المعلومات	7.1
185	تحليل فقرات محور جودة المعلومات التي يقدمها النظام	2
190	تحليل فقرات محور دور نظم نظام المعلومات في اتخاذ القرارات	3
195	تقييم الفرضية الرئيسية	4
196	الاستنتاج	5
197	التوصيات	6
198	الخاتمة	7
199	المصادر و المراجع	
	ملخصات الدراسة	
	الملاحق	

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
35	المدخل التحليلي في مقابل مدخل النظم	1.1
37	الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات	2.1
70	تصنيف نظم المعلومات في المنظمة	3.1
71	مقارنة بين النظم التقليدية و النظم الخبيرة (الذكاء الصناعي)	4.1
72	تصورات بعض الباحثين عن المراحل التي يجب أن تمر بها دورة تطوير النظم	5.1
76	مقارنة بين إيجابيات وسلبيات طرق تطوير النظم المختلفة	6.1
81	أهم التحولات الحاصلة في المنظمات	7.1
83	مقارنة التكاليف الفعلية بالمنافع المنظورة	8.1
84	تشخيص بعض عيوب نظم المعلومات و الحلول المناسبة	9.1
104	أهم مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بالجزائر	1.2
114	الرباطات	2.2
114	نوادي الرياضة للهواة	3.2
115	النوادي الرياضية في البلديات	4.2
115	إحصائيات إطارات الرياضة	5.2
116	إحصائيات اقسام دراسة ورياضة	6.2
116	إحصائيات المدارس الرياضية لمديرية الشباب و الرياضة	7.2
117	توزيع الجمعيات الرياضية حسب النشاط الممارس	8.2
119	الجمعيات الناشطة بالولاية	9.2
119	جدول تحديد المقاطعات البيداغوجية للشبيبة	10.2
124	عدد الإطارات البيداغوجية للفترة ما بين 2005 و 2008	11.2
129	توزيع مجتمع البحث حسب الوظيفة التي يشغلها كل موظف	1.3

131	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2.3
132	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	3.3
133	توزيع أفراد العينة حسب السن	4.3
134	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة بالمديرية	5.3
135	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	6.3
136	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	7.3
140	توزيع فقرات الاستبيان على الأقسام و المحاور الرئيسية	8.3
141	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الأول المعدات مع المحور الأول	9.3
142	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الثاني البيانات مع المحور الأول	10.3
143	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الثالث البرمجيات مع المحور الأول	11.3
144	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الرابع الشبكات مع المحور الأول	12.3
145	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الخامس الأفراد مع المحور الأول	13.3
146	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال السادس الاجراءات مع المحور الأول	14.3
147	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المحور الثاني جودة المعلومات مع المحور	15.3
148	معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المحور الثالث دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار مع المحور	16.3
149	معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان	17.3
150	تصنيف ليكرت الخماسي	18.3
154	تحليل نتائج اختبار مورد المعدات	1.4
159	تحليل نتائج اختبار مورد البيانات	2.4

164	تحليل نتائج اختبار مورد البرمجيات	3.4
169	تحليل نتائج اختبار مورد الشبكات	4.4
174	تحليل نتائج اختبار مورد الأفراد	5.4
179	تحليل نتائج اختبار مورد الإجراءات	6.4
184	النتائج الكلية للمحور الأول (موارد النظم)	1.6.4
185	تحليل نتائج المحور الثاني	7.4
190	تحليل نتائج المحور الثالث	8.4
195	تقييم الفرضية الرئيسية	2.6.4

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
36	البيانات، المعلومات، المعرفة	1.1
44	أبعاد جودة المعلومات من وجهة نظر نجم عبود	2.1
45	خصائص المعلومات	3.1
46	كيفية توفير المعلومات للنظام	4.1
49	مكونات نظم المعلومات	5.1
55	معمارية البيانات وهرميتها في قاعدة البيانات	6.1
56	شبكة النجمة	7.1
56	الشبكة الخطية (الناقل)	8.1
57	الشبكة الحلقية	9.1
57	LAN شبكة المناطق المحلية	10.1
58	شبكة المتروبوليت / الإقليمية الكبرى	11.1
58	(WAN) شبكة المناطق الواسعة	12.1
59	شبكة الخادم / المستفيد	13.1
59	الشبكة التناظرية	14.1
62	مكونات نظم المعلومات	15.1
65	نموذج laudon لتصنيف المعلومات	16.1
66	نموذج O'Brien لتصنيف المعلومات	17.1
67	نظم المعلومات وأنواع القرارات ومستوياتها	18.1
68	النظم من منظور وظيفي	19.1
75	الأطوار أو المراحل الخمسة لإدارة المشروع	20.1
77	مراحل تطوير النظام حسب Alain berdugo	21.1
79	التغييرات الرئيسية التي أتت بها نظم المعلومات إلى المنظمة	22.1

80	كم المعلومات الرهيب المتاح لتقرير واحد من جانب الإدارة الحديثة	23.1
95	مجالات التكنولوجيات في التربية البدنية و الرياضية	1.2
112	مصالح و مكاتب مديرية الشباب و الرياضة	2.2
130	النسب المئوية لتوزيع مجتمع الدراسة حسب الوظيفة	1.3
131	تكرارات توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1.2.3
131	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	2.2.3
132	تكرارات توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	1.3.3
132	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	2.3.3
133	تكرارات توزيع أفراد العينة حسب السن	1.4.3
133	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب السن	2.4.3
134	تكرارات توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة بالمديرية	1.5.3
134	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة بالمديرية	2.5.3
135	تكرارات توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	1.6.3
135	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	2.6.3
136	تكرارات توزيع أفراد العينة حسب التخصص	1.7.3
136	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب التخصص	2.7.3
155	تكرارات الإجابات عن الجانب الأول من المحور الأول	1.1.4
155	المتوسطات الحسابية لفقرات الجانب الأول من المحور الأول	2.1.4
160	تكرارات الإجابات عن الجانب الثاني من المحور الأول	1.2.4
160	المتوسطات الحسابية لفقرات الجانب الثاني من المحور الأول	2.2.4
165	تكرارات الإجابات عن الجانب الثالث من المحور الأول	1.3.4
165	المتوسطات الحسابية لفقرات الجانب الثالث من المحور الأول	2.3.4
170	تكرارات الإجابات عن الجانب الرابع من المحور الأول	1.4.4
170	المتوسطات الحسابية لفقرات الجانب الرابع من المحور الأول	2.4.4

175	تكرارات الإجابات عن الجانب الخامس من المحور الأول	1.5.4
175	المتوسطات الحسابية لفقرات الجانب الخامس من المحور الأول	2.5.4
180	تكرارات الإجابات عن الجانب السادس من المحور الأول	1.6.4
180	المتوسطات الحسابية لفقرات الجانب السادس من المحور الأول	2.6.4
186	تكرارات الإجابات عن فقرات المحور الثاني	1.7.4
186	المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثاني	2.7.4
191	تكرارات الإجابات عن فقرات المحور الثالث	1.8.4
191	المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثالث	2.8.4

مقدمة :

يقول الله تعالى في كتابه الكريم : (اقرأ بسم ربك الذي خلق) في دعوة صريحة إلى العلم و المعرفة ، وهذا ما يدل على أهمية العلم في حياة الإنسان و تطوره ، وقد أدرك الإنسان هذا منذ القدم إذ قال أفلاطون : (بدون المعرفة لن يكون الإنسان قادرا على معرفة ذاته ، و إن حامل المعرفة وحده القادر على فهم عالمه المحيط به و المتمثل في الوجود)¹ ومنذ ذلك الوقت حتى الآن عرفت المعرفة والعلم تطورات كثيرة ، خاصة في أواخر القرن العشرين أين شهدت التكنولوجيا و المعرفة طفرة نوعية وكمية كبيرة . إذ أن مقارنة بسيطة بين طبيعة الحياة التي عرفتتها المجتمعات حتى عقود قريبة وطبيعة الحياة التي نعيشها اليوم ، تكشف مدى ما أضافته التكنولوجيا لأنماط العيش وطبيعة التفكير ، وأسلوب تنظيم الحياة اليومية للناس . لقد استطاعت التكنولوجيا أن تؤقت حياة المجتمعات حتى في البلدان غير المتقدمة صناعيا بمفردات لا تحصى من نواتجها بشكل أسهم في اختصار الزمن والمسافات ، واختصار مراحل التفكير والإنجاز ، حتى أصبح بالإمكان تداول المعلومات حول العالم في أجزاء من الثانية وفتح الأبواب على مصراعيها لعوالم فسيحة تكون فيها التكنولوجيا في خدمة البشر على نحو واسع.²

وفي ظل اقتصاد السوق والعولمة التي ألغت كل الحدود الجغرافية والثقافية و الإيديولوجية زاد التنافس بين مختلف المؤسسات و المنظمات على امتلاك المعرفة التي أصبحت موردا هاما من الموارد الاقتصادية له خصوصيته بل أصبحت المورد الاستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية .³ فكما يقول بيتر دراكار : (على المؤسسات الكبيرة أن تنتظم حول المعرفة و المعلومة ، فقد تحول مركز الثقل بسرعة من عمال يدويين إلى إداريين إلى مفكرين ، ولم يعد العامل يتحمل نموذج الأمر و المراقبة الذي تستلهمه المؤسسات من العسكريين)⁴ .

ولأن المعرفة لا تأتي من فراغ ، فهي نتيجة تفاعل حيوي بين جميع مكونات المنظومة المعرفية(الخبرات البشرية ، الإمكانيات المادية و التكنولوجيا، البحث و التطوير و الدراسات) وهي تتولد من واقع حي معاش ، وتشكل وتعيد إخراج ذاتها من منظومات جديدة ، فهي تعتمد على الدعم المستمر و المتواصل

¹ . عامر خضير الكبيسي : إدارة المعرفة و تطوير المنظمات ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر ، 2005 ، ص 45.

² . علاء فرج طاهر: الحكومة الالكترونية - بين النظرية والتطبيق ، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص 45 - 46.

³ . محمد دياب : اقتصاد المعرفة أين نحن منه؟ ، مجلة العربي، عدد مارس 2004 .

⁴ . Peter Drucker : l'émergence de la nouvelle organisation - Harvard business review : le knowledge management, édition d'organisation, paris, France, 1999 , p 13-14.

لنظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات¹، اهتمت كثير من الدراسات ببحث علاقة المعرفة بمتغيرات اقتصادية مختلفة ، وكذا كيفية تسييرها و التعامل معها من منطلق أن (المعرفة ليست مادية ولا يمكن معالجتها مثل باقي الأصول)² ، لدى كان لزاما التعامل معها باستخدام أساليب إدارية حديثة أو ما يسمى -إدارة المعرفة- (الجهود التي تبذل من اجل إتمام و استكمال الخطوات و الوظائف التالية : تحصيل ، توزيع ، تفسير،توظيف ، و استثمار المعرفة)³ . كما اعتبرت المعرفة ثروة لا تقتصر أهميتها في اتخاذ القرارات بل تسهم في وضع الخطط و رسم السياسات وتعديلها و مراقبتها و تقييمها ، بما يتيح من إمكانية لفهم الواقع واستشراف المستقبل ، حيث تحول مركز الثقل من المواد الأولية و المعدات الرأسمالية إلى المعلومة و مراكز التدريب و البحث العلمي .⁴

و لأن الرياضة في هذا العصر أصبحت

مجالا تحكمه تقنيات متقدمة للغاية، حيث أن التطوير العالمي الذي يشاهد بصفة مستمرة في المجال الرياضي ما هو في الواقع إلا نتيجة تخطيط علمي دقيق يعتمد على أحدث الأساليب التكنولوجية لجمع المعلومات و تنظيمها و تخزينها و معالجتها و استرجاعها، فالدول التي تبنت التفاعل مع ظاهرة المعلومات و تقنياتها المتقدمة استطاعت أن تحقق معدلات عالية من النمو في كافة المجالات، و تستوجب الحقبة الحالية للنهوض بالمستوى الرياضي في الجزائر إقامة نظام للمعلومات يستفيد منه المخططون و متخذي القرارات، حيث إن التخطيط و اتخاذ القرار عمليتان تعتمدان كاملا على المعلومات، فالتخطيط يجب أن يبنى على المعلومات الدقيقة و الصحيحة، حيث إن عدم الرؤية الواضحة والتنبؤ الخاطئ يؤديان إلى اتخاذ قرارات عشوائية بعيدة عن الواقع ، و مضللة عن الأهداف المرجو تحقيقها .

وقد عرفت الجزائر في السنوات الأخيرة

قفزة نوعية في سوق تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، كما عرفت توسعا كبيرا في شبكة الانترنت ، كما أن أسعار التكنولوجيا الحديثة في الجزائر أصبحت في المتناول وقد أعطى تقدم الإعلام الآلي و

¹. Ronald Maier : **knowledge management systems - information and communication technologies for knowledge management** , third edition , new York springer, usa ,2007, p 2.

². P.Bouvard et P.Storhay : **Knowledge management** - Ems,France ,2002, p 19.

³ . عامر خضير الكبيسي : **مرجع سابق**، ص 45.

⁴. United Kingdom dept of trade and indystry : **our competivie futur-bulding** , the Knowledge economy , London , uk ,1988,p 417.

استخدام الشبكة إمكانية ترميز و تخزين و نشر بعض الأشكال من المعلومة بأكثر سهولة و اقل تكلفة¹ ، مما يساهم في إنشاء نظام معلومات فعال وحديث يسمح بتشغيل، تخزين، توزيع ، نشر ، واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار و الرقابة داخل المؤسسة .²

لكن إنشاء نظام للمعلومات لا يكون عشوائيا ، فلا بد من تتبع جميع مداخل ومنهجيات التحليل والتصميم المنظم لنظم المعلومات في منشأة الأعمال و الذي يعرف بدوره حياة وتطوير النظم . والذي يقوم على تصور أن البناء الأحسن لنظام المعلومات في المنشأة هو ذلك الذي يتم من خلال سلسلة من الخطوات المحددة وبشكل منظم ينهض بها محلل النظم وبشكل مشترك مع النشاطات التي ينهض بها من يستخدمه في التخطيط والإدارة.³

و لأن أول هذه الخطوات هي تحليل المشكلات أو الفرص ، فقد جاءت هذه الدراسة لإثارة الفكرة وتشخيص المشكلة من اجل لفت الانتباه إلى نظم المعلومات و أهميتها في اتخاذ القرار لا سيما في المؤسسات الحكومية التي تعنى بالرياضة ، حيث تسعى لبحث إمكانية استحداث نظام للمعلومات بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة ، و الحاجة لذلك من خلال دراسة واقع نظم المعلومات بالمديرية متبعة في ذلك المقاربة التالية :

• الجانب النظري : ويحتوي على ثلاث فصول هي :

📖 الفصل الأول:

وتضمن المقدمة ، وطرح الإشكالية ، ثم صياغة الفرضيات و أهداف الدراسة ، فأهمية الدراسة و حدودها ، كما تناول أسباب اختيار الموضوع والتعريف بمصطلحات البحث ، لينتهي بعرض مجموعة من الدراسات السابقة و التعقيب عليها .

📖 الفصل الثاني :

تناول بالدراسة التعريف بمصطلح النظم وأنواعه ، ثم عرف المعلومات ومصادر وطرق جمعها ومعايير جودتها، كما تطرق إلى نظم المعلومات ومواردها، خصائصها و أنواعها ، و دورة حياتها .

¹ . Morten T.Hansen, Nitin Nohria et Thomas Tierney ; **quelle est votre stratégie de gestion du savoir ?** Havard business review - **le management du savoir en pratique** - éditions d'organisation, paris , France ,(2003),p 119.

² إبراهيم سلطان: **نظم المعلومات الإدارية- مدخل إداري-** ، الدار الجامعية للطبع، الإسكندرية ، مصر، 2000، ص1.

³ فريد فهمي زيادة: **المقدمة في تحليل وتصميم النظم**، د ط ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010، ص 53.

🏠 الفصل الثالث :

و يخص بالدراسة الإدارة الرياضية والمؤسسات الرياضية وكذا استعمالات تكنولوجيا المعلومات بهذه المؤسسات ، لينتهي إلى واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا وزارة الشباب و الرياضة بالجزائر ثم المؤسسة محل الدراسة (مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة) .

● الجانب التطبيقي: و ينقسم إلى فصلين :

🏠 الفصل الرابع :

يتولى شرح منهج الدراسة ، وصف مجتمع و عينة الدراسة تحديد مجالات الدراسة و طرق جمع البيانات ، إعداد الأداة الرئيسية للدراسة ، وفحص صدقها وثباتها، وبيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة النتائج ، وكذا الصعوبات التي واجهت البحث .

🏠 الفصل الخامس :

تضمن عرض و تحليل النتائج ، و اختبار الفرضيات ، ثم استخلاص الاستنتاجات و اقتراح توصيات للتنفيذ وآفاق للدراسة .

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1- مشكلة الدراسة :

أصبح العالم قرية صغيرة تنتقل فيه المعلومة بسرعة و تتجدد مع كل اشراقة جديدة حتى صارت فترة حياة المعلومة قصيرة جدا نتيجة البحوث والدراسات التي لا تنتهي . ولا تزال المعرفة إبداعا إنسانيا راقيا متاحا للجميع و بحاجة لمن يرغب بالوصول إليها بالجهد و المثابرة ، حيث أنها مصدر قوة و نفوذ يمارسها من يمتلكها على من يجهلها.¹ إلا أن المكتبة الجزائرية تفتقر للدراسات التي تهتم بتكنولوجيا المعلومات و استخداماتها الإدارية بالرغم من الحاجة الملحة إليها ، ولعل مؤسسات الشباب و الرياضة و على رأسها وزارة الشباب و الرياضة من أكثر المؤسسات تهميشا من طرف الباحثين، بالرغم من الدور الكبير الذي تضطلع على القيام به ، والعدد الكبير من الأفراد الذين تهتم بهم ، هذا ما يجعلها في أمس الحاجة لمثل هذه الدراسات نظرا (لسرعة تطور الرياضة وكذا لصعوبة التحكم فيها و التنبؤ بمستقبلها نظرا لكثرة العوامل المؤثرة فيها و تداخلها)² .

وكذا لخصوصية الفئة التي يهتم بها القطاع وهي أهم شريحة بالمجتمع لما ينتظر منها في قيادة عجلة التنمية للتقدم بالمجتمع ، هذا ما وضع القطاع أمام تحديات كبيرة و مشاريع جديدة و ضخمة، تبدو للوهلة الأولى لم تأخذ حقها من الدراسة و البحث وإنما بنيت على قاعدة التجربة و الخطأ ، مما يعرضها لمواجهة عراقيل قد تعطل تحقيق الأهداف المسطرة وترفع من تكاليف الانجاز ، وهذا ما عايشه الباحث أثناء التربص التطبيقي بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة ، أين اطلع عن كثب على الصعوبات المرتبطة بنقل المعلومات ، بالرغم أن مديريات الشباب و الرياضة لا تخلو من تجهيزات الإعلام الآلي و هي موصولة أيضا بشبكة المعلوماتية إضافة إلى إعداد كل مكتب للحصائل الخاصة به كما يقوم بعض القائمين على هذه المكاتب بإجراء دراسات استطلاعية . كل هذه

المعطيات أدت بالباحث إلى التساؤل حول واقع نظم المعلومات بمديريات الشباب و الرياضة بقسنطينة .

طرح الإشكالية :

لعل السؤال الذي يطرح نفسه بجدة هو:

ما هو واقع نظم المعلومات في مديريات الشباب و الرياضة بالجزائر؟

¹ ربحي مصطفى عليان: إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2008، ص 9 .
² .michel desbord, fabien ohl , gary tribou : marketing du sport ,economica ,paris ,France , 2004 , p 34

بمجرد طرح هذا السؤال تتبادر إلى الذهن مجموعة من التساؤلات نجملها في الآتي :

- هل تتوفر مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة على موارد نظم المعلومات الملائمة لاستحداث نظام معلومات متطور ؟

- ما مدى جودة المعلومات التي يوفرها النظام الحالي بالمديرية ؟

- هل تتأثر نجاعة القرارات المتخذة بالمديرية بنوعية المعلومات المتوفرة و جودتها ؟

2-فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية :

هناك فجوة كبيرة في تنظيم المعلومات بين النظرية و التطبيق .

الفرضيات الجزئية :

* لا تتوفر مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة على موارد نظم المعلومات الملائمة لاستحداث نظام معلومات متطور.

* المعلومات التي يوفرها النظام الحالي لا تتسم بالجودة .

* تتأثر نجاعة القرارات المتخذة بالمديرية بنوعية المعلومات المتوفرة و جودتها .

3-أهداف الدراسة :

- اكتشاف أهمية نظام المعلومات بمديريات الشباب و الرياضة .

- تحديد نوعية المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات بمديريات الشباب و الرياضة .

- التعرف على مراحل جمع و معالجة المعلومة واستغلالها في المؤسسات الرياضية.

- الاطلاع على موارد النظم المتوفرة بمديرية الشباب و الرياضة .

- تقييم نظام المعلومات الحالي بمديرية الشباب و الرياضة.

- تشخيص النقائص الموجودة في النظام الحالي و اقتراح الحلول و البدائل .

4- أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث نظم المعلومات في مديريات الشباب و الرياضة و هي مؤسسة غير ربحية على خلاف اغلب الدراسات التي تطرقت إلى موضوع النظم في المؤسسات الاقتصادية كما تستقي أيضا قيمة كبيرة في المجتمع نظرا لأهمية المؤسسة التي تطرقت إليها الدراسة وكذا لحدثة البحث في هذا التخصص بالجامعات الجزائرية التي نادرا ما تتطرق بالدراسة للإدارة بالمؤسسات الرياضية .

5- حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية :

تقتصر هذه الدراسة على بحث الواقع الحالي لنظم المعلومات في مديرية الشباب و الرياضة ، من خلال استطلاع مدى توفرها على موارد النظم ، وكذا وعي موظفيها بأهمية المعلومات في اتخاذ القرارات ، كما تقييم جودة المعلومات التي يوفرها النظام الحالي .

الحدود البشرية :

اقتصرت الدراسة على الموظفين الذين يباشرون مهام إدارية بالمديرية من رؤساء مصالح ورؤساء مكاتب و ملحقين إداريين ، و مهندسين .

الحدود المكانية :

طبقت الدراسة بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة .

الحدود الزمانية :

تم جمع البيانات في بداية أكتوبر 2011 .

6-أسباب اختيار الموضوع :

لعل أهم الأسباب التي تثير الرغبة لدى الباحث في التطرق لموضوع ما دون غيره بالبحث هو ميوله بالدرجة الأولى التي تدفعه للاطلاع على هذا الموضوع ثم تأتي في الدرجة الثانية خبراته وتجاربه السابقة التي تدفعه للتساؤل و البحث عن الحلول والأجوبة لما يعترضه من صعوبات ، والباحث في هذه الدراسة انطلق من الصعوبات التي لاحظها في تنفيذ مشروع أقسام دراسة و رياضة باعتباره منسقا لمادة التربية البدنية بالمؤسسة التي يعمل بها مما سمح له بالاحتكاك مع مؤطري هذا المشروع على مستوى ولاية قسنطينة كما انه أثناء تربصه بمديرية الشباب و الرياضة بنفس الولاية التقى بنفس المؤطرين واطلع على ما

يقومون به من دراسات ميدانية لانباز خريطة للممارسة الرياضية بالولاية كل هذا آثار فضول الباحث ودفعه للاهتمام بهذا الموضوع.

7-التعريف بمصطلحات البحث :

تعريف النظم: جمع مفردة نظام وهو حسب LEMOIGNE (شيء، في أي شيء، من اجل أي شيء، يعمل أي شيء، بأي شيء ويتحول عبر الزمن)¹. كما يعرفه بريسي و كونكويت بأنه (مجموعة عناصر في تفاعل ديناميكي، منظمة لتحقيق هدف ما)²

تعريف المعلومة : ويمكن تعريفها بأنها كل الدلالات التي يمكن ربطها أو استنتاجها من مجموعة من المعطيات، وهي كل محتوى له معنى مهيكّل، فالمعلومة تعبر عن الوضعية و العملية في آن واحد.³

تعريف نظام المعلومات : ظهر مفهوم نظام المعلومات بالولايات المتحدة الأمريكية خلال سنوات

الستينات و اصطلح عليه ب: " Management information systems "، ويرى Alain

Claude Hott و Lapointe أنّ نظام المعلومات (هو مجمل الموارد البشرية و المادية الموجودة في

بيئة خاصة، يتم تنظيمها بواسطة اتباع مخطط معين و الذي يتمثل في جمع المعطيات ثم تحويلها و

معالجتها وفق تصميم معين و بعد ذلك تخزين هذه المعطيات إلى حين استغلالها من طرف المسير و ذلك

حسب حاجاته من المعلومات التي تمكنه من التسيير الفعّال و الناجع في المنظمة)⁴.

تعريف مديرية الشباب و الرياضة

¹ LE Moigne(J.L) : **la théorie du système générale :théorie de la modélisation** ,4^{ème} Edition, Presse Universitaire , France,1994,p 62.

² . Bressy(G) et Konkuyt (C) : **Economie d'entreprise**, Edition DALLOZ, Paris ,France,1995,p 29 .

³ . www.books.google.com, 16/07/2011, 22 :52, Isabelle Fabre , Sylvie Perget , Michel Dumas ,Laurent Escand ,Marianne Rinaldi : **l'éducation a l'information** :educagri édition , France , 2008, p 59

⁴ . Claude Hott et Alain Lapointe : **Bureautique - fondement, gestion , implantation**, Agence d'ARC INC édition , France,1986.p38 .

تعتبر مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة أحد فروع وزارة الشباب و الرياضة و ممثلها على المستوى المحلي و هي بذلك تشكل الوسيط بين الإدارة المركزية و المجتمع المحلي و حلقة الوصل بين شريحة الشبان و السياسة المتبعة من طرف الوزارة.¹

و ظهرت بهذه طبعا للمرسوم التنفيذي رقم 283/93 المؤرخ في 23 نوفمبر 1993 الذي يتضمن تغيير التسمية من مصلحة ترقية الشباب إلى مديرية الشباب و الرياضة، و بقيت على هذا الحال إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 345/06 المؤرخ في 28 سبتمبر 2006 الذي يحدد القواعد التنظيمية و التسييرية لمديريات الشباب و الرياضة للولاية، حيث يحدد مهام المديريات حيث تقوم لتطوير و تنشيط و المتابعة للبرامج السوسيو تربية و الترفيهية و خلق فضاءات لتبادل الآراء و التعبير بين الشباب و ترقية و تطوير و تنظيم الحركة الجموعية (الشباب و الرياضة) و هيكلتها.

و جاء في المادة الرابعة من هذا المرسوم أن مديرية الشباب و الرياضة للولاية تتضمن المصالح التالية:

- مصلحة التربية البدنية و الرياضية.
 - مصلحة نشاطات الشباب.
 - مصلحة الاستثمار و التجهيز.
 - مصلحة الإدارة و الوسائل و التكوين.
- حيث لا تتعدى ثلاث (03) مكاتب لكل مصلحة.

8-الدراسات السابقة و المشابهة :

¹ . المرسوم التنفيذي رقم 283/93 المؤرخ في 23 نوفمبر 1993 .

إن الأسس النظرية للدراسة تعتمد على نتائج دراسات نظرية و ميدانية سابقة عكست آراء الباحثين و المؤسسات التي قامت بها في أوقات سابقة¹ ، لذا لجأ الباحث إلى قراءة تحليلية لمجموعة من الدراسات ذات الصلة بالبحث :

1) دراسات محلية :

أسمهان خلفي (دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات) دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات

– 2009 :²

هدف الدراسة:

استهدفت الدراسة التعرف على دور نظام المعلومات ERP في اتخاذ القرارات بالمؤسسة .

منهج الدراسة :

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي و الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ، ووصفها بدقة . كما تم الاستعانة بالمنهج الكمي لدراسة و تحليل البيانات.

أداة الدراسة و عينتها :

صمم الباحث استبياناً كأداة للدراسة، و تكونت عينة الدراسة من 18 موظفاً ، كما أجرى مقابلات مع بعض أفراد العينة.

نتائج الدراسة :

تم تطبيق النظام بنجاح كبير و في ظرف قياسي . كانت درجة التأقلم متوسطة مع النظام الجديد خاصة من طرف الموظفين المتقدمين في السن .

يساهم النظام في تنظيم العمل الإداري .

يساعد استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم معلومات تتصف بالجودة .

¹ . محمد عبيدات ، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين : منهجية البحث العلمي، دار وائل، عمان ، الأردن ، 1999 ، ص 25 .
² . أسمهان خلفي: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات- دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009 .

يساعد النظام في اختيار بدائل الحلول المناسبة لكنه لا يقدم بدائل بطريقة مباشرة .

توصيات الدراسة:

أوصت الدراسة أن تهتم البلديات بعنصر المعلومات ، و تطوير الهياكل التنظيمية و رفع كفاءة مكونات النظم ، و إنشاء شبكات حاسوب مطورة ، و كتابة أدلة للإجراءات ، و تعدد التقارير .

فيصل سايعي(أنظمة المعلومات :استخداماتها ،فوائدها، و تأثيرها على تنافسية المؤسسة)

دراسة استطلاعية على مؤسسات تبسه ، 2009 :¹

هدف الدراسة:

استهدفت الدراسة التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات و تأثيره على الميزة التنافسية للمؤسسات .

منهج الدراسة :

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي و الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها بدقة . كما تم الاستعانة بالمنهج الكمي لدراسة و تحليل البيانات.

أداة الدراسة و عينتها :

صمم الباحث استبياناً كأداة للدراسة، احتوى على 21 سؤالاً ووزع على 15 مفردة من مجتمع الدراسة وكانت نسبة العائد منه 66.66 % .

نتائج الدراسة :

استفادة العديد من المؤسسات من تكنولوجيا المعلومات كالانترنت و البرامج الجاهزة .

النقص الفادح في استخدام الوسائل المعلوماتية وخاصة الشبكات .

غياب الوعي بأهمية و ضرورة نظم المعلومات .

¹ فيصل سايعي: أنظمة المعلومات :استخداماتها ،فوائدها، و تأثيرها على تنافسية المؤسسة دراسة استطلاعية على مؤسسات تبسه، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009 .

نقص الخبرات و الكفاءات اللازمة لجمع و تحليل المعلومات .

تكلفة كبيرة ، و نقص في القدرات المادية .

توصيات الدراسة:

ضرورة امتلاك المؤسسات لنظام يسمح لها بتسيير الكم الكبير المتدفق من المعلومات .

تحفيز الموظفين على الإبداع من اجل تحسين جودة المنتجات و الخدمات .

العمل على تكوين الأفراد للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات .

علمي لزهرا أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية)2006¹

هدف الدراسة:

استهدفت الدراسة واقع نظام المعلومات التسويقية في المؤسسات الجزائرية ومدى مساهمته في اتخاذ القرارات التسويقية الفعالة.

منهج الدراسة :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي قصد وصف المعلومات التسويقية وأهميته في اتخاذ القرارات التسويقية. معتمدا دراسة حالة في الجزء التطبيقي لتفسير الظاهرة المدروسة.

أداة الدراسة و عينتها :

اعتمد الباحث على المقابلات الشخصية و الاستبيان كأدوات رئيسية للدراسة .

حيث تتكون العينة المدروسة من 19 مؤسسة والتي اعتبرها الباحث معبرة عن مجتمع البحث والمتمثل في المؤسسات المختلفة النشاط والمتواجدة بولاية الجزائر العاصمة.

نتائج الدراسة :

¹ . علمي لزهرا: أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2006 .

- عدم وجود قسم أو مديرية خاصة بالتسويق في اغلب المؤسسات رغم اقتناع معظم إطارات هذه المؤسسات بأهمية دور التسويق في إدارة نشاط المؤسسة سواء كانت مؤسسة عامة أو خاصة .
- ضعف الكفاءات المختصة في التسويق حيث أنهم يعتبرون التسويق عبارة عن إعلان و إشهار فقط ولا يفرقوا بين بحوث التسويق ونظام معلومات التسويقى .
- معظم المؤسسات لا تملك نظام معلومات تسويقي ولا تدرك أهميته في اتخاذ القرارات التسويقية .
- اغلب قرارات التسويقية تركز على الخبرة الشخصية لمتخذ القرار دون إعطاء أهمية للمعلومات والبيانات الواجب توفرها لاتخاذ القرار الصائب والفعال .

توصيات الدراسة:

- اهتمام أكثر بعلاقة المؤسسة بمحيطها الخارجي .
 - تحفيز العمال على تجميع المعلومات عن المحيط .
 - العمل على إنشاء نظام معلومات تسويقي في مؤسستنا .
 - تجديد ثقافة العمال التسويقية لمواكبة العصر .
 - تسخير موارد المؤسسة لتكوين إطاراتها وعمالها لأدراك أهمية وظيفة التسويق .
- دراسة لالوش غنية(دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة)دراسة حالة مجمع صيدال،

2002 : 1

¹ لالوش غنية : دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة)دراسة حالة مجمع صيدال، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002 .

حاولت

هدف الدراسة :

الدراسة التطرق إلى مختلف المفاهيم وأساسيات المعلومة، وكذا نظم المعلومات و الدور الإستراتيجي الذي أصبحا يلعبانه في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة.

منهج الدراسة و أدواتها :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، معتمدا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات .

نتائج الدراسة :

- أن المعلومة مهما كانت طبيعتها تساهم في تحديد إستراتيجية المؤسسة .
- غياب نظام معلومات فعال بالمؤسسة .
- هناك تأخر كبير في تطبيق التكنولوجيات الحديثة على مستوى الإنتاج .
- الاهتمام بجمع و تحليل المعلومات الخارجية أكثر منها بالمعلومات الداخلية.
- احتكار عملية البرمجة و الآلية من طرف مهندسي المعلوماتية .
- انعدام شبكة إعلامية بالجمع واستعمال الورق لتوزيع المعلومات.
- هناك نوع من احتكار المعلومة بالجمع .
- جهل أغلب المسيرين للوسائل الآلية المساعدة على اتخاذ القرارات .
- عدم اعتبار المعلومة كمورد اقتصادي مهم بالمؤسسة .

التوصيات :

- اشتراك المسيرين في ملتقيات علمية تتحدث عن أهمية أنظمة المعلومات، ووضعهم على احتكاك مع خبراء التكنولوجيا و المعلوماتية .

- يجب على المجمع الإسراع في تجسيد مشروع نظام معلومات متكامل على مستوى وحداته و شركاته الفرعية، حتى تكون عملية تحليل و توزيع المعلومات أكثر موضوعية.
- حتى يتمكن المجمع من جني ثمار إدخال تكنولوجيا المعلومات (GPAO و GMAO)، فلا بد من مرافقتها بأحداث تغييرات داخلية على الهيكل التنظيمي فالتجسيد لوحدة غير كافي.
- عدم الاهتمام فقط بجمع و معالجة المعلومات الخارجية، فحتى المعلومات الداخلية لها دور كبير لا يستهان به .
- على المجمع أن يعمل جاهدا لامتلاك شبكة إعلامية، إذ تعتبر هذه الأخيرة من بين الوسائل المساعدة على رفع درجة التكامل بين الوظائف و تحسين سير المعلومات بالمؤسسة.
- يجب على المؤسسة تكوين عمالها و إطاراتها على الحاسوب.
- تغيير نظرة مسيري المؤسسة و موظفيها للمعلومة و اعتبارها كإحدى الموارد المهمة.

(ب) دراسات عربية :

مصلح عبد الله صلاح (دراسة وتقييم نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات غير الحكومية

/دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة)، 2010: ¹

هدف الدراسة :

جاءت لدراسة وتقييم نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات غير الحكومية .

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

أداة الدراسة و عينتها :

اعتمد الباحث على الاستبيان كأسلوب أساسي لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت 195 مؤسسة غير حكومية في قطاع غزة تم استرداد 136 كلها صالحة، ولقد استخدم الباحث المقاييس الإحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج التي خلص لها البحث .

نتائج الدراسة :

- أكدت على عدم وجود فروق ذات اثر جوهري بين نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في محددات المستندات و المجموعة الدفترية والتقارير ودليل الحسابات .

- أثبتت الدراسة أن هناك توجه واضح لإدارة المؤسسات نحو نظم المعلومات المحاسبية في التدريب وتوظيف المؤهلين علميا وتوفير الأجهزة والبرامج التطبيقية المناسبة وبينت ارتباط هذه المحددات الأربعة بفاعلية نظم المعلومات المحاسبية .

- كما أكدت الدراسة وبنسبة كبيرة على دور الجهات المانحة في دعم وتعزيز مقومات البيئة المحاسبية في المؤسسات وبينت عدم وجود علاقة ارتباط بين فاعلية نظام المعلومات المحاسبي وبين دور الجهات المانحة .

التوصيات :

¹ . مصلح عبد الله صلاح: دراسة وتقييم نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات غير الحكومية /دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010 .

- قدم الباحث توصياته للإدارة ومستخدمي نظم المعلومات المحاسبية داخل المؤسسات بالاهتمام بها وتقديم كل الدعم وتطويرها وتحديثها بكل جديد .

- إجراء التقييم لأداء النظام من خلال الدراسات المسحية وضرورة تبني الإدارة لتوجه واضح نحو نظم المعلومات المحاسبية في مجالات التدريب وتوظيف الكوادر المؤهلة علمياً وتزويد النظام بالأجهزة والتطبيقات الحديثة .

- وقدم توصياته لوزارة الداخلية الفلسطينية وتجمعات المنظمات الأهلية والمأنحين و القطاع الخاص بضرورة زيادة الاهتمام بنظم المعلومات المحاسبية وتزويدها بالأموال و الأجهزة و المعدات والتدريب كي يلبي الاحتياج للمعلومات وبما يتلاءم مع عنصري المساءلة والشفافية .

مصباح عبد الهادي حسن الدويك (نظم المعلومات المحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية و الطبية، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي) ، 2010 :¹

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى تحديد الآثار المترتبة على استخدام نظم المعلومات الصحية على عملية صنع القرارات في مستشفى غزة الأوروبي ، وكذا على مجالات الأعمال الإدارية و الطبية .

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، معتمداً على استبيان يتكون من 83 فقرة، وزع على عينة طبقية مكونة من 140 مفردة من مجتمع الدراسة الذي يتكون من 187 موظفاً .

نتائج الدراسة :

- وقد توصلت الدراسة إلى أن 94.5 % من أفراد العينة يستخدمون نظم المعلومات الصحية ، وهي نسبة مرتفعة .

¹ مصباح عبد الهادي حسن الدويك: نظم المعلومات المحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية و الطبية، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010 .

- كما أظهرت الدراسة أن استخدام النظام يؤثر على القرارات الإدارية و الطبية مع وجود فرق لصالح القرارات الإدارية .

التوصيات :

- أوصت الدراسة بضرورة وضع الصحة الالكترونية على رأس الأولويات الوطنية .
- ربط جميع المستشفيات مع بعضها باستخدام نظم المعلومات الصحية ..
- التخلص من الملف الصحي الورقي تدريجيا و اعتماد السجل الصحي الالكتروني.
- عقد دورات تدريبية لجميع الموظفين لتعليمهم كيفية استخدام النظام .

قدور رسلي و ياسين سعد (نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة) ، الأردن، 2006 :¹

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة الصناعية و كيفية تفعيل هذا التأثير .

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي معتمدا على الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة .

نتائج الدراسة :

وقد توصلت الدراسة إلى أن ما يحصل عليه المنتج من خفض في التكلفة التسويقية نتيجة لتغير تكنولوجيا المعلومات يتناسب طرذا مع مرونة الطلب بشرط ثبات مرونة العرض .

¹ قدور رسلي وياسين سعد: نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 6، العدد 1، الأردن، 2006 .

التوصيات :

أوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور نظم المعلومات من خلال جعل سوق تكنولوجيا المعلومات سوقاً تنافسية (اقل تكلفة)

و أن يتم اختيار أدوات و نظم تكنولوجيا المعلومات بما يتناسب مع طبيعة و أهداف المنشأة .

أمل إبراهيم أبو رحمة (نظم معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين

في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة) 2005 :¹

هدف الدراسة :

تهدف إلى التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارات شؤون الموظفين بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة ، و تقييم مجالات استخدامها و تحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم .

منهج الدراسة :

اعتمد الباحث المنهج الوصفي .

أداة الدراسة و عينتها :

استبانة تم توزيعها على مدراء دوائر شؤون الموظفين و نوابهم (45)

نتائج الدراسة :

1- تبين استخدام النظم اليدوية ، و تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في كافة المعلومات ، و تدني علاقة تبادل كافة المعلومات بين إدارات شؤون الموظفين و ديوان الموظفين ، يؤثر سلباً على فاعلية إدارة شؤون الموظفين بالوزارات .

¹ أمل إبراهيم أبو رحمة: نظم معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2005 .

2- و تبين أن نقص الكفاءة الإدارية و التكنولوجية و التنظيمية من أهم أسباب تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية .

توصيات الدراسة :

أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارات شؤون الموظفين للاستفادة من التقنيات الحديثة لحفظ الملفات ، و توجيه استخدامات نظم معلومات الموارد البشرية نحو مجالات شؤون الموظفين المتعلقة بتخطيط القوى العاملة و تطويرها ، و إيجاد الوسائل الكفيلة بتحسين كفاءة معلومات الموارد البشرية ، و تطوير برامج بناء قدرات للمديرين و الموظفين العاملين في إدارات شؤون الموظفين. و اقترح البحث إنشاء شبكة معلومات تربط ديوان الموظفين العام بإدارات شؤون الموظفين .

ماهر احمد محمود غنيم (دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في

بلديات قطاع غزة ب فلسطين) ، 2004 :¹

هدف الدراسة:

استهدفت الدراسة التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة

منهج الدراسة :

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ، ووصفها بدقة ، كما تم الاستعانة بالمنهج الكمي لدراسة و تحليل البيانات .

أداة الدراسة و عينتها :

صمم الباحث استبياناً كأداة للدراسة، و تكونت عينة الدراسة من 11 بلدية في قطاع غزة.

¹ ماهر أحمد محمود غنيم: دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة ب فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2004 .

نتائج الدراسة :

إن هناك دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات يتمثل في وجود الهيكل التنظيمي ، و جودة المعلومات المنتجة و توفر البنية التحتية ، و أنواع النظم المستخدمة ، و أنواع القرارات المتخذة.

توصيات الدراسة:

أوصت الدراسة أن تهتم البلديات بعنصر المعلومات ، و تطوير الهياكل التنظيمية و رفع كفاءة مكونات النظم ، و إنشاء شبكات حاسوب مطورة ، و كتابة أدلة للإجراءات ، و تعدد التقارير .

(ج) دراسات أجنبية:

- G.Gueguen(incidence de system d information en situation de concurrence ;le cas des coureurs du tour de france),France, 2007 :¹

هدفت إلى دراسة اثر استخدام السماعات (كنظام للمعلومات) عند الدراجين في دورة فرنسا _ للدراجات على النتائج المحققة من حيث الفرق في أزمنة الدخول في المراحل المختلفة للدورة .

منهج الدراسة و أدواتها :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي مستعملا الملاحظة كأداة رئيسية من خلال إجراء مقارنة بين أزمنة الدخول في المراحل المختلفة للمنافسة قبل و بعد استعمال السماعات .

العينة :

قام الباحث بتحليل نتائج 125 مرحلة من مراحل دورة فرنسا للدراجات ما بين سنوات 1991 و 1996 (قبل استعمال السماعات) و 120 مرحلة ما بين 2000 و 2005 (بعد استعمال السماعات) ما يمثل أكثر من 40.000 وقت دخول .

نتائج الدراسة :

¹ G.Gueguen : **incidence de system d information en situation de concurrence ;le cas des coureurs du tour de France**, Conférence Internationale de management Stratégique, France, 2007.

- أزمدة الوصول في سباقات السرعة ليست معبرة مما يدل على أن الاعتماد على مركز للمعلومات لا يعطي فعالية أكبر لفرق السرعة .
- الدراجون يصلون في أزمدة متباعدة في المسالك الجبلية مقارنة بالمسالك المسطحة .
- منذ بداية استعمال السماعات لم يعد الدراجون يصلون في أوقات متقاربة (نقص الدخول الجماعي في خط الوصول) .

التوصيات :

أوصى الباحث بالتخلص تدريجيا من استعمال السماعات ، لأنها لا تسمح للرياضي بالتفكير و اتخاذ القرار ، وهذا ما يؤثر على تكوين الدراج ، حيث أن الأخرى هو تكوين دراج ناضج يمكنه اتخاذ القرار المناسب تحت أي ظرف .

1: Robertson.J (Intranet and knowledge sharing) , 2004 -

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الانترنت و تبادل المعرفة في المنظمات ، و تسعى لإيجاد طرق لتوسيع قدرات الشبكة الداخلية في تلبية احتياجات إدارة المعرفة .

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي .

نتائج وتوصيات الدراسة :

توصلت الدراسة إلى أن الانترنت في معظم المنظمات لا تزال غير مؤهلة و أن استخدام تكنولوجيا إدارة المعرفة سيوفر أساسا قويا للاتصالات الداخلية .

¹ . سلوى محمد الشرفا: دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2008، ص 21 .

و أوصت الدراسة بضرورة وضع إستراتيجية لإدارة المعرفة بحيث تشمل هذه الإستراتيجية نشر الانترنت في المنظمة .

- Neal Pollack . (Knowledge management and information technology),2002 :¹

هدف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تقييم أداء إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المنظمات العامة و الخاصة .

منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي .

نتائج الدراسة :

أظهرت النتائج أن أداء تكنولوجيا المعلومات في المنظمات قيد الدراسة لا يزال في بداياته و أن معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة الحجم .

توصيات الدراسة :

أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات ، و تشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة و دعم إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي .

9- التعقيب على الدراسات السابقة :

¹ سلوى محمد الشرفا : مرجع سابق ، ص 21 .

بعد مراجعة الدراسات السابقة و تحليلها لاحظ الباحث ما يلي :

الهدف و الموضوع :

سعت اغلب الدراسات السابقة إلى تقييم نظم المعلومات من خلال تقييم موارد النظام كما سعت إلى بحث العائد من النظام على المستوى الإداري (اتخاذ القرارات ، التوجه الاستراتيجي ، اكتساب الميزة التنافسية ، الاستخدام الأمثل للموارد من اجل تحقيق أهداف المؤسسات) . في حين تطرقت بعض الدراسات على قلتها إلى تأثير نظم المعلومات على الأداء المهني على غرار مصباح عبد الهادي حسن الدويك الذي تناول بالدراسة تأثير نظم المعلومات على القرارات الطبية .

وكذلك دراسة G.Gueguen التي تناولت تأثير السماعات كنظام للمعلومات على

النتائج المحققة في دورة فرنسا للدراجات .

المنهج :

اعتمدت كل الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يلاءم هذا النوع من الدراسات . اشتركت الدراسات السابقة في الاعتماد على الأساليب الإحصائية لاختبار فرضياتها .

الأدوات :

اعتمدت جل الدراسات على الاستبيان كأداة رئيسية كما استعانت دراسات أخرى إلى التي اعتمدت جانب الاستبيان بالمقابلة لجمع المعلومات ، ما عدا دراسة G.Gueguen على الملاحظة إضافة إلى المقابلة .

مجتمع الدراسة :

توجهت كل الدراسات المحلية إلى المؤسسات الاقتصادية في حين تنوعت المؤسسات التي تناولتها بالدراسة باقي الدراسات بين مؤسسات حكومية وخاصة و بين مؤسسات ربحية و غير ربحية على قلتها ، في حين كان من الصعب إيجاد دراسة تتناول المؤسسات الرياضية و الدراسة الوحيدة التي اعتمد عليها الباحث تناولت استخدام نظم المعلومات في إدارة فريق أثناء المنافسة و لم تتطرق إلى المؤسسات الرياضية الحكومية .

النتائج :

توصلت جل الدراسات إلى تأثير نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار الإداري إلا أن تأثيرها كان اقل على القرارات الطبية في دراسة الدويك كما أن السماعيات كان لها اثر سلبي على شخصية كونها تحد الدراجين في دراسة G.Gueguen من حريتهم في اتخاذ القرار .

بالنظر لما ذكر أنفا تبدو أهمية موضوع هذه الدراسة بالنظر لتناولها مؤسسة رياضية حكومية غير ربحية في الجزائر . كما و قد استفاد الباحث من تحليل الدراسات السابقة في :

-تحديد الجوانب التي سبق بحثها والتي أهملت و التي تستحق الدراسة .

- وضع الإطار العام لهذه الدراسة ، وتحديد المشكلة .

- تحديد المنهج و اختيار الأدوات و تصميمها .

- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة النتائج المتوصل إليها .

الفصل الثاني

نظم المعلومات

تمهيد:

إننا نعيش في عصر يمكن أن نطلق عليه بحق عصر المعلومات، فأهم ما يميز هذا العصر هو حجم الاتصالات التي تحققت بين أفرادهِ وشعوبهِ، ولا تعدو هذه الاتصالات أن تكون نقلاً للمعلومات من جهة إلى أخرى، ولذا كانت مشكلة العصر هي توفير المعلومات ونقلها والتصرف فيها بسرعة ودقة، وكلما زادت قدرة الإنسان على ذلك كلما زادت قدرته الحضارية، ولذلك لم يكن غريباً أن تكون الحاسبات الآلية والأقمار الصناعية هي سمة هذا العصر، كما كانت الآلة البخارية هي سمة الثورة الصناعية، ومن المعروف أن الحاسبات الآلية والأقمار الصناعية إنما تتعلق بتوفير الأجهزة اللازمة للتصرف في المعلومات على نحو أكبر، ولقد وجد من العلماء من يرى أن الإنسان مجرد قدرة للتصرف في المعلومات (الذاكرة والخيال).¹

حيث تمثل عملية إعداد البيانات واستخدام المعلومات عصب المجتمعات المعاصرة، بل أصبحت تشكل جزءاً هاماً من الوقت الذي يقضيه الفرد في أداء عمله وبالتالي أصبحت أحد العوامل التي تحدد أداء المنظمات.

ولقد أدى التطور في تكنولوجيا الحاسبات وكذلك صناعة البرمجيات، بالإضافة إلى التعقد في البيئة التي تعمل فيها المنظمات إلى ظهور الحاجة لأدوات تساعد المنظمات على التعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، ولقد بدأ ذلك الأمر بالتشغيل الإلكتروني للبيانات إلى أن تطور إلى ما نشاهده اليوم من الأنواع المختلفة لنظم المعلومات. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم خلفية عامة عن نظم المعلومات من خلال التعرف على ماهية نظم المعلومات والأنواع المختلفة منها.²

¹. فؤاد شرايبي: نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 23.

². إبراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية – مدخل النظم، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 1.

1. النظم :

1.1: مفهوم النظام

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

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

كما يعرفه فايز جمعة بأنه ، مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد؛ لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام ، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم للمدخلات بهدف إنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والرقابة وتسمى هذه العملية ديناميكية النظام.2.

ويعرف علاء فرج طاهر النظام بأنه مجموعة من العناصر أو المكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف محدد.3.

2.1: أحكام تحديد النظام Terms That Define A System

* **الغرض أو الهدف:** إن أي نظام يعمل لتحقيق غرض معين، وهو السبب في وجوده، والنقطة المرجعية لقياس نجاحه.

* **العناصر:** هي وجود أكثر من عنصر في النظام، إذ يمتاز كل عنصر بخصائص ذاتية تميزه عن الآخر إلى حد ما.

¹ . نجم عبد الله الحميدي، عبد الرحمان الأحمد العبيد، سلوى أمين السامرائي : نظم المعلومات الإدارية – مدخل معاصر ، الطبعة الثانية ، جامعة الإسراء الأهلية، الأردن ، 2009، ص 11.

² . فايز جمعة النجار: نظم المعلومات الإدارية – منظور إداري - ، الطبعة الثالثة ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص 38.

³ . علاء فرج طاهر: مرجع سابق ، ص 50.

* **العلاقات:** هي وجود علاقات منطقية تكاملية بين عناصر النظام المختلفة.

* **آلية العمل:** وجود آلية معينة متناسقة يعمل من خلالها النظام؛ ليؤدي الغرض الذي وجد من أجله، فلا بد من وجود آلية تحكم هذه العلاقات.

* **الحدود والنطاق:** تحدد حدود النظام ما هو داخل النظام وما هو خارجه، إذ أن النظام يعمل ضمن حدود مميزة، وإن تداخلت مع النظم الأخرى.

وأخيرا لا بد من ملاحظة بيئة النظام وهي كل القوى الاقتصادية، الديموغرافية، الاجتماعية، والثقافية التي تؤثر على القطاع.¹ أي شيء وثيق الصلة بالنظام ويقع خارج حدوده، مثل الموردين، والمستهلكين، علما أن المدخلات تعبر حدود النظام من البيئة بينما تذهب المخرجات إلى خارج حدود النظام متجهة إلى البيئة.²

3.1: مكونات النظام: يتكون النظام من ثلاث أجزاء رئيسية هي:

أ- المدخلات input: وهي كل شيء يأتي من خارج النظام ويدخل إليه.

ب- العمليات Process:

يقصد بالعمليات هو تحويل المدخلات إلى مخرجات، وقد تكون تلك العمليات آلة أو إنسان أو الإنسان/ الآلة. وقد تكون تلك العمليات غير واضحة لذلك يطلق عليها الصندوق الأسود، أي أن معرفة تفاصيل العمليات التي أدت إلى ذلك التلوث غير هامة إذا نظرنا إلى النظام نظرة شمولية، لكن في بعض الأحيان قد يحتاج الأمر إلى معرفة العمليات التي تمت داخل النظام مثال ذلك أثر إعطاء مريض دواء معين على أجهزته المختلفة، وفي هذه الحالة يطلق عليها الصندوق الأبيض.³

ج. المخرجات output: وهي الأشياء الناتجة عن عملية المعالجة والتي تخرج من النظام، ويمكن أن تكون مدخلات نظام معين هي مخرجات نظام آخر وبالعكس.⁴

4.1: خصائص النظام

يتصف النظام بمجموعة من الخصائص أهمها:

¹ . Rosa Issolah : **management des systèmes d'information** , office des publications universitaires, alger , algerie ,2005 , p 71 .

² . فايز جمعة النجار: **مرجع سابق** ، ص 38.

³ . إبراهيم سلطان: **مرجع سابق**، 2005، ص 23.

⁴ . نجم عبد الله الحميدي، عبد الرحمان الأحمد العبيد ، سلوى أمين السامرائي : **مرجع سابق** ، ص 12.

أ- **هدف النظام:** يعد تحديد الهدف الذي يسعى النظام إلى تحقيقه نقطة البداية في تصميم أي نظام، ونواجه في تعاملنا مع النظم إحدى حالتين: وجود نظام قائم بالفعل يجب أن نتعامل معه أو إنشاء نظام جديد، في كلتا الحالتين فإن نقطة البدء يجب أن تتمثل في تحديد هدف (أو أهداف) النظام، فلا بد أن يكون للنظام هدفا وإلا فقد مبرر وجوده. وبعد تحديد الهدف أو الأهداف العامة للنظام، يمكن أن نحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة للنظام والتي ينبغي أن تعمل معا وتتناسق تام ليحدث كل عنصر هدفه الذي يسهم في تحقيق الهدف العام للنظام.

ب- **شمولية النظام Holisme:** يمكن تكوين عناصر النظام وتجميعها بطرائق مختلفة ومتعددة لتحقيق هدف النظام، ولا بد لأي طريقة من هذه الطرائق أن تؤدي إلى وجود وحدة شاملة تعمل من أجل الوصول إلى الهدف النهائي، وهذه الوحدة تكون بطبيعتها أكثر تعقيدا من العناصر المنفردة، غير أن مفهوم الشمولية هنا يعني على وجه التحديد أن هذه الوحدة الشاملة يمكن أن تنجز من الأعمال أكثر من مجموع ما تنجزه العناصر (الأجزاء) منفردة. أي أن النظام بطبيعته يتصف بالشمولية ويمكن أن يبحث كل عنصر منفصلا عن العناصر الأخرى.

ج- **استرجاع النتائج (التغذية المرتدة أو العكسية) feed back:** يقتضي ضبط عمل النظام وجود الرقابة والتوجيه المستمرين لآلية التشغيل، وتعرف هذه العملية اصطلاحا باسترجاع النتائج أو بالتغذية العكسية والتي تعني استرجاع المعلومات عن نتائج عمل النظام وتغذية النظام بها لترشيد آلية التشغيل.

ويمكن أن تتم هذه العملية بمقارنة المخرجات بمعايير أداء محددة مسبقا، ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة. وتهدف هذه العملية الرقابية والترشيدية إلى هدفين: أولهما الحفاظ على مستوى أداء النظام في حدود معينة مع تخفيض الانحرافات الأداء. والآخر دفع النظام لتحسين الأداء وتنفيذ العمل بطريقة معدلة تؤدي إلى تجاوز الإيجابي للمعايير المحددة مسبقا. وعادة، لا يمكن القضاء تماما على الانحرافات في أداء النظام، لعدم إمكانية ضبط جميع عناصره بدقة، وخاصة العناصر الإنسانية منها. لذلك يكون الهدف غالبا من عملية استرجاع النتائج هو تخفيض الانحرافات في أداء النظام إلى أدنى حد ممكن وليس القضاء عليها كليا لاستحالة ذلك عمليا.

د- **مستويات النظام Hierachy:** يحتوي كل نظام عادة، على عدد من النظم الفرعية Super system.

ونشير عادة، إلى نظام معين ليكون موضوع الدراسة أو التحليل، ونتخذه نقطة البداية في التحليل، ثم نحدد النظم الفرعية بداخله، ونحدد النظام الأكبر الذي يتضمن النظام موضوع الدراسة. ولكل نظام بيئة محيطة به يجب التمييز بينها وبين النظام الأكبر. فبيئة النظام تساوي النظام الأكبر ناقصا النظام نفسه. أما بيئة النظام الأكبر فهي التي تحيط به.

لقد وجدنا أن مخرجات نظام ما ، تكون غالبا مدخلات نظام آخر، وانتقال مخرجات نظام ما عبر الحدود لتصبح مدخلات نظام آخر يعبر عنه بالعلاقة البينية interface.

هـ- **حدود النظام system bondaries وبيئته:** تتمثل النظم غالبا، في أشياء نتصورها في أذهاننا أكثر من كونها أشياء نراها بأعيننا أو نلمسها بأيدينا. فإذا وجد تصور النظم في عقولنا نستطيع أن نفكر وأن نتحدث عن الأشياء التي يمثلها هذا التصور. ويمكننا تصور النظم من تكوين وجهة نظر، نرى ونفهم من خلالها الأشياء بشكل جيد. ومع ذلك فإننا نستطيع أن نرى ونلمس الأشياء التي يمثلها نظام معين.¹

و- **الاتصال communication:** هو عملية نقل رسالة بين طرفين. ويتضمن ذلك تبادل الآراء، والاتجاهات، والإشارات، والبيانات، والمعلومات. ويتم هذا التبادل باستخدام الطاقات البشرية أو الوسائل التكنولوجية المختلفة. ويجب أن تكون عملية الاتصال مزدوجة الاتجاه يتم من خلالها تبادل الرسائل بين مصدر الرسالة ومستقبلها.

5.1: مقومات النظام

- **المتغيرات Variables:** بيانات كمية، أو وصفية يقوم النظام باستقبالها عن طريق المدخلات، ويعالجها لتعطي المخرجات.
- **القنوات Channels:** ممر في اتجاهين يعمل على ربط البيانات أو صوت منقول بين نقطتين مرسل ومستقبل في الشبكة حيث تمر عبرها حركة تفاعل النظام مع عناصره.

6.1 : أنواع النظم

يعد تصنيف النظم أمرا ضروريا وهاما للقيام بتحليل ودراسة النظم، ولقد تعددت المعايير والأسس المستخدمة في تصنيف النظام، وفيما يلي عرض عرضا لأنواع النظم اعتمادا على خصائصها ومجالات وجودها:

• النظم المفاهيمية والنظم المادية

النظم المفاهيمية تتكون أجزاءها من مفاهيم مجردة تهدف إلى تفسير الظواهر التي تحيط بعالمنا سواء كانت تلك الظواهر طبيعية أو اجتماعية، وتعد النظريات خير مثال النوع من النظم ، فعلى سبيل المثال النظرية النسبية لأنشتاين لتفسير ظاهرة انتشار الضوء في الأثير.

¹. نجم عبد الله الحميدي، عبد الرحمن الأحمد العبيد ، سلوى أمين السامرائي : مرجع سابق ، ص 15.

أما النظم المادية فهي نظم ملموسة لها مكونات من أشياء أو أفراد أو خليط منهما، وعادة ما تكون النظم المادية مبنية على نظم مفاهيمية. فمثلا ظهور القنبلة الذرية إلى حيز الوجود اعتمد على نسبة الكتلة التي قدمتها النظرية النسبية لأنشتاين.

• النظم المفتوحة والنظم المغلقة

النظام المفتوح هو الذي يتفاعل مع بيئته بحيث يؤثر فيها ويتأثر بها، والجدير بالملاحظة أن كل مناقشتنا السابقة كانت تتعلق بالنظم المفتوحة، وتعتبر النظم البيولوجية والمنظمات ونظم المعلومات من أمثلة النظم المفتوحة، أما النظم المغلقة فهي عبارة عن نظم لا تتأثر بالبيئة¹ ولا تؤثر فيها، أي يمكن القول أنها نظم بلا بيئة. والنظم المغلقة توفر مدخلاتها ذاتيا كما أنها تستخدم مخرجاتها أي أنها في حالة سكون. والملاحظ في الظواهر المحيطة بنا بأنه لا يوجد ما يسمى بالنظم المغلقة، وإنما يمكن تصميم نظام مغلق كما يحدث في التجارب الفيزيائية حيث يقوم الباحث بعزل النظام عن البيئة، أيضا تعتبر التنظيمات البيروقراطية مثلا لنظام مغلق.

• النظم المحسوسة والمجردة (Tangible & Abstract Systems):

تتكون النظم المحسوسة من مجموعة من العناصر الطبيعية أو الصناعية التي يمكن لمسها مثل: نظام العد، المعادلات الجبرية، النظرية النسبية.

• النظم الثابتة والنظم المتغيرة (Fixed & Variable Systems):

النظام الثابت هو النظام الذي يعمل ضمن آليات محددة سلفا وبشكل شبه مطلق، ويمكن التنبؤ بدقة بسلوكه مستقبلا مثل: النظام الكوني، نظام البرنامج الحاسوبي.

أما النظام المتغير فهو النظام الذي يعمل وفق آلية معينة ثابتة وبشكل مستمر، ولا يمكن التنبؤ بسلوكه مستقبلا بشكل حتمي مثل: النظم الإدارية والمالية والاجتماعية.

• النظم الفكرية والنظم الاجتماعية (Ideological & Social Systems):

تتميز النظم الفكرية بأن جميع عناصرها من المفاهيم ومن الأمثلة عليها: النظم الفلسفية السائدة مثل: النظام الرأسمالي، النظام الاشتراكي.²

أما النظم الاجتماعية فهي النظم التي تربط السلوك الإنساني بالجماعة ومن أمثلتها: التجمعات الإنسانية المختلفة والعادات الاجتماعية السائدة بها.

• النظم الاجتماعية والنظم الفنية - الاجتماعية :

يشير مفهوم النظم الاجتماعية إلى مجموعة ثابتة من العلاقات المتبادلة بين الأجزاء المكونة للنظام، سواء كانت أشخاصا أو جماعات. لذلك تعتبر الأسرة

¹ إبراهيم سلطان: مرجع سابق، 2005، ص 37.

² فايز جمعة النجار: مرجع سابق، ص 41.

والنقابة والقوة البشرية في منظمة ما وهيئة الأمم المتحدة أمثلة على نظم اجتماعية . أما النظم الفنية فيقصد بها النظم التي تعمل بدون تدخل من العنصر البشري سواء من حيث توفير المدخلات أو الأنشطة أو عمليات الضبط والصيانة للنظام، وتعد الأرقام الصناعية التي تدور حول الأرض مثال لتلك النظم الفنية.

وفي حالة ما إذا كان نظام معين يجمع بين النظم الفنية والنظم الاجتماعية فإننا نكون بصدد نظام في اجتماعي، هذا النظام يتخذ من التفاعل بين الجوانب الفنية والجوانب الاجتماعية في النظم أساسا لتحقيق أهدافه .

• النظم الدائمة والنظم المؤقتة :

طالما أن النظم تميل إلى الفناء، لذلك فإن مفهوم النظم الدائمة هو مفهوم نسبي، فالنظم التي تستمر لفترة زمنية أطول من أعمال مستخدميها يمكن أن نطلق عليها نظم دائمة على الرغم من التغيرات التي تحدث في تلك النظم مثال ذلك النظام السياسي في مصر منذ قيام الثورة، أما النظم المؤقتة فهي التي تنشأ لتحقيق هدف معين خلال فترة معينة ينتهي بعدها النظام مثال ذلك شركة المحاصة.

جدول رقم (1.1) المدخل التحليلي في مقابل مدخل النظم¹

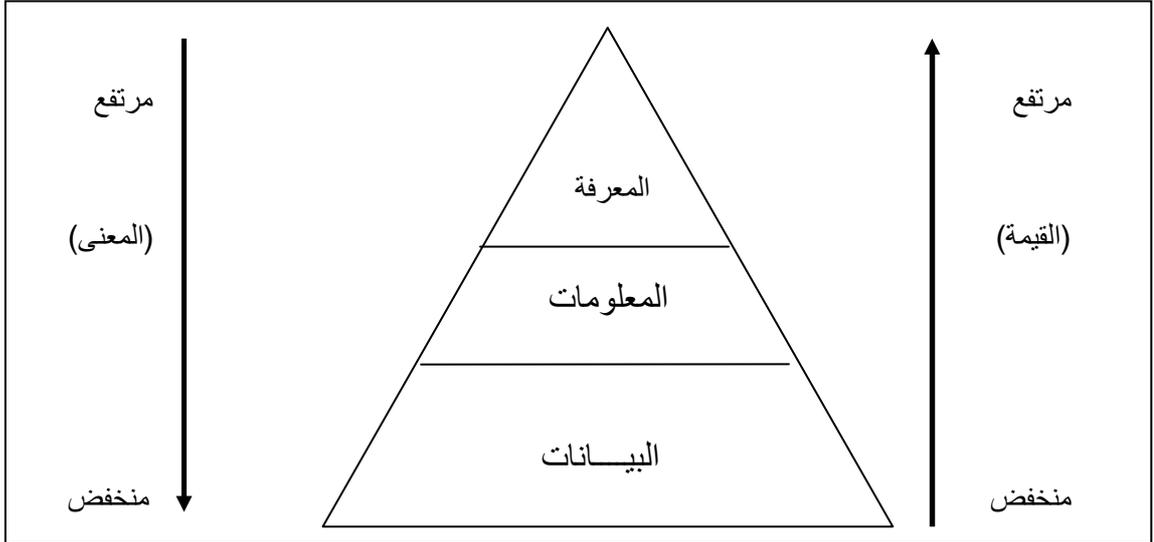
المدخل التحليلي	مدخل النظم
* يقوم على عزل أجزاء النظام، ثم يقوم بالتركيز على دراسة كل جزء على حدة.	* تجميع وتوحيد الأجزاء، ثم يقوم بالتركيز على التفاعل بين الأجزاء.
* دراسة طبيعة عملية التفاعل.	* دراسة أثر عمليات التفاعل.
* التركيز على التفاصيل.	* التركيز على المفاهيم العامة والشمولية.
* لا يسمح إلا بتعديل متغير واحد خلال فترة زمنية معينة.	* يسمح بتعديل مجموعة من المتغيرات في نفس الوقت.
* يستخدم نماذج تفصيلية، ومن ثم تصبح غير ذات أهمية في التعامل مع العمليات الفعلية (مثل نماذج الاقتصاد القياسي).	* يستخدم نماذج عامة تستخدم كأساس معرفي لكنها مفيدة في تحديد القرارات والتصرفات.
* يصلح في حالة ما إذا كانت العلاقات خطية وضعيفة.	* يصلح في حالة ما إذا كانت العلاقات غير خطية وقوية.

¹ . إبراهيم سلطان: مرجع سابق ، 2005، ص 18.

2. المعلومات :

1.2- هرمية المعرفة :

شكل رقم (1.1) : البيانات، المعلومات، المعرفة



1.1.2- البيانات Data: ومفردها بيان وهي المادة الخام، وقد تكون البيانات على شكل أرقام عادية أو نسب مئوية أو أشكال هندسية أو إشارات أو رموز تتعدد حسب المستخدمين، ويتم جمع البيانات من مصادر متعددة رسمية وغير رسمية، داخلية وخارجية، شفوية أو مكتوبة، وقد لا تفيد البيانات وهي بشكلها الأولي إلا بعد تحليلها وتفسيرها وتحويلها إلى معلومات.

فالبيانات Data هي مواد وحقائق خام أولية raw facts ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا، ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة. فالمعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها، وتحويلها إلى شكل له معنى، لذا فإننا نستطيع أن نقول بأن البيانات هي جزء من المعلومات Bits of information، مثال ذلك قائمة أسماء مجردة من أي تفسير، أو أرقام مجردة، ويرمز لها عادة في الحوسبة وبناء قواعد البيانات Bytes التي تكون السجل أو القيد Record.¹

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

¹ . ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق، ص 37-38.

3.1.2- المعرفة Knowledge: تتألف المعرفة من معلومات نظمت ووجلت لتحويلها إلى فهم، خبرة، تعليم متراكم، إنها توافق الموهبة، الفطرة، الأفكار، القوانين الخبرة، والإجراءات التي تقود إلى المعرفة وتطبيقها لحل مشكلة. فتعكس بذلك المعرفة النظامية، والتي تعطي قيمة عالية للمنظمة، وقد تكون المعرفة ضمنية (Tacit) أو صريحة (Explicit).¹

1. جدول رقم (2.1): الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات²

مجال الفرق	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منتظمة في هيكل تنظيمي	منتظمة ضمن هيكل تنظيمي
القيمة	غير محددة القيمة	محددة القيمة بتحديد عوامل القيمة والتأثير على قيمة المعلومات.
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
المصدر	عديدة المصادر	محددة المصدر
الدقة	منخفضة	عالية
موقعها في النظام	مدخلات	مخرجات
الحجم	كبير جدا	صغير نسبيا بحجم البيانات

2.2- مراحل تحويل البيانات الى معلومات :

تحويل البيانات إلى معلومات يتطلب معالجة تلك البيانات، وتتضمن هذه المعالجة عددا من الخطوات

هي:

- الحصول على البيانات وتسجيلها: تأتي البيانات إما من مصادر داخلية، أو من مصادر خارجية كما رأينا سابقا. بعد الحصول على البيانات تبدأ عملية تسجيلها يدويا أو آليا، ثم يتم تخزين تلك البيانات.
- مراجعة البيانات: تهدف عملية مراجعة البيانات إلى التأكد من مطابقة البيانات التي تم تسجيلها مع المصادر التي أخذت منها لتلافي الأخطاء وتصحيحها إن وجدت.
- التصنيف: تمثل عملية التصنيف تجميع البيانات في مجموعات أو فئات متجانسة وفقا لمعيار معين، وهناك العديد من المعايير التي يمكن استخدامها مثل تصنيف المستهلكين بحسب منطقة جغرافية أو إقليمية معينة.

¹ فايز جمعة النجار: مرجع سابق، ص 47.

² ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق، ص 45.

- ويجري التصنيف عادة على أساس نظام ترميز Coding system معين قد يكون رقميا أو باستخدام الأحرف أو باستخدام النوعين معا بحسب الآلات المعدة لذلك وبحسب نوعية البيانات.
- **الفرز:** يقصد بعملية الفرز ترتيب البيانات بطريقة معينة تتفق والكيفية التي تستخدم بها تلك البيانات وبغض النظر عن المعيار المستخدم في الترتيب فإنه إما يكون ترتيبا تصاعديا أو ترتيبا تنازليا، قد يتم ترتيب الزائت بحسب الحروف الأبجدية أو بحسب حجم تعاملاتهم.
 - **التلخيص:** تهدف عملية التلخيص إلى دمج مجموعة من عناصر البيانات وجمعها لكي تتوافق واحتياجات مستخدميها، ويتم استخدام البيانات المخصصة عادة في المستويات الإدارية العليا، فمثلا القوائم المالية (الميزانية العمومية، وحساب الأرباح والخسائر) تعد تلخيصا للعمليات والمهام التي تمت خلال فترة معينة.
 - **العمليات الحسابية والمنطقية:** يمكن أن تكون العمليات الحسابية بسيطة أو معقدة، فعمليات الجمع والطرح والقسمة تعد عمليات حسابية بسيطة، بينما تعد أساليب بحوث العمليات والاقتصاد القياسي والأساليب الرياضية عمليات معقدة. أما العمليات المنطقية فيمكن أيضا أن تكون بسيطة أو معقدة، فتحدد عدد الطلاب الذين حصلوا على معدل أكبر من 90% يعد عملية منطقية بسيطة. وبشكل عام، فإن الهدف من العمليات الحسابية والمنطقية هو تقديم بيانات جديدة مفيدة للمستخدم.
 - **التخزين:** تهدف هذه العملية إلى الاحتفاظ بالبيانات إلى وقت الحاجة إليها. وهناك عدة طرق لتخزين البيانات منها: حفظ البيانات على شكل مستندات ورقية أو مصغرات فيلمية أو على وسائط ممغنطة... الخ. وتؤثر الوسيلة المستخدمة في حفظ البيانات على طريقة استرجاعها وكفاءة الاسترجاع.
 - **الاسترجاع:** يقصد بالاسترجاع البحث عن بيانات معينة واستدعائها عند الحاجة إليها.
 - **إعادة الإنتاج:** تهدف هذه العملية إلى تقديم البيانات في شكل يمكن أن يفهمها ويستخدمها من يطلبها، فقد يتم تقديم البيانات في شكل تقرير مكتوب، أو في شكل رسومات بيانية أو هندسية، أو أن يتم عرض البيانات على شاشة الحاسوب مباشرة.
 - **التوزيع والاتصال:** يقصد بهذه العملية إيصال البيانات إلى مستخدميها في الوقت والشكل والمكان المناسب.¹

¹ . ربحي مصطفى عليان: **مرجع سابق** ، ص 40.

3.2- مفهوم المعلومات information concept**المعلومات لغة:**

المعلومات مشتق من مادة (ع ل م) وتدور مشتقاتها في نطاق العقل ووظائفه، وهي المقابل الأشمل والأدق information، والمفرد (معلومة) جائز في حالات معينة، و(الإعلام) حالة خاصة من حالات التعبير عن الأصلية، وليس عنها جميعاً بصورة شاملة.

المعلوماتية informatic خطأ لغوي لأنها تصيغ المفردة المعبرة عن هذا الاتجاه التقني انطلاقاً من الجمع (المعلومات في العربية ... وهو خطأ شائع ... أما الأصح لغوياً فهو (المعلومية) من معلومة أو يمكن استخدام مصطلح (معلومات) وهو عدة كلمات من هذا القبيل في اللغة العربية عن التعبير عن توجه عام. 1

المعلومات اصطلاحاً

المعلومات هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدوياً أو حاسوبياً أو بالحالتين معاً ويكون لها سياق محدد ومستوى عالي وتختلف المعلومات عن البيانات في أن المعلومات تعطي الفرصة لاتخاذ القرارات بما يتوفر لديهم من تحليل كامل للبيانات التحليل، غير أن البيانات تبقى مجرد معطيات غامضة ومجردة لا يمكن الاستفادة منها إلا بعد معالجتها يدوياً باستخدام الحاسوب وفي ضوء ذلك يمكننا القول بأن المعلومات حالة ذهنية، ومن ثم فإنها المورد الذي بدونها لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد مفهوم كلمة (معلومات) وبما يتوافق مع (عصر المعلومات) الذي نعيشه اليوم ينص على (أن المعلومات سلعة يتم في تعبئتها بأشكال متفق عليها وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام والتسليّة أو لتوفير محفز قرارات في مجالات عمل معينة).

4.2 خصائص المعلومات :

تتصف المعلومات بالخصائص الآتية:

1. خاصية التميع والسيولة، فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل (إعادة الصياغة)، فعلى سبيل المثال يمكن تمثيل في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة.
2. قابلية نقلها عبر مسارات محددة (الانتقال الموجه) أو بثها على المشاع لمن يرغب في استقبالها.
3. قابلية الاندماج العالية للعناصر المعلوماتية، فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة أو تكوين نص جديد من فقرات نصوص سابقة.

¹ محمد عواد أحمد الزيدات: اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 161.

4. بينما اتسمت العناصر المادية بالندرة وهو أساس اقتصادياتها، تتميز المعلومات بالوفرة، لذا يسعى منتوجها إلى وضع لخلق نوع من (الندرة المصطنعة) حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب، وهكذا ظهر للمعلومات أباطرتها وخدامها وممارستها ولصوصها.
5. خلافا للموارد المادية التي تنفذ مع الاستهلاك لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك بل على العكس فهي عادة ما تنمو لهذا السبب فهناك ارتباط وثيق بين معدل استهلاك المجتمعات للمعلومات بوسائل يسيرة للغاية وبشكل ذلك عقبة الملكية الخاصة للمعلومات.
6. إمكان استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة، وذلك من خلال تتبع مسارات عدم الاتساق والمعلومات غير المكتملة وتخليصها من الضوضاء.
7. يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين، إذ لا يمكن الحكم إلا على قدر ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية.¹

5.2 أنواع المعلومات :

- تختلف أنواع المعلومات باختلاف الإفادة منها، وبشكل عام تقسم المعلومات من وجهة نظر عبد الهادي² إلى الأنواع التالية:
- 1- المعلومات التطويرية أو الإنمائية مثل: قراءة كتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه.
 - 2- المعلومات الإنجازية: وبهذه الطريقة يحصل الإنسان على مفاهيم وحقائق تساعده في إنجاز عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار كاستخدام المستخلصات والمراجع والوثائق الأخرى التي تعود إلى إكمال العمل المطلوب إنجازها.
 - 3- المعلومات التعليمية: وهذه تتمثل في قراءة الطلبة في مراحل حياتهم العملية للمقررات الدراسية والمواد العلمية.
 - 4- المعلومات الفكرية: وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنوعات عناصر المشكل .

¹ . محمد عواد أحمد الزيادات: مرجع سابق ، ص 163-164.

² . عبد الهادي محمد: مقدمة في علم المعلومات ، دار غريب ، القاهرة ، مصر، 1983 ، ص 152.

5- المعلومات البحثية: هذه تشمل التجارب وإجراءاتها ونتائجها ونتائج الأبحاث وبياناتها التي يمكن الحصول عليها من تجارب المرء نفسه أو من تجارب الآخرين، ويمكن أن يكون ذلك حصيلة تجارب معملية أو حصيلة أبحاث أدبية.

6- المعلومات الأسلوبية النظامية: وتشمل الأساليب العلمية التي تمكن الباحث من القيام ببحثه بشكل أكثر دقة، ويشمل هذا النوع من المعلومات الوسائل التي تستعمل للحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة من الأبحاث والتي تختبر بموجبها صحة هذه البيانات ودقتها وقد اشتقت منها الموقف العلمي أو السلوك العلمي.

7- المعلومات الحافزة والمثيرة.

8- المعلومات السياسية: وهذا النوع من المعلومات مركز قضية وعملية اتخاذ القرار.

9- المعلومات التوجيهية: فالنشاط الجماعي لا يستطيع أن يعمل بكفاية بدون تنسيق، ولا يمكن أن يتم هذا التنسيق إلا عن طريق إعلام توجيهي¹.

إن المعلومات المعاونة للمدير هي معلومات مفيدة، ولكي تكون المعلومات مفيدة ينبغي أن تحقق المعايير التالية:

1- أن تصل في التوقيت المناسب لاتخاذ القرار وليس قبله أو بعده.

2- أن تكون كاملة.

3- أن تكون مناسبة.

4- أن تكون مختصرة. 2

6.2 خصائص المعلومات وأبعاد جودتها :

* من وجهة نظر خشبة هي:

1- التوقيت (Timely):

التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها، وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال، وعمليات المعالجة، إعداد التقارير عن المخرجات للمستفيدين)، ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة وملائمة لاحتياجات المستفيدين في توقيت مناسب.

¹ ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق، ص 47.

² هيثم حمود الشبلي، مروان النور: إدارة المنشآت المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 225-226.

2- الدقة (Accuracy):

وتعني أن تكن المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة في خلال فترة زمنية معينة.

3- الصلاحية (Relevance):

صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين بصورة جيدة، وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار.¹

4- الوضوح (Clarity):

هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض، ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين.

5- قابلية المراجعة (Verifiability):

هذه الخاصية منطقية نسبياً، وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

6- عدم التحيز (Freedom From Bias):

هذه الخاصية تعني غياب القصد من غير من تغير أو تعديل ما يؤثر في المستخدمين وبمعنى آخر فإن تغير محتوى المعلومات يصبح مؤثراً على المستخدمين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستخدمين.

7- إمكانية الوصول (Accessibility):

إمكانية الوصول هي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات، التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام والنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقداراً ضخماً من المعلومات بالإضافة إلى سهولة الاستخدام يكون من الطبيعي أكثر قيمة وأعلى تكلفة من النظام الذي يعطي إمكانية وصول أقل. إن كمية المعلومات ليست مقياساً مطلقاً ولكن يمكن اعتبارها علاقة تناسب بين قيمة وتكلفة المعلومات.

8- قابلية القياس (Quantifiability):

¹ خشبة محمد السعيد: نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا، دار الإشعاع، القاهرة، مصر، 1987، ص 47.

وهذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي، وتستبعد من هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية.

9- الشمول (Comprehensive):

الشمول هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستفيدين من المعلومات بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها ويتحول الشمول أيضا إلى متغيرات اقتصادية، حيث أن المعلومات الكاملة أكثر قيمة وفائدة من المعلومات غير الكاملة.

10- المرونة (Flexibility):

المرونة: هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد¹.

* أما أبعاد جودة المعلومات من وجهة نظر نجم عبود فهي كما يلي:

أولاً: البعد الزمني (Time Dimension): ويتحدد بالساعات التالية:

- التوقيت: المعلومات يجب أن تقدم عندما تكون مطلوبة.
- الآنية (Currency): المعلومات يجب أن تكون الأحدث عندما تقدم.
- التكرار (Frequency): المعلومات يمكن أن تقدم كلما كانت مطلوبة.
- الفترة الزمنية (Time Period): المعلومات يمكن أن تقدم حول الماضي، الحاضر والمستقبل.

ثانياً: البعد المتعلق بالمضمون (Content Demension):

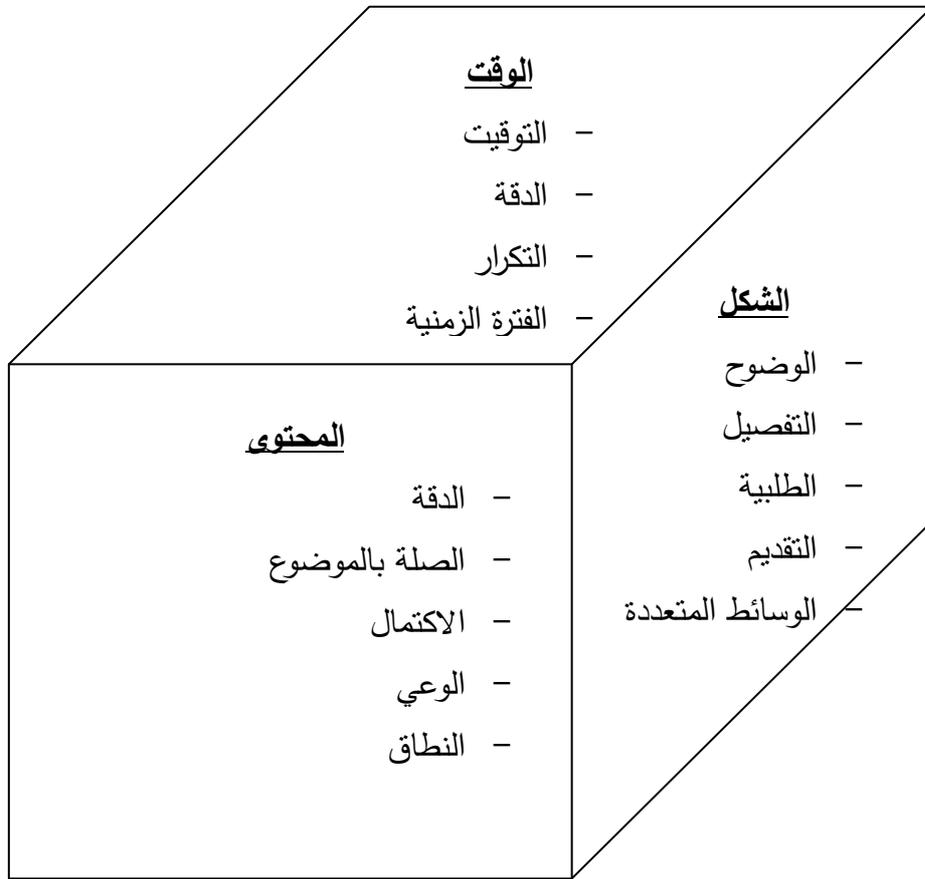
- الدقة (Currency): أن تكون خالية من الأخطاء.
- ذات صلة (Relevance): المعلومات يجب أن تكون مرتبة بالحاجة إلى المعلومات من قبل شخص في حالة معينة.
- الاكتمال (Completeness): كل المعلومات المطلوبة يجب تقديمها.
- الوعي (Conciseness): فقط المعلومات المطلوبة فقط يجب أن تقدم.
- النطاق (Scope): المعلومات يمكن أن يكون لها نطاق واسع أو ضيق أو ذات تركيز داخلي أو خارجي.
- الأداء (Performance): المعلومات يجب أن تظهر الأداء من الأنشطة المنجزة، التقدم المتحقق أو الموارد المتراكمة.

¹. ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق، ص 48-49.

ثالثاً: البعد الشكلي (Form Demension):

- الوضوح (Clarity): المعلومات يمكن أن تكون بشكل سهل الفهم.
- التفصيل (Detail): المعلومات يمكن أن تكون بشكل تفصيلي أو ملخص.
- الطلبية (Order): المعلومات يمكن ترتيبها بتعاقب محدد مسبقاً.
- التقديم (Presentation): المعلومات يمكن أن تقدم بشكل سردي، رقمي، بياني، أو أي شكل آخر.
- الوسائط المتعددة (Multimedias): المعلومات يمكن أن تقدم مطبوعة، يدوية، أو أية وسائط أخرى¹.

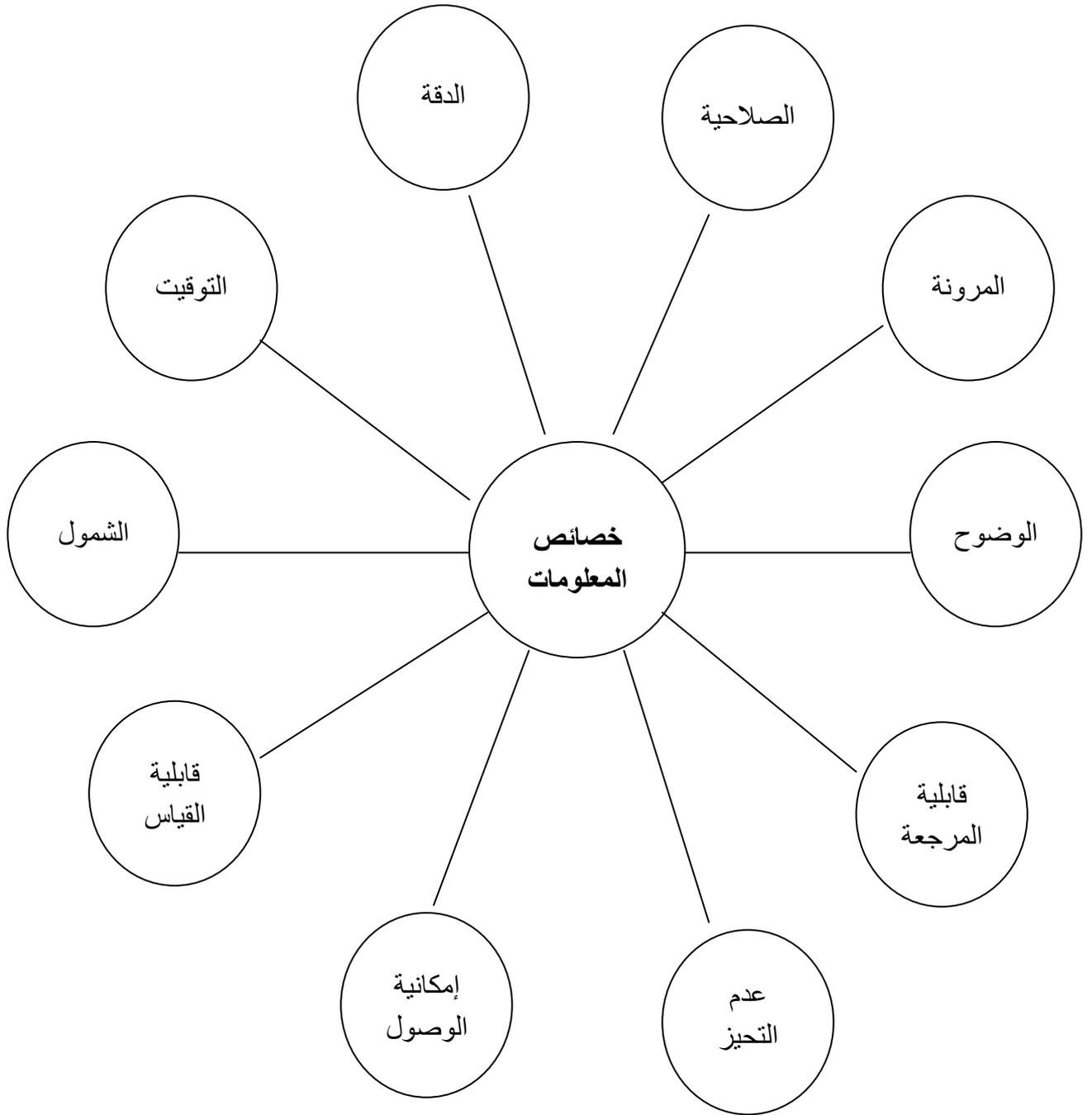
الشكل رقم (2.1) أبعاد جودة المعلومات من وجهة نظر نجم عبود .



شكل رقم (3.1): خصائص المعلومات²

¹ نجم عبود: إدارة المعرفة-المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات ، مؤسسة الوراق للنشر، عمان ، الأردن ، 2004 ، ص 75 .

² . ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق ، ص 50.



7.2 أهمية المعلومات

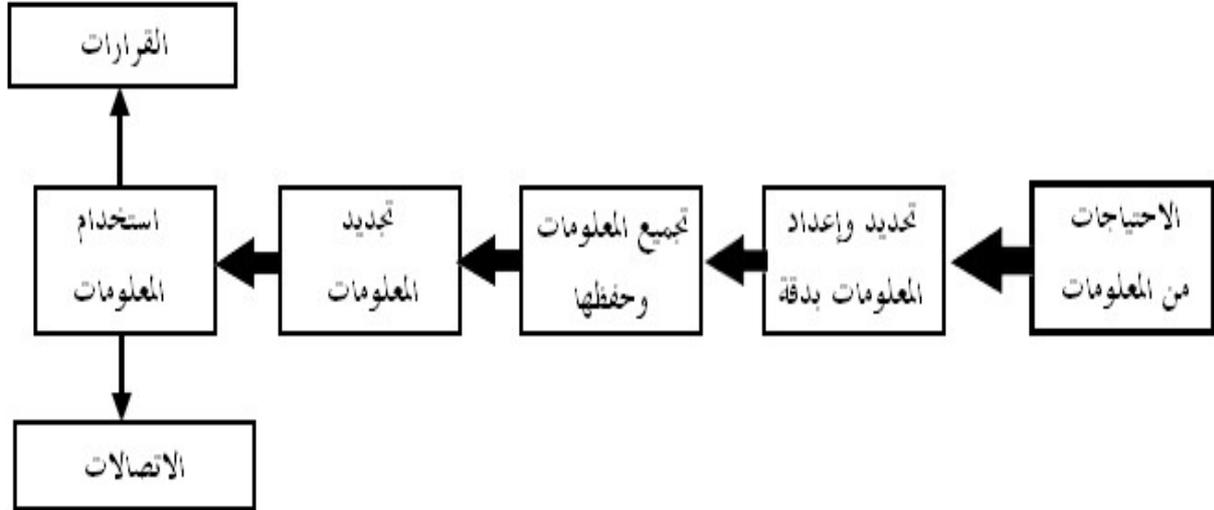
- 1- تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.
- 2- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.

- 3- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية والصحية... الخ.
- 4- تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي.
- 5- للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي، ففي المجتمع ما قبل الصناعي - المجتمع الزراعي - كان الاعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الريح والماء والحيوانات والجهد البشري، أما في المجتمع الصناعي فقد أصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية.
- 6- تساعدنا المعلومات في نقل خبراتنا للآخرين، وعلى حل المشكلات التي تواجهنا، وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة .

8.2 كيفية توفير المعلومات للنظام

يتحتم ضبط وتنظيم توفير المعلومات بما يحقق كفاءة الاستفادة منها. فإن أمر توفير تلك المعلومات لا يمكن أن يترك لعوامل المصادفة وإنما يجب إخضاعه لمنطق التخطيط والتنظيم كما يوضح الشكل :

شكل رقم (4.1) كيفية توفير المعلومات للنظام¹



9.2 طرق الحصول على البيانات

قد يلجأ المدير للحصول على المعلومات إلى بعض الطرق، والتي يمكن تقسيمها إلى ما يلي:²

¹ . أحمد محمد المصري: الإدارة الحديثة (الاتصالات، المعلومات، القرارات)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 211.

² . فؤاد شرابي: مرجع سابق، ص 27.

❖ الحصول على المعلومات بشكل غير مقصود **indirect viewing**: وتشير هذه الطريقة إلى الموقف الذي يحصل فيه المدير على المعلومات بدون هدف محدد مسبقا مثل المعلومات المنشورة في الصحف والمجلات، وتعتبر المعلومات الواردة من هذه الطرق وأقل المعلومات تكلفة.

❖ الحصول على المعلومات بشكل مشروط **Conditioned viewing**: ونعني بهذه الطريقة أن يكون للمدير هدف ما في استقبال المعلومات وإدارتها وتحليلها لتقييم مدى فائدتها لعملية التخطيط مثل قراءة المجلات المتخصصة.

❖ البحث غير الرسمي: ونعني بهذه الطريقة الجهود غير المنظمة أو غير المخططة التي يبذلها المدير للحصول على المعلومات المرتبطة بتحقيق هدف محدد مثل: الاتصالات التلفونية أو اللقاء بمجموعة من الأفراد الذين تربطهم بالمدير علاقات شخصية .

❖ البحث الرسمي: يعبر عن الجهود المخططة والمنظمة لاستقبال معلومات محددة لأغراض معينة مثل: بحوث التسويق، والإنتاج، والبحوث التي تتعرض للمشاكل المالية ، وعادة تكون تكلفة الحصول على المعلومات بطريقة رسمية مرتفعة وتتطلب جهودا تخطيطية مسبقة ، وتمثل أهم طرقه فيما يلي:

* وسيلة المقابلة الشخصية:

تعتبر من أهم الطرق للحصول على المعلومات، حيث هناك من البيانات التي لا يمكن الحصول عليها إلا بالمقابلة وجها لوجه .

* وسيلة الاستبيان: وهو عبارة عن وسيلة لجمع البيانات عن طريق استمارة يجري ملؤها من قبل المستجوب، و يستخدم الاستبيان للكشف عن حقائق الممارسات الحالية، واستطلاعات الرأي وميول الأفراد .

* الملاحظة Observation: تشمل هذه الطريقة على إرسال ملاحظين لتسجيل ما يحدث فعلا كما يندرج القياس الفعلي أو الحساب أيضا ضمن هذه الطريقة، وأمثلة ذلك ما يحدث في إحصاءات الرقابة على الجودة.

* التقارير Reports: وتقوم هذه الطريقة على أساس الملاحظات أو الأحاديث غير الرسمية، وقد تكون هذه التقارير قاصرة ومتحيزة، ولكنها في أحوال أخرى قد تكون مفيدة للغاية.

3. نظم المعلومات :

1.3 مداخل دراسة نظم المعلومات :

يمكن التمييز بين ثلاثة مداخل لدراسة نظم المعلومات وهي:

المدخل الفني:

ساد المدخل الفني مجال نظم المعلومات في البدايات الأولى لها، حيث تركز الاهتمام على علوم الحاسب الآلي وذلك بوضع النظريات حول قدرة الحاسب الرياضية وأساليب تخزين واستدعاء البيانات، أما علم الإدارة Management Science فقد ركز على تنمية نماذج معيارية لاتخاذ القرارات، في حين اهتمت بحوث العمليات بالأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، في حين اهتمت بحوث العمليات بالأساليب الكمية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بغرض تعظيم الأرباح و تدنية التكاليف.

المدخل السلوكي :

اتجهت بعض الدراسات في مجال نظم المعلومات إلى الاهتمام بالمشاكل والقضايا السلوكية الناتجة عن استخدام نظم المعلومات في المنظمات، فقد ركز علماء الاجتماع على دراسة الاستخدام الجماعي لنظم المعلومات والآثار التنظيمية الناتجة عن استخدام هذه النظم، واهتمت العلوم السياسية بالتعامل مع الآثار والاستخدامات السياسية للمعلومات واهتم علم النفس بدراسة استجابات الأفراد وردود أفعالهم نحو نظم المعلومات والحاسبات الآلية.

المدخل الفني الاجتماعي :

تظهر الكتابات الأكاديمية والممارسات العملية أنه لا يوجد مدخل منفرد يمكن من خلاله دراسة نظم المعلومات. فمشاكل النظم وحلولها نادرا ما تكون فنية بالكامل أو سلوكية بالكامل. ومن ثم فإن فهم نظم المعلومات بغرض تحقيق فعالية أداء النظام ككل بعناصره البشرية والمادية يتطلب استخدام مدخل متكامل يحقق التوازن بين التطورات التكنولوجية والاحتياجات الإنسانية والتنظيمية.¹

2.3 تعريف نظام المعلومات :

يمكن لنا النظر لما يعرف بنظام المعلومات من منظورين اثنين هما: المنظور التقني والذي يستند على تقنيات تكنولوجيا المعلومات والمنظور لإدارة الأعمال والذي يستند على مفاهيم إدارة منشأة الأعمال.

فنظام المعلومات من المنظور التقني هو: مجموعة العناصر المترابطة التي تجمع أو تسترجع وتعالج وتعالج وتعامل وتحفظ وتنظم وتقدم أو توصل وتعرض المعلومات التي تستند وتقوم عليها قرارات المديرين في المنشأة اللازمة لأداء نشاطات الأعمال فيها.

¹. إبراهيم سلطان: مرجع سابق ، 2005، ص 15.

أما نظام المعلومات من منظور إدارة الأعمال فهو: ذلك الحل التنظيمي الذي تتوجه إليه وتتخذه الإدارة في المنشأة مستخدمة ومستندة على تقانات "تكنولوجيا" المعلومات فيها لما تفرضه معطيات البيئة والمحيط من وقائع ومشكلات".

وإضافة إلى إسناد عمليات اتخاذ القرارات وتنسيقها ومتابعة التنفيذ فإن نظم المعلومات تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشكلات والمفاضلة بين بدائل الحل لكل منها واختيار الحلول التي تتفق مع المعايير والمقاييس التي تضعها إدارة المنشأة عموماً لعملياتها.¹

وقد تعددت التعاريف لكنها في الغالب استندت في تعريفها على موارد النظام (المعدات، البرمجيات، الأفراد، البيانات، الإجراءات)، و العمليات التي يقوم بها (الجمع، المعالجة، التخزين، النشر).²

ويشمل نظام المعلومات مجموع الوسائل، الأدوات، والطرق التي تسمح ب: جمع، تخزين، وتحليل البيانات بهدف اتخاذ القرار، إشباع المتطلبات التنظيمية، وحفظ ذاكرة المؤسسة بما يسمح لها بإعادة بناء ذاتها.³

كما يعرفه هيثم حمود الشبلي انه عبارة عن أسلوب رسمي يستخدم لتوفير المعلومات الدقيقة والموقوتة للإدارة؛ واللازمة لتسهيل عملية اتخاذ القرارات؛ والتي تمكن المديرين من القيام بوظائف التخطيط والتشغيل والرقابة في المنظمة حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بفاعلية.⁴

3.3- مكونات النظام : يمكننا تصور نظام المعلومات على أنه مكون من الإنسان والحاسوب والبيانات

والبرمجيات المستخدمة في معالجة المؤسسة بالمعلومات اللازمة لها عند الحاجة ويتصوره آخرون على أنه مكون مما يأتي:

- المدخلات Input وهي البيانات.
- المعالجة (العمليات) Processing وتتكون من جهاز الحاسوب نفسه والبرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات والملفات.

¹. فريد فهمي زيارة : مرجع سابق ، ص 15 – 16 .

² . Marie-hélène delmond, yves petit, jean -michel gautier : **Management des systèmes d'information** , dunod paris, France , 2007,p110

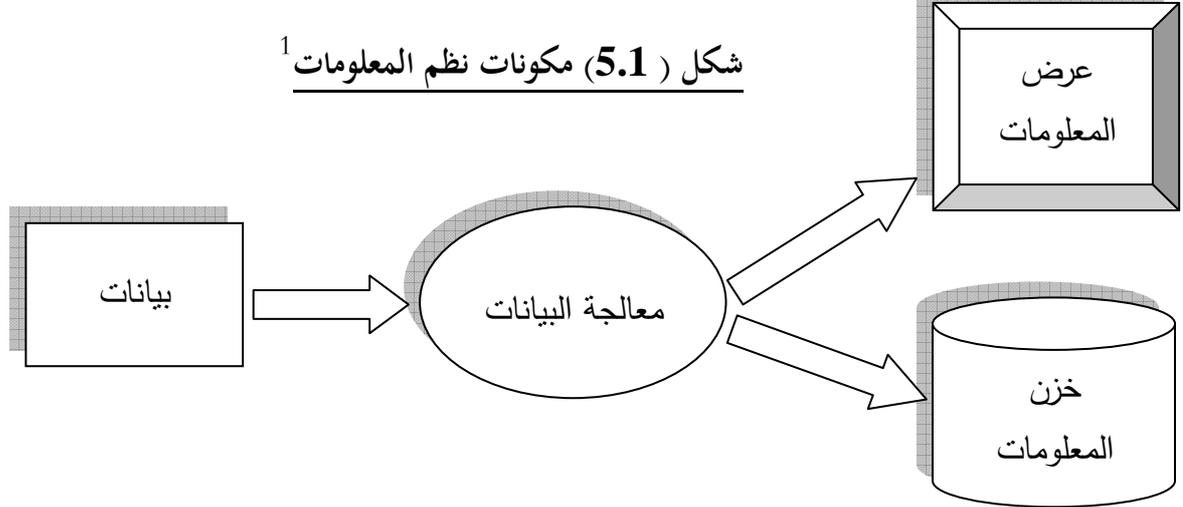
³ . abdelhak lamiri : **management de l'information - redressement et mise à niveau des entreprises**, office des publications universitaires, alger ,algerie , 2003 , p56.

⁴ . هيثم حمود الشبلي، مروان النور: مرجع سابق ، ص 223.

- المخرجات Output وهي المعلومات Information.

إن نظام المعلومات تنظيم يؤمن نقل المعلومات والسيطرة عليها من مصادرها أو منتجها إلى المستخدمين منها والمستهلكين لها في أعمالهم ومشاريعهم اليومية المستقبلية

شكل (5.1) مكونات نظم المعلومات¹



وتعرف

أنظمة المعلومات الحاسوبية: بأنها مجموعة الأفراد والعمليات اللازمة لهم، ويتكون نظام المعلومات الإداري من: الأفراد، العمليات التقنية، البيانات، ويعمل النظام على التقاط وتجميع هذه البيانات وتخزينها ومعالجتها لتحويلها إلى معلومات يتم توزيعها على المستخدمين منها.²

نظام المعلومات ليس بالضرورة نظام محوسب، فيمكن مثلا اعتبار قائمة العناوين اليدوية نظاما للمعلومات، حيث يجمع بين مكونات النظام على بساطتها: المعدات (كراس)، الأفراد (صاحب الكراس)، البيانات (الاسم، العنوان، رقم الهاتف)، الإجراءات (تسجيل كل جديد)، كما يسمح بالقيام بالعمليات التالية: التسجيل، المعالجة (إضافة اسم أو إزالة اسم حتى بالتشطيب)، والتخزين.³

4.3- موارد نظم المعلومات: لقد اختلفت الآراء حول طريقة ترتيب موارد النظم و تقسيمها حيث يلخصها

هيثم حمود الشبلي⁴ و مجموعة من الباحثين في أربعة موارد أساسية وهي: الأفراد والأجهزة والبرمجيات والبيانات:

أ- موارد الأفراد: تشمل هذه الموارد المستخدمين والمختصين في نظم المعلومات:

¹ . مزرهر شعبان العاني: نظم المعلومات الإدارية - منظور تكنولوجي-، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 71.
² .علاء فرج طاهر: مرجع سابق، ص 50.

³ . Marie-hélène delmond , yves petit , jean -michel gautier : op.cit,p111

⁴ . هيثم حمود الشبلي، مروان النصور: مرجع سابق، ص 224 .

1- المستفيدون أو المستخدمون: وهم الأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات أو يستفيدون من المعلومات التي ينتجها هذا النظام، ويمكن أن يكونوا محاسبين أو مندوبي مبيعات أو مهندسين أو موظفين أو زبائن أو مسؤولين، وأغلبنا يعتبر مستفيدا من نظم المعلومات.

2- المختصون في نظم المعلومات: وهم المسؤولون عن تطوير وتشغيل نظم المعلومات بما فيهم محللي النظم وخبراء البرمجيات ومشغلي الحاسوب وغيرهم من الأفراد ذوي الوظائف الإدارية والفنية والكتابية العاملين في نظم المعلومات.

ب- موارد الأجهزة: وهي كل الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات. ومن أهم الأجهزة نذكر:

1- أجهزة الحاسوب: وهي وحدات المعالجة المركزية للحواسيب المستخدمة في معالجة البيانات سواء كانت حواسيب علاقة أو كبيرة أو شخصية.

2- الأجهزة الملحقة بالحاسوب: وهي تشمل:

- أجهزة الإدخال مثل لوحة المفاتيح والفارة لإدخال البيانات إلى الحاسوب.

- أجهزة الإخراج مثل الشاشة والطابعة لإخراج المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات.

- أجهزة التخزين مثل الأقراص الممغنطة أو الليزرية أو البصرية المستخدمة في تخزين البيانات أو المعلومات.

3- شبكات الاتصال عن بعد: وهي كل الأجهزة التي تتيح إمكانية استخدام الحاسوب للمستخدمين في أي مكان هم فيه كالموديمات (Modems) وشبكات الهاتف وغيرها.

ج- موارد البرمجيات: وهي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات، ومن أهم هذه الموارد:

1- نظم التشغيل: وهي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب والتحكم به، وتوفير البيئة المناسبة لاستثماره من المستخدمين.

2- البرامج التطبيقية: وهي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظم المعلومات، مثل برامج معالجة النصوص، وبرامج التصفح الإلكتروني، وبرامج قواعد البيانات وغيرها.

3- الإجراءات: وهي التعليمات الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، مثل تعليمات تعبئة نماذج البيانات، وتعليمات استخدام البرامج التطبيقية وغيرها.

د- موارد البيانات: إن البيانات ليست مجرد مواد أولية لنظم المعلومات بل هي مورد هام من موارد النظام ينبغي إدارته بفاعلية وكفاءة لضمان تحقيق الفائدة المرجوة منه.

يمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال من أهمها:

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

2- البيانات النصية: وهي النصوص المستعملة في الاتصالات الكتابية.

3- البيانات البيانية: وهي الصور والأشكال البيانية وما شابهها.

4- البيانات الصوتية: وهي البيانات المكونة من الأصوات كصوت الإنسان وغيره¹

في حين ذهب الكثير من المختصين إلى اعتبار شبكات الاتصال موردا مستقلا بذاته عن مورد الأجهزة بالنظر لمميزات و تعقيدات الشبكات ، لتكون بذلك المورد الخامس للنظم :

1.الموارد البشرية Human resources

تحتاج كل منظمة تستخدم نظم المعلومات إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها، لذا فإن التدريب والتطوير من الأمور الهامة جدا لمواكبة التحديث في نظم المعلومات الإدارية.

2.الموارد المادية Hardware Resources

تتضمن الأجهزة والمكونات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات.

3.موارد البيانات Data Resources

تعتبر البيانات جزءا أساسيا من أصول المنشأة؛ لذا يجب أن ينظر إلى البيانات كمورد يجب أن ينظم ويدار بكفاءة بحيث يتضمن جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للمنشأة حتى تستطيع البيانات خدمة المستخدم النهائي في المنشأة، كما أن إدارة موارد البيانات يجب أن تكون جزءا متكاملًا مع إستراتيجية منشأة واحتياجاتها.

4.موارد الشبكات والاتصالات network and communication Resources

تعتبر الشبكات والاتصالات جزءا أساسيا من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات المكونة لنظم المعلومات الإدارية. حيث انتشرت العديد من أنظمة تخزين المعلومات وتميرها مثل: الانترنت (internet) والانترانت (Intranets)، وكذلك الاكسترنات (Extranet).

وتتضمن الشبكات والاتصالات الآتي:

¹. ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق ، ص 262.

* وسائط الاتصالات **communication Media**: هي الوسيلة التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان لآخر.

* دعم الشبكات **Network Support**: يتضمن دعم الشبكات الأفراد والأجهزة والبرمجيات والبيانات التي تدعم مباشرة العمليات.

5. موارد البرمجيات Software Resources

هي الأنظمة والبرامج التي تشغل الأجهزة من البيانات والمعلومات والمعارف وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة.

وتشمل البرمجيات على الآتي:

* **برمجيات التشغيل Operating Software**: هي برامج نظم تشغيل تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات مثل: برامج التشغيل التي تراقب وتدعم ملحقات النظام وتعمل على التحكم في إدارة الجهاز.

* **برمجيات التطبيقات Application Software**: هي برامج مكتوبة لتطبيقات خاصة تشغل وتعالج مباشرة بيانات المنظمة في الوظائف المختلفة عن طريق المستخدم النهائي مثل برامج تحليل المبيعات.

* **النصوص / الإجراءات Statements**: هي مجموعة الخطوات والتوجيهات التي يجب أن يتبعها الأفراد الذين يستخدمون المعلومات، فهي توجيهات التشغيل والإرشادات التي تصف: ما الذي يجب عمله من قبل مستخدم النظام؟¹

في حين يميل الباحث إلى استقلالية الإجراءات كمورد عن مورد البرمجيات في ظل تطور الفكر الإداري ليصبح بذلك المورد السادس للنظم و بهذا يتم تحديد موارد النظم كما يلي :

1- الأجهزة والمعدات Hardware: وهي كل العناصر المادية للأجهزة والمعدات من وسائل الإدخال والإخراج والحفظ والمعالجة والاتصال.

نظام حاسوبي متكامل ،القلم الضوئي ،الشاشة الحساسة للمس Touch-Sensitive Screen ، الفأرة mouse ،ذراع التوجيه Joystick ، المحرك (المجداف) Paddle ، كرة التتبع Track-Ball.

¹ . فايز جمعة النجار: مرجع سابق ، ص 58.

نظم التشغيل والبرمجيات ، المودم وخط الهاتف ، أجهزة الصوت ، البلوتوث ، الفاكس .
الطابعات والراسمات ، المساحات الضوئية ، آلات التصوير ، شاشات العرض ، أجهزة النسخ الاحتياطي ، أجهزة التحكم بالكهرباء.

لوحة مفاتيح وماوس لاسلكية بمفتاحين تضم أفضل مزايا الماوس اللاسلكية، بالإضافة إلى إمكانيات ثلاثية الأبعاد ، قلم رقمي لاسلكي يمكن استخدامه كجهاز محول رقمي digitizer مستقبل ثلاثي الأبعاد للأشعة تحت الحمراء ، وسادة ماوس ، قارئ الحروف الضوئية Optical Character Reader ، أجهزة تمييز حروف الحبر الممغنط (MICR Devices) ، أنواع أجهزة النسخ (النسخ)، الوسائط المتعددة MULTIMEDIA¹.

2- البرمجيات Software: والتي تضم برمجيات النظام، التي تتحكم وتوجه أداء الأجهزة. وكذلك برامج

التطبيقات التي تلبي أغراض نظام المعلومات بما فيها واجهة المستخدم. استعمال البرمجيات يعني التحكم فيها وفي عوامل استغلالها، تصحيح الأخطاء ، والتطورات الوظيفية ، وتتغير هذه المتطلبات حسب :

*عمر البرنامج .

*المواصفات الحرجة وعدم الخطأ .

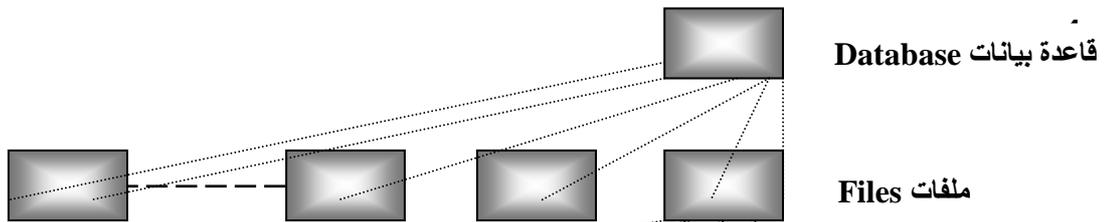
*نوعية المستخدم .

وتتنوع البرمجيات بين البرمجيات الحاسوبية وهي مجانية مؤقتة ، برمجيات بالرخصة وهي غير مجانية ، إضافة إلى البرمجيات المجانية و البرمجيات العمومية .

3- البيانات Data: إن المقصود هنا هي قواعد البيانات والتي تشكل الملفات للبيانات والعلاقات بين

جداولها وتدفقات البيانات فيما بينها

الشكل رقم (6.1): معمارية البيانات وهرميتها في قاعدة البيانات⁴

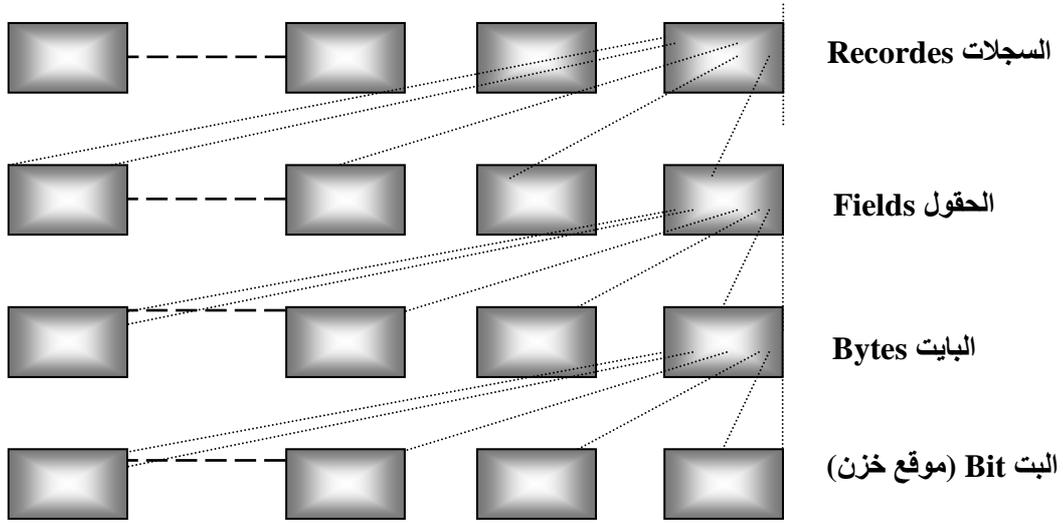


¹ . علاء عبد الرزاق محمد السالمي: أتمتة المكاتب المتقدمة، دار وائل للنشر، الأزرق، الطبعة الأولى، 2008، ص 121 - 135 .

² .Chantal-morley: management d un-system d information – principes , techniques , mise en œuvre et outils , dunod , paris , france ,2006 , p 174 .

³ . èric williems : informatique de gestion, copyright édition foucher, paris , 2007, p 220.

⁴ . فايز جمعة النجار: مرجع سابق ، ص 192.



4- شبكات الاتصال Communication Networks: والتي تشمل جميع الوصلات والترتيبات للشبكات بأنواعها ومحطاتها والتي تستخدم لتنظيم تدفقات البيانات والمعلومات بين العناصر المكونة للنظام لتسهيل إيصال المعلومات وكذلك العمل عليها. مع ملاحظة أن هذه الشبكات يعتبرها بعض المختصين ضمن عنصر الأجهزة والمعدات.

كما توفر شبكة الانترنت و الويب و تكنولوجيا الشبكات المرتبط بها بيئة تفاعلية للأعمال و لتسويق منتجات و خدمات المنظمة و تعزيز علاقتها بالزبون و المستخدمين ، وتولى استثمار الموارد المتاحة على الشبكة لتقديم حزمة متنوعة من الأنشطة الموجهة لتحقيق أهداف المنظمة.¹

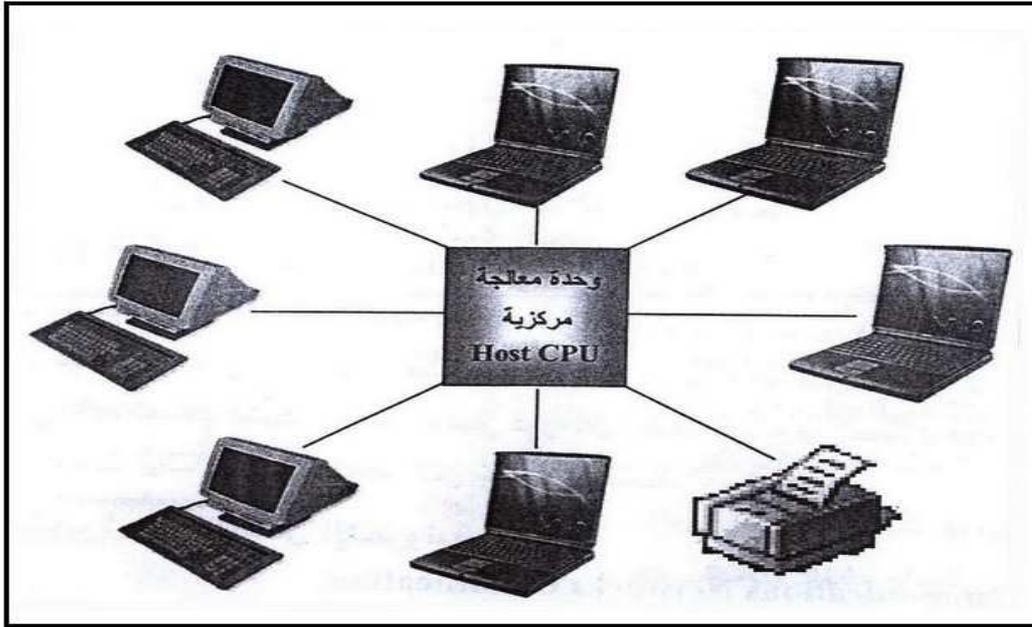
تصنيف الشبكات:

1- حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الشبكة وتقسّم هذه إلى ثلاث طرق هي:

1-1 - شبكة النجمة Star Network الشكل رقم (7.1): شبكة النجمة2

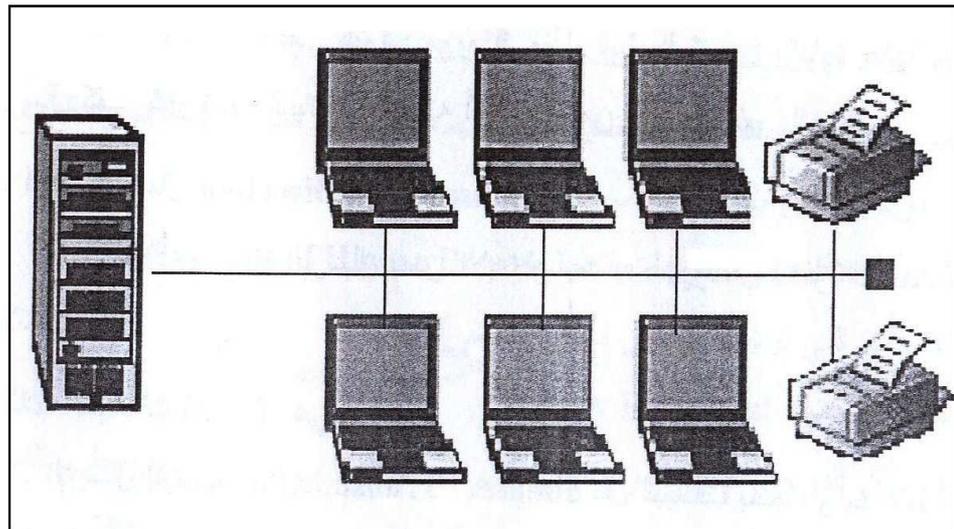
¹ . سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، د ط ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2009 ، ص 82 .

² . jean- françois hérold, olivier guillotín, patrick anaya : informatique industrielle et réseaux en 20 fiches, dunod, paris ,France , 2010 ,p 33



2-1- الشبكة الخطية / الناقل Bus Network

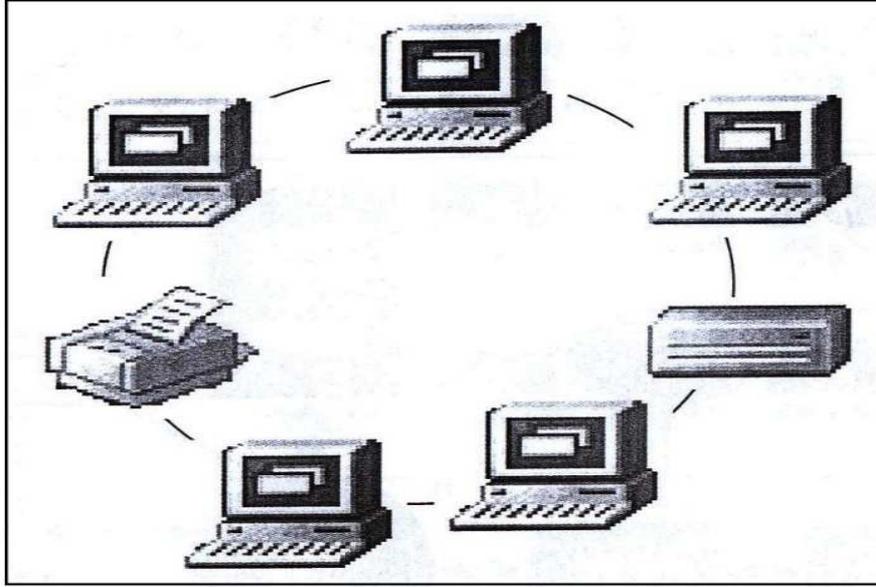
الشكل رقم (8.1): الشبكة الخطية (الناقل)



3-1- الشبكة الحلقية

الشكل رقم (9.1): الشبكة الحلقية 1

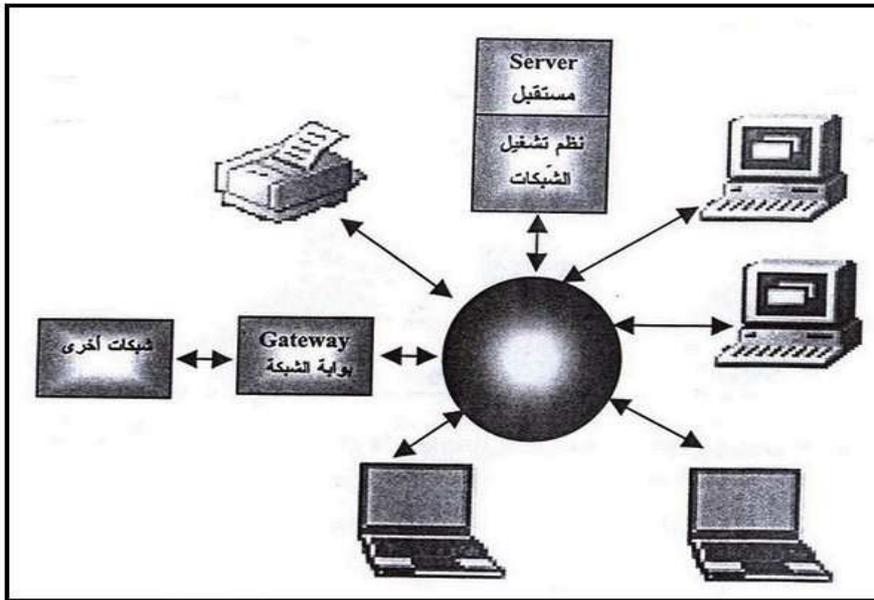
¹. jean- françois hérold, olivier guillotín, patrick anaya : op.cit , p 34



2- تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي

2-1- شبكة المناطق المحلية Local Area Network/Lan

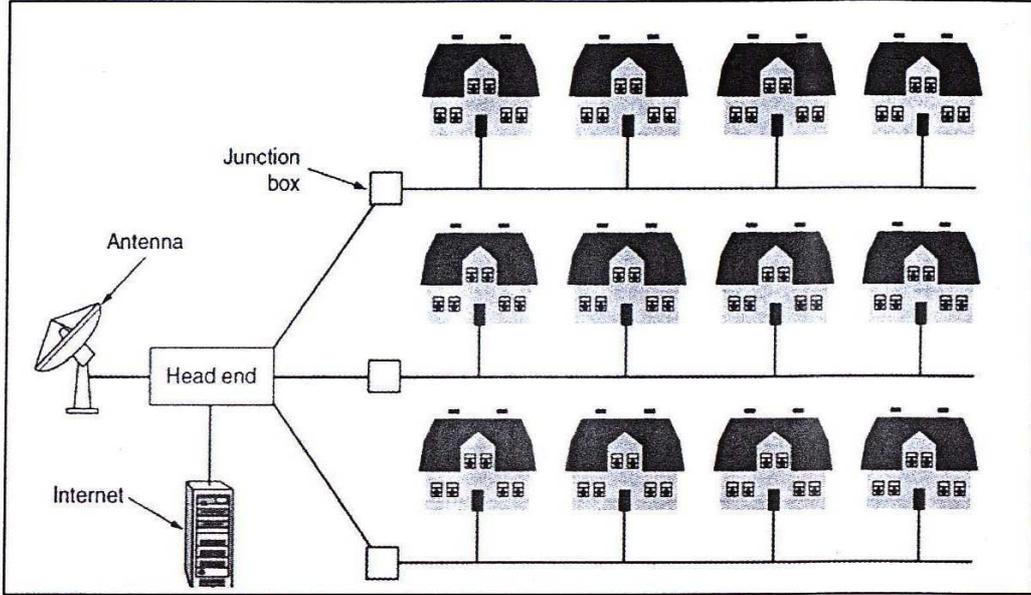
الشكل رقم (10.1): شبكة المناطق المحلية (LAN) 1



2-2- شبكة المتربوليت / الإقليمية أو الكبرى

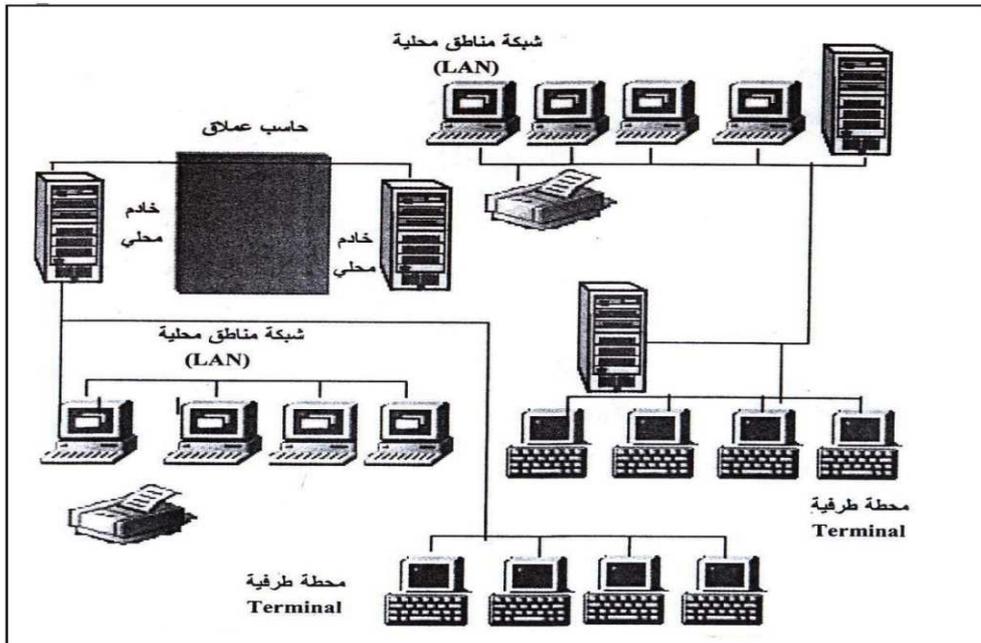
الشكل رقم (11.1): شبكة المتربوليت / الإقليمية الكبرى

¹ . فايز جمعة النجار: مرجع سابق، ص 238.



3-2- شبكة المناطق الواسعة Wide Area Network/WAN

شكل (12.1) شبكة المناطق الواسعة (WAN)¹

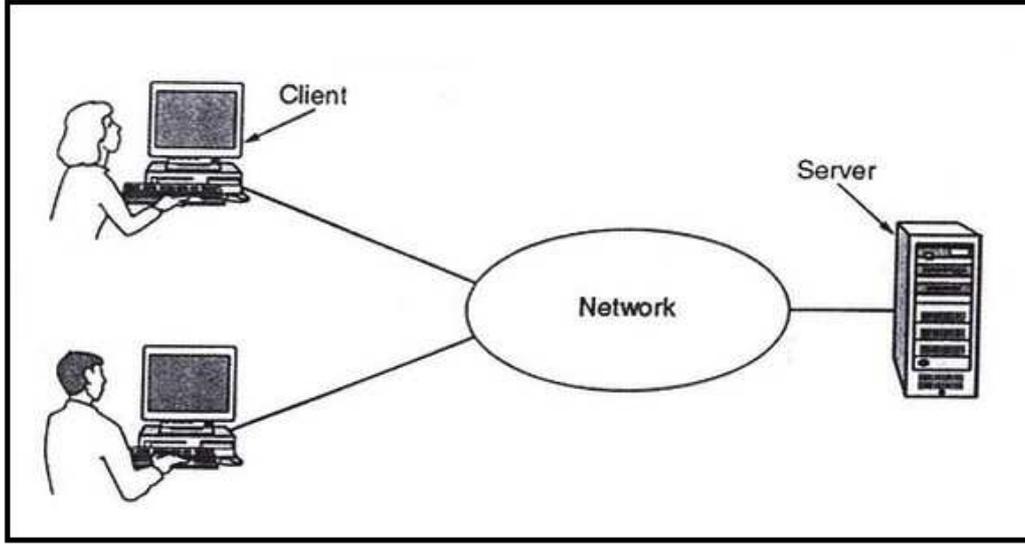


3- تصنيف الشبكات حسب معيار دور كل حاسب في توفير خدمات الشبكة

1-3- شبكة الخادم / المستخدم Client / Server Network

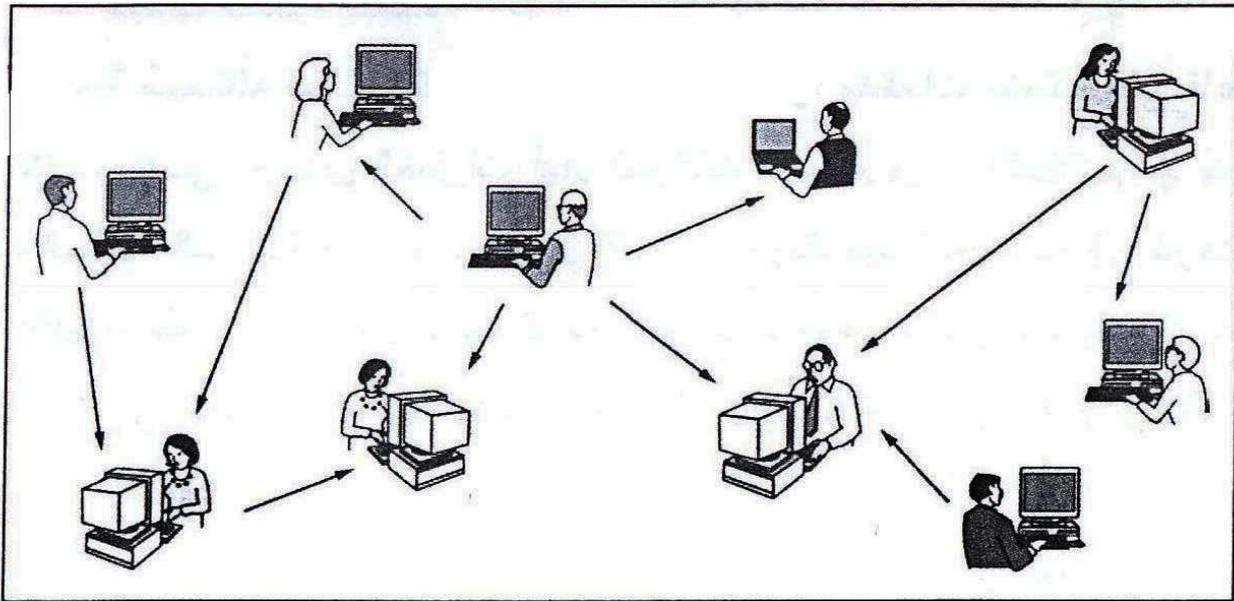
¹. www.books.google.com, 22/07/2011.21 :10,Stuart Jacobs : **engineering information security** , John Wiley & sons , New Jersey , USA , 2011 , p 256 -257 .

الشكل رقم (13.1): شبكة الخادم / المستخدم



3-2- الشبكة التناظرية Peer – to – Peer Network

شكل رقم (14.1): الشبكة التناظرية 1



5-الأفراد **People**: هذا العنصر يخص العنصر الإنساني في نظام المعلومات من مستخدمين ومبرمجين ومطورين وعاملي بيانات وعاملين معرفيين.

¹ . فايز جمعة النجار: مرجع سابق ، ص 245.

* **المستخدم النهائي End user**: الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات وهذا يتطلب توفير وسيلة تخاطب سهلة معه مثل: المديرين والمحاسبين ورجال البيع والموظفين والكتبة والمستهلكين والمهندسين وغيرهم.

* **متخصصي نظم المعلومات Specialistes of Information systems**: الأشخاص الذين يقضون وقتا كاملا في تطوير و / أو تشغيل نظم المعلومات. إنهم مجموعة من الأفراد المتخصصين في تطوير وتحليل وتصميم وتشغيل نظام المعلومات.

ويشمل المتخصصين في نظم المعلومات على:

✓ **محلي النظم Systems analyse**: أفراد متخصصون يدرسون مشاكل الأعمال ومتطلبات المعلومات والنظم، ويعملون مع المستخدم في تطوير وتحسين نظم المعلومات.

✓ **المبرمجين Programmers**: متخصصي معلومات يستخدمون الوثائق التي يقدمها محللو النظم لترميزها على برامج الحاسب وجعلها على شكل برامج وحلول فنية.

✓ **المشغلين Operators**: الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسب ويعملون على تشغيل النظام.¹

ويتم التعرف على مدى توافر الموارد البشرية في المنشأة من خلال التعرف على مدى اهتمام المنشأة بتوفير الدورات التدريبية الخارجية أو الداخلية للعاملين في نظم المعلومات، ومدى توفر مصممي نظم المعلومات الذين يضعون البرامج والحلول الفنية المختلفة.

الكفاءات المطلوب توافرها للعاملين في حقل المعرفة :

يرى ديننغ بأن هنالك مجموعة من المهارات التي يجب أن يمتلكها أولئك العاملون بحقل المعرفة، بغض النظر عن توجهاتهم التخصصية ومساهماتهم العلمية في إدارة المعرفة، وهذه المهارات تشمل: **أولا: الاتصالات:**

- القدرة على التعاون مع جميع وحدات أو أقسام المؤسسة التي يعمل على إدارة معرفتها.
- القدرة على توضيح المفاهيم المعقدة التي تتعلق بالمعرفة وبلغة المستخدمين منها.
- القدرة على تخليق الحماس في العمل.
- القدرة على التواصل مع مختلف مستويات وأجناس المستخدمين.
- توطيد علاقات بناءة واضحة.

¹ . فايز جمعة النجار: مرجع سابق ، ص 57.

- التعامل مع جميع المستفيدين باحترام وانفتاح وشفافية.
- القدرة على اكتساب معايير عالية من التكامل الذاتي.

ثانيا: التوجه نحو المستفيد: بما في ذلك

- فهم احتياجات المستفيدين واهتماماتهم.
- الاستجابة بسرعة وفاعلية لتلك الاحتياجات.
- تسويق الخدمات ومنتجات المعرفة والمعلومات كلما كان ذلك ممكنا لتحقيق أكبر قدر من الاستفادة.

ثالثا: الاندفاع نحو النتائج: من خلال:

- جعل الأشياء تحدث.
- الموازنة بين التحليل والفعل.
- الالتزام بأهداف المؤسسة.

رابعا: فرق العمل: والقدرة على:

- التعاون مع الآخرين.
- الاعتراف بتعاون ومساهمة الآخرين.
- العمل بفاعلية مع الآخرين من مختلف المستويات والأجناس والثقافات.
- الرغبة في البحث عن المساعدة كلما كانت هنالك حاجة لها.
- كسب مساندة ودعم والتزام الآخرين.

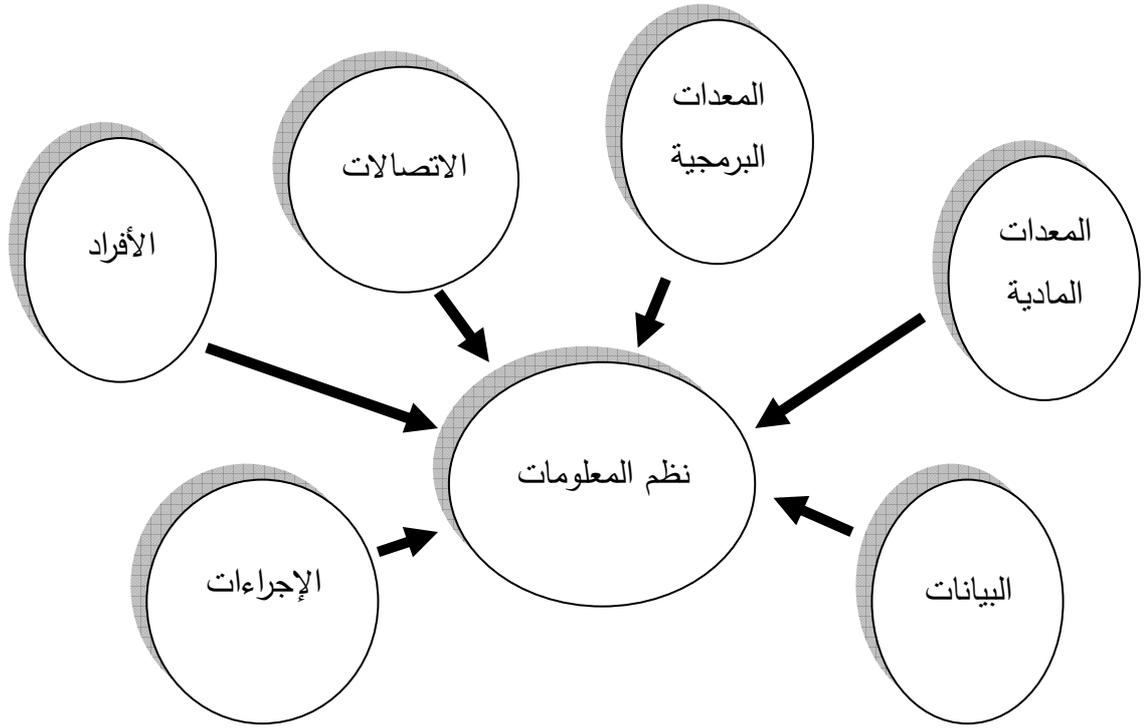
خامسا: التعلم والتشارك بالمعرفة: بحيث يكون:

- منفتحا للأفكار الجديدة.
- مشاركا بما يمتلك من المعرفة.

مطبعا للمعرفة في العمل اليومي وليس امتلاكها فحسب.¹

6- **الإجراءات Procedures**: والتي تتضمن تنفيذ القواعد العملية للنظام ومسؤوليات المستخدمين وخطط التعامل مع المشكلات التي تبرز في عمليات النظام، و هي لا تعتبر متطلبات مسبقة مطلقة، بل إنها تزيد من إمكانية النجاح و فرصه، فغيابها يمكن أن يضع حواجز أمام تطوير نظم المعلومات.²

¹ . مجبل لازم مسلم المالكي: هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص 83-82.



شكل (15.1) مكونات نظم المعلومات¹

5.3- خصائص نظام المعلومات الإداري المثالي :

- 1- التشغيل والمعالجة للبيانات باستخدام معدات وبرمجيات فاعلة من أجل الحصول على المعلومات.
- 2- إدارة فاعلة للمعلومات والتركيز على عملية إدارة ملفات المعلومات.
- 3- المرونة : أي يمكن للنظام أن يعالج عمليات متنوعة تتعلق بالبيانات والمعلومات.-
- 4- تحقيق متطلبات المستخدمين من النظام.
- 5- البساطة: فالنظام الناجح هو ذلك النظام الذي يتم بواسطته تسهيل وتطوير إجراءات وسبل الحصول على البيانات ومعالجتها وتوصيلها للمستخدمين بكل بساطة.
- 6- الاقتصادية: النظم الكفاء هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل كلفة ممكنة مقارنة بالعائد المتحقق.²

ويضيف إليها مصطفى عليان ثلاث خصائص أخرى هي :

² . محمد عبد حسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي: نظم المعلومات الاستراتيجية، دار الثقافة، الأردن، 2009، ص 282 .

¹ . مزهر شعبان العاني: مرجع سابق، ص 71

² . أحمد الخطيب، خالد ريغان : إدارة المعرفة ونظم المعلومات، الطبعة الأولى، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص 33 .

1- التكامل بين عناصر النظام:

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

2- التوازن:

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

3- تأمين الحماية للمعلومات وسريتها:

يعد موضوع أمن المعلومات وسريتها من الموضوعات المهمة في نظم المعلومات الإدارية الحديثة، ويعني ذلك أن يصمم النظام ليسمح فقط لأشخاص محددين بالدخول إلى المعلومات المخزنة، وأن يمنع الأشخاص المتطفلين وغير المسموح لهم بالدخول إلى المعلومات والاطلاع عليها، وذلك بواسطة مجموعة من أنظمة الحماية الخاصة باستخدام عدة كلمات سر في المرة الواحدة للدخول إلى النظام مثلاً، كما يعين أيضاً حفظ البيانات من الفقد وذلك عن طريق تخزين النسخ الأصلية للبرمجيات ونسخ احتياطية من قاعدة / قواعد البيانات في مكان آمن بعيد عن موقع العمل، تجنباً لقد البرمجيات وحفظاً لقاعدة / قواعد البيانات. 1

6.3- نماذج تصنيف نظم المعلومات:

حاول بعض الباحثين تصنيف نظم المعلومات في ضوء معايير محددة مثل تصنيفها في ضوء الدعم الذي تقدمه للمستوى الإداري أو في ضوء الأهداف الوظيفية والبنية التقنية لهذه النظم، ونظراً لتعدد اجتهادات علماء تكنولوجيا المعلومات فقد وجدنا من المفيد تحليل أربع نماذج هي نموذج Laudon، نموذج O'Brien، حسب المستوى التنظيمي، وحسب الأهداف الوظيفية .

1.6.3- نموذج Laudon لتصنيف حقل نظم المعلومات :

- نظم معالجة المعاملات (TPS) :

¹ . ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق ، ص 289.

نظام معلومات محوسب يعالج ويسجل البيانات الناتجة عن أحداث مبادلات الأعمال الروتينية اليومية الضرورية لإدارة الأعمال، وتخدم المستوى التشغيلي في المنظمة بجعل المعلومات متوفرة للمستخدمين داخل وخارج المنظمة حين طلبها على شكل تقارير للمستخدم، حيث تستخدم إجراءات وقواعد محددة، وتعمل على حفظ وتخزين البيانات إلى حين طلبها على شكل تقارير للمستخدم، كما تعمل على تأمين جميع المعلومات على المستوى التشغيلي والتي تخدم القرارات والتي تخدم القرارات المهيكلة بطريقة فعالة، وبدقة أعلى وفي الوقت المناسب.

• نظم المعلومات الإدارية (MIS) :

هي نظم معلومات صممت لخدمة وظائف المستوى الإداري في المنظمة عن طريق تزويد المديرين في الغدارة الوسطى بالتقارير الفورية عن الأداء الحالي والتقارير التاريخية، كما تخدم نظم المعلومات الإدارية وظائف التخطيط والمراقبة واتخاذ القرار في المستوى الإداري، إذ تقدم تقارير أسبوعية، شهرية، سنوية للمهتمين من المديرين لدعم القرارات شبه المهيكلة.

• نظم دعم القرار (DSS) :

نظم معلومات على مستوى إدارة المنظمة تساعد مدير منفرد أو مجموعة صغيرة من المديرين لحل مشكلة نوعية، إنه نظام يمزج البيانات ويقدم نماذج تحليلات رفيعة المستوى، كما يمكنها دمج عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل، وتقديم برامج إدارة وإنتاج الحوار للسماح لصانع القرار بالتفاعل مع النظام والتخاطب المباشر معه، لدعم اتخاذ القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة.

يقوم هذا النظام على أساس إعطاء المستفيد النهائي أدوات مفيدة للتحليل، إذ يمكنه دمج عدة نماذج مختلفة لتكوين نماذج متكاملة، وكذلك برامج إدارة وإنتاج الحوار التي تمكن المستخدم من التفاعل مع النظام، ويعمل هذا النظام على تقديم الدعم المباشر للإدارة الوسطى والعليا.¹

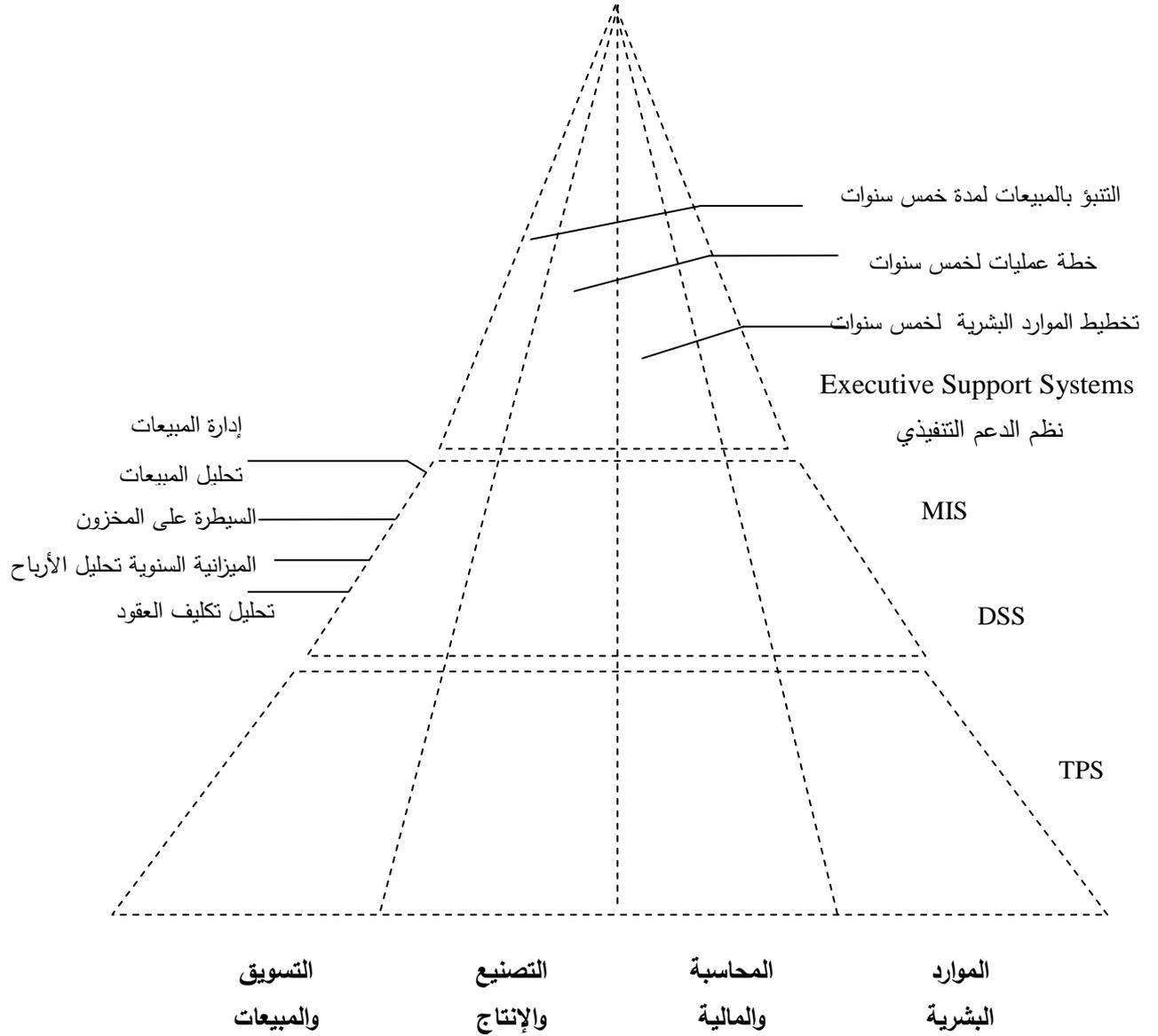
• نظم دعم المديرين التنفيذيين (ESS) :

نظام معلومات على المستوى الاستراتيجي في المنظمة مصمم لمساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات غير المهيكلة من خلال تصاميم متقدمة.

شكل رقم (16.1) : نموذج Laudon لتصنيف نظم المعلومات²

¹ . www.books.google.com, 16/07/2011, 21 :36 , kenneth laudon , jane laudon, eric fimbel : **management des systèmes d'information** , 11° edition , pearson education , paris , France , 2010 , p 47.

² . kenneth laudon , jane laudon, eric fimbel : **management des systèmes d'information** , pearson education , paris , France , 2007 , p 41.

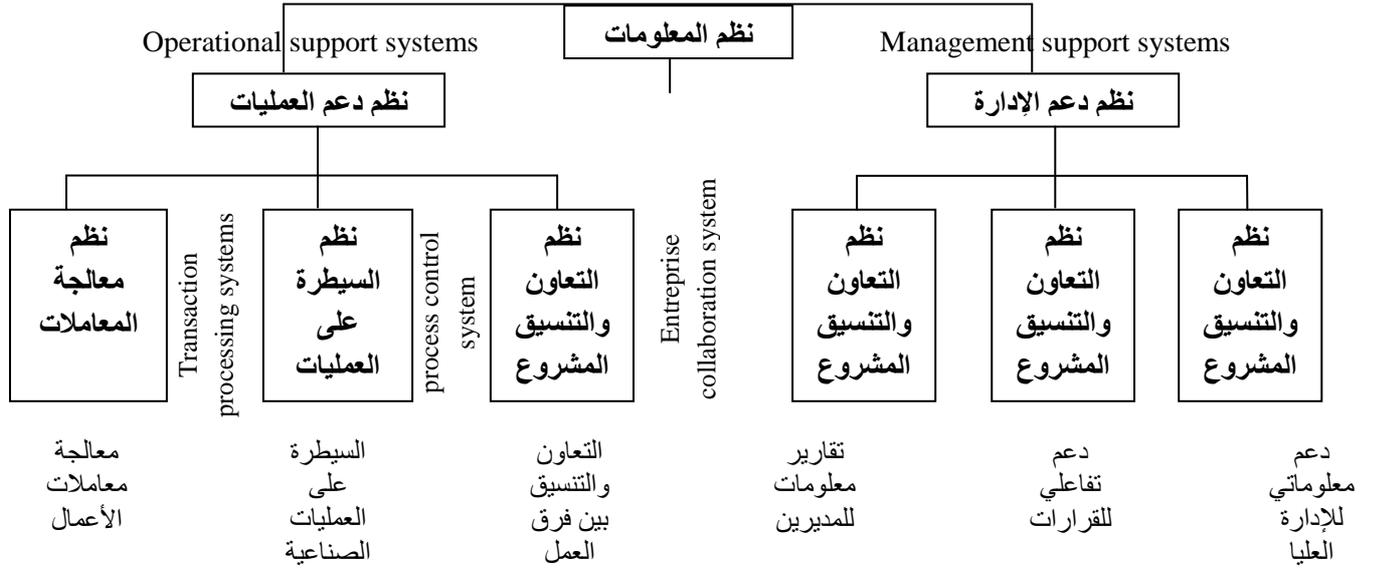


من الواضح أن هذا النموذج يصنف نظم المعلومات إلى أربعة أنواع رئيسة هي: نظم الدعم التنفيذي ، نظم مساندة القرارات ، نظم المعلومات الإدارية ، ونظم معالجة المعاملات .

2.6.3- نموذج O'Brien لتصنيف نظم المعلومات :

شكل رقم (17.1) : نموذج O'Brien لتصنيف نظم المعلومات¹

¹ .James O brien :Les systèmes d information de gestion ,De boek , Bruxelles ,Belgique , 1997,p 40 .



3.6.3- تصنيف نظم المعلومات حسب المستوى التنظيمي :

يوجد ثلاث تصنيفات رئيسية من نظم المعلومات تُخدم المستويات التنظيمية المختلفة في المنظمة وهي: نظم المستوى التشغيلي، نظم المستوى الإداري / التكتيكي، ونظم المستوى الاستراتيجي، ويبين الشكل التالي الأنواع الرئيسية المختلفة من النظم.

• نظم المستوى التشغيلي Operational-Level Systems :

نظم تشغيلية تعمل على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنشأة من تسويق، إنتاج وتصنيع، مالية ومحاسبة، وموارد بشرية، وما تحويه من نظم فرعية لمعالجة الحركات المختلفة المتعلقة بها. إنها نظم تشغيلية تعمل على مستوى العمليات في مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنظمة حيث تجيب هذه النظم على الأسئلة المختلفة المنطلقة من هذه الوظائف.

• نظم مستوى الإدارة / التكتيكي Management - Level Systems :

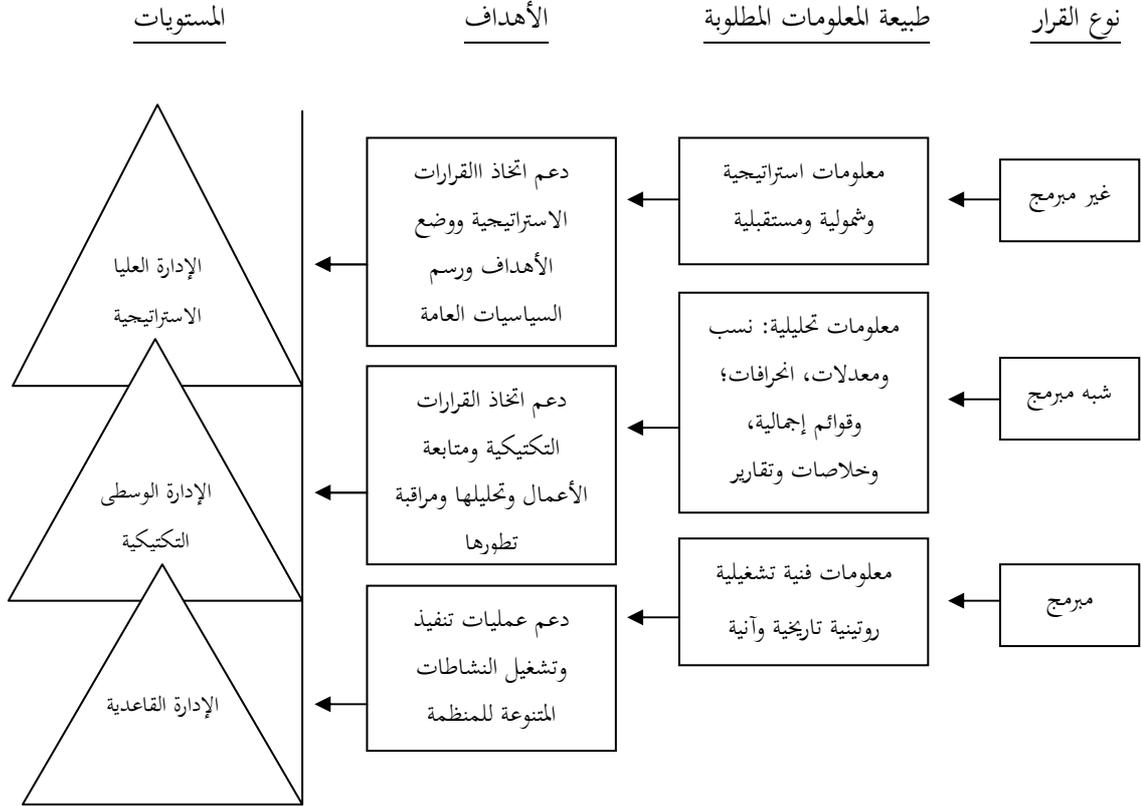
نظم معلومات على مستوى مراقبة الإدارة تعمل على دعم مراقبة، ومراجعة، اتخاذ القرار، وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، وغالبا ما تدعم هذه النظم القرارات شبه المهيكلة. حيث تُخدم تخطيط الوظائف والمراقبة واتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير.

• نظم المستوى الاستراتيجي Strategic - Level Systems :

نظم معلومات تدعم نشاطات التخطيط طويل الأجل والاستراتيجي للإدارة العليا في المنظمة، إذ تأخذ هذه النظم في الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وتتابع التغيرات والفرص في البيئة الخارجية مقارنة

بقدرات المنظمة الداخلية، وتتناول الإجابة على عدة تساؤلات مثل: ما هو اتجاه الكلف في الصناعة مستقبلاً؟ وما هي العمالة المطلوبة في السنوات القادمة؟¹

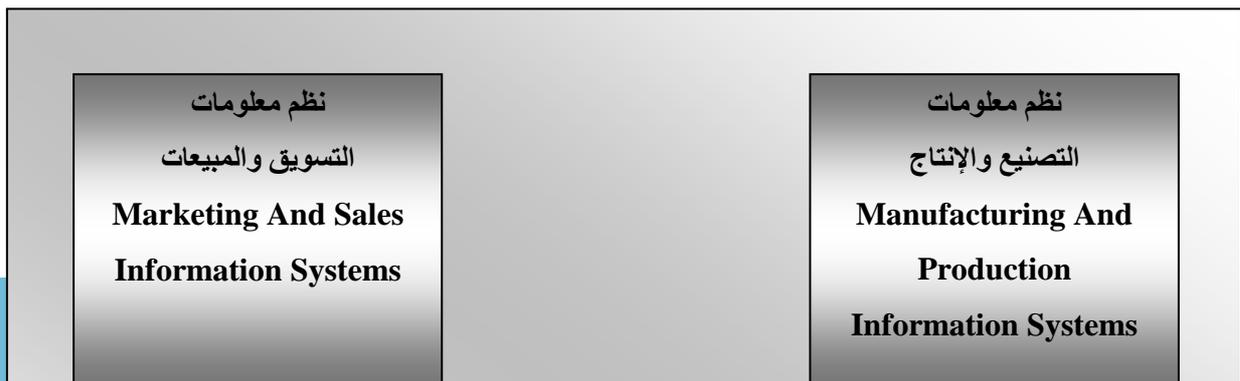
الشكل رقم (18.1): نظم المعلومات وأنواع القرارات ومستوياتها²

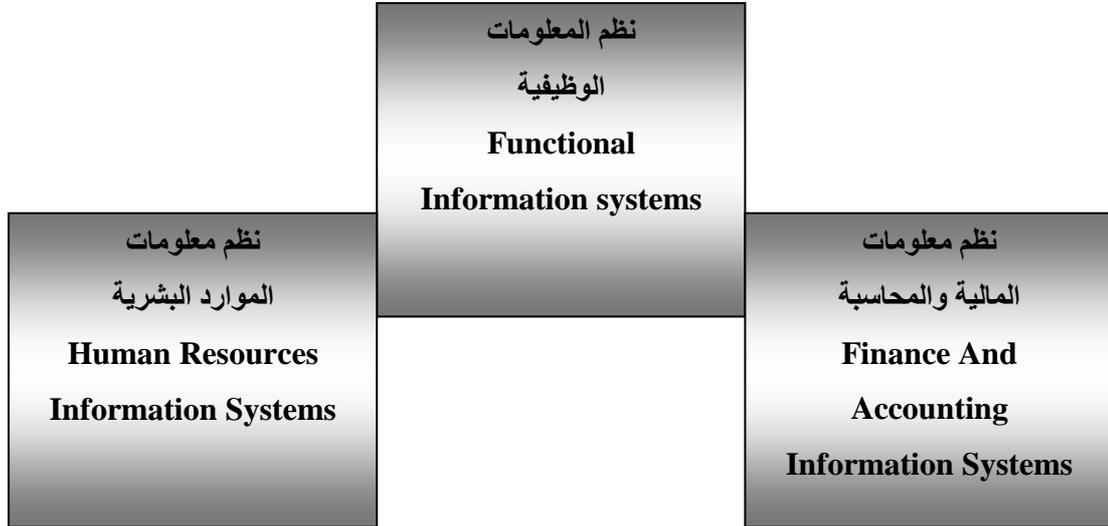


4.6.3- تصنيف نظم المعلومات من منظور وظيفي

تتوزع نظم المعلومات الوظيفية على الأنشطة الرئيسية في المنظمة من تسويق ومبيعات، تصنيع، وإنتاج، مالية ومحاسبة، وموارد بشرية؛ لتقدم لها المعلومات المناسبة بهدف رفع الكفاءة الإنتاجية لها، كما تمثل المورد الأساس للبيانات التي يتم معالجتها وترتيبها لتقديمها إلى المستويات الإدارية المختلفة، والتي تستخدمها في عمليات التخطيط العام للمنظمة.

شكل رقم (19.1): النظم من منظور وظيفي³





❖ نظم معلومات التسويق والمبيعات

نظام معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بالأنشطة التسويقية والبيعية بالشركة، والتي تؤمن تخطيط وتحليل وعرض للمعلومات الضرورية للقرارات في مجال التسويق، وتحديد احتياجات المستهلكين من المنتجات والخدمات وتطويرها لمقابلة احتياجات المستهلكين، كما تساعد في ترويج هذه المنتجات والخدمات، وتطوير دغم المستهلك باستمرار.

وعلى المستوى الإداري فإن نظم المعلومات التسويقية تدعم بحوث التسويق، وقرارات التسعيرة، وتحل أداء المبيعات وفريق المبيعات، وعلى المستوى المعرفي تدعم تحليل محطات العمل.

أما على المستوى الاستراتيجي فتبين مؤشر اتجاه الفرص المنتجات الجديدة، وتدعم خطط المنتجات الجديدة، كما تكون مرشدا لأداء المنافسين.

❖ نظم معلومات التصنيع والإنتاج

نظام معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بالأنشطة التصنيعية بالشركة، خاصة فيما يتعلق بالتخطيط، التطوير، إنتاج المنتجات والخدمات، وكذلك تدفق المنتجات على خط الإنتاج.

أما على المستوى الإداري فإن نظم الإنتاج والتصنيع تحلل، وتراقب الموارد وكلف الإنتاج. كما تعمل على المستوى المعرفي على تأمين ونشر المعرفة والخبرة قيادة العملية الإنتاجية. كما تهتم نظم التصنيع والإنتاج على المستوى الاستراتيجي بدعم النشاطات التي تهتم بالتخطيط والمراقبة لعملية إنتاج السلع والخدمات في خطة إستراتيجية طويلة الأجل من حيث الموقع والاستثمار في تكنولوجيا جديدة.¹

❖ نظم المعلومات المالية والمحاسبية :

إن الوظيفة المالية هي المسؤولة عن إدارة الأصول المالية مثل: النقدية، المخزون، والأصول الأخرى لتعظيم العائد على الاستثمار، والقيمة الإجمالية للأسهم، كما أنها مسؤولة عن استدامة وإدارة الأصول وتدقيق النقدية، ومن هنا تظهر أهمية حصولها على المعلومات الخارجية ومن هنا فإن نظم المعلومات المالية والمحاسبية هي نظم معلومات تستخدم لتعقب سجلات الأصول المالية للشركة والتدقيق النقدي فيها. تعمل نظم المعلومات المالية والمحاسبية على المستوى التشغيلي على الإشراف على التدفق النقدي في الشركة من خلال التبادلات المختلفة من مدفوعات ومقبوضات. وعلى المستوى الإداري فإنها تساعد المديرين على الإشراف والتحكم في الموارد المالية للشركة، والدعم بأدوات تحليلية، للوصول إلى المزيج الصحيح للاستثمار لتعظيم العائد. كما تؤسس على المستوى الاستراتيجي غايات استثمارية طويلة الأجل، وتزود بتنبؤات طويلة الأجل للمدى المالي.

❖ نظم معلومات الموارد البشرية

نظام معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بأنشطة الموارد البشرية، فهو مجموعة من الطرق والإجراءات تعمل على إدامة سجلات الموظفين والإشراف على مهاراتهم، الأداء الوظيفي، تدريب ودعم تعويضات العمال، وتطوير المسار الوظيفي، إذ أن غاية إدارة الموارد البشرية هي تحقيق الفاعلية والكفاءة في استغلال الموارد البشرية. تساعد نظم معلومات الموارد البشرية على المستوى التشغيلي في الإشراف على الاستقطاب والإحلال في عمالة الشركة، كما يمكن أن تنتج تقارير متنوعة فيما يتعلق بالعمال، وتصنيف الموظفين حسب مؤهلاتهم، ونوع العمل، وتقييم الأداء لأغراض مختلفة.²

شكل (3.1) تصنيف نظم المعلومات في المنظمة

ت	أساس التصنيف	أنواع نظم المعلومات
---	--------------	---------------------

¹ . فايز جمعة النجار: مرجع سابق ، ص 121.

² . Turban,E , Mclean,E .&Wetherbe,J : **Information Technology Management** , John Willy& Sons, INC,New York , USA, 1999 ,p 33-37 .

1	الهيكل-التنظيمي organizational structure	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة معلومات الأقسام. • أنظمة معلومات المؤسسة . • أنظمة معلومات بين المؤسسات .
2	معمارية النظام System Architecture	<ul style="list-style-type: none"> • النظام المستند إلى حاسوب رئيسي • النظام المستند إلى حاسوب شخصي منفرد • النظام المستند إلى حاسوب موزع (شبكي
3	النشاطات-العملياتية operational activities	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة معالجة العمليات الإجرائية. • أنظمة معلومات الإدارة . • الأنظمة الإستراتيجية .
4	الأنظمة الداعمة support system	<ul style="list-style-type: none"> • نظام معالجة المبادلات التجارية . • نظام معلومات الإدارة • نظام أتمتة المكاتب • نظام دعم القرار • نظام دعم المدراء التنفيذيين • نظام دعم المجموعة • أنظمة الدعم الفكري
5	الوظائف_الرئيسية major function	<ul style="list-style-type: none"> • نظم معلومات التسويق . • نظم معلومات العمليات. • نظم معلومات التحويل. • نظم معلومات المحاسبة. • نظم معلومات موارد بشرية.
6	التسلسل على طول خط الهيكل التنظيمي	<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة الإدارة العامة. • أنظمة الفروع(القطاعات) . • أنظمة الأقسام. • وحدات التشغيل. • الموظفين العاملين .

7.3- نظم المعلومات الإدارية والذكاء الصناعي:

و تضم أهم الأنماط الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية المستندة على تكنولوجيا الذكاء الصناعي أو الاصطناعي و Artificial Intelligence. ولا تخرج معظم التعاريف الكلاسيكية للذكاء الصناعي عن هذا الإطار حيث تتفق معظم هذه التعاريف على أن الذكاء الصناعي هو حقل علم الحاسوب المهتم بتصميم نظم حاسوب ذكية تعرض خصائص الذكاء في السلوك الإنساني أو هو ذلك العلم الذي يمكن الآلات من تنفيذ الأشياء التي تتطلب ذكاء

إذا تم تنفيذها من قبل الإنسان. باختصار الذكاء الصناعي أو الاصطناعي (ونحن نستخدم المصطلحين بمعنى واحد أي الذكاء الاصطناعي) هو علم وتكنولوجيا يستند على حقول وتخصصات دقيقة مثل علوم الحاسوب، الفلسفة، علم الرياضيات، علم النفس، اللسانيات، وعلم الهندسة وغيرها.¹

جدول رقم (4.1): مقارنة بين النظم التقليدية و النظم الخبيرة (الذكاء الصناعي)

الصفة	النظم الخبيرة	النظم الآلية التقليدية
طبيعة المجال	مجال محدد وضيق	مجال عريض
القابلية للتعديل	سهولة التعديل	صعبة التعديل
التوافق مع احتياجات المستخدم	يمكن أن تتوافق مع احتياجات كل مستفيد على حده، بحيث يمكن عمل نظام لكل شخص.	تتوافق فقط مع مجموعة بييرة من المستخدمين، ولا يمكن عمل نسخة منها لكل شخص.
نوع البيانات	يمكنها التعامل مع البيانات المؤكدة وغير المؤكدة حيث أنها يمكن أن تتعامل مع المعنى.	لا تتعامل لا مع البيانات المعروفة والمؤكدة حيث أنها تتعامل مع النص.
السببية	يمكنها أن تقدم شرحا للسبب وراء اتخاذ قرار معين.	لا يمكنها تقديم السبب وراء اتخاذ قرار معين.
سهولة التعامل	استخدام تعليمات الارتباط الشرطي، حيث من السهل فهمها لأي شخص غير فني.	من الصعب فهم تركيبها البرمجي لأي شخص غير متخصص في لغات البرمجة.
التحديث والصيانة	يمكن لأي شخص غير خبير أن يقوم بصيانتها.	لا يمكن ذلك إلا للخبير في المجال
نوع لغة البرمجة	تعتمد على لغة رمزية ومنطقية في بنائها.	تعتمد على اللغات الخوارزمية في بنائها.
المعرفة والمعلومات	معرفة محددة.	معلومات وبيانات
الطور	غالبا ما تحتاج إلى إنسان خبير عند بنائها وتطويرها.	لا تحتاج إلى إنسان خبير في الغالب عند بنائها وتطويرها.

8.3- دورة حياة النظام :

لا يوجد في الواقع اتفاق بين العلماء والخبراء والممارسين في حقل نظم المعلومات حول المراحل الرئيسية لدورة حياة النظم، ولا حول بنية كل مرحلة من حيث أنشطتها الفرعية وشبه الفرعية، والأنشطة الأصغر المتشعبة من الأنشطة الفرعية وتدفعها المنطقي والطبيعي.

¹ . سعد غالب ياسين: مرجع سابق ، 2008، ص 117.

الجدول (5.1) تصورات بعض الباحثين عن المراحل التي يجب أن تمر بها دورة تطوير النظم¹

الاسم وتاريخ الإنتاج العلمي	المراحل المقترحة
Briggs, charles L. (1980)	تخطيط النظم تحديد احتياجات النظم تطوير النظم تطبيق النظم
Senn James A. (1982)	الحاجة إلى تغيير نظم المعلومات دراسة الجدوى تحليل الاحتياجات التصميم المنطقي للنظم التطوير الطبيعي للنظم الاختبار التطبيق والتقييم الصيانة
Burch John G. (1983)	تحليل النظم تصميم النظم العامة التقييم الأولي للنظم التصميم التفصيلي للنظم تطبيق النظم
Clifton H. D (1990)	تحديد المشكلة تبرير النظام تصميم النظام الحصول أو بناء البرنامج اختبار النظام

¹ . سعد غالب ياسين: تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 111-112.

تطبيق النظام	
تخطيط نظم المعلومات	Olle, T. Willizm (1991)
تحليل الأعمال	
تصميم النظام	
التصميم الهيكلي	
التركيب	
اختبار عمل النظام	

و فيم يلي شرح للمراحل الأربعة التي اقترحها Briggs, Charles L :

الطور الأول: التخطيط The first phase : Planning

يمكن لنا أن نشخص النشاطات التالية والتي يمكن أن يضمها هذا الطور:

1- **تحديد الغرض:** هل هو معالجة مشكلات أم تغييرات مرغوبة في نظام المعلومات أو في عمليات الأعمال أم هو في الاستفادة من فرص أم هو تلبية لتوجيهات مستحقة من داخل المنشأة أو خارجها، مع الإشارة المهمة إلى النطاق أو المجال الذي يشمل النظام المقترح.

2- **تأكيد جوانب دراسة الجدوى:** الاقتصادية والتقنية والتشغيلية وكذلك جدول توقيتات تنفيذ خطوات المشروع لبناء وتطوير نظام المعلومات وإعداد الموارد الاقتصادية والبشرية اللازمة لإتمام التنفيذ.

3- **إطلاق البداية لتنفيذ المشروع وتنسيق متطلبات التنفيذ كافة:** وعادة يشترك محلل (محللو) النظم مع أعضاء من إدارة المنشأة في النظر إلى واقع الأعمال وتحديد المشكلات أو الفرص والتوجيهات التي تدعو نحو بناء نظام معلومات يعالجها أو يتعامل معها لتحقيق ما هو محدد من أهداف، فالتعرف أولاً على ما يجري في نشاطات عمليات الأعمال في المنشأة لتحديد الفرصة أمام نظم المعلومات فيها في المساعدة.

الأفراد: الأطراف التي تهتم هنا في هذا الطور هم من المحللين المستخدمين للنظام والمديرين الذين يهتمون بتنسيق نشاطات عمليات الأعمال في المنشأة.

النشاطات: اللقاء والمقابلات مع أطراف الإدارة والمديرين في تلك النشاطات للأعمال التي يدخل في عملياتها ذلك النظام للمعلومات وكذلك مع المستخدمين له، لأجل توثيق وحسن تقدير نطاق المشروع. **المخرجات:** إن ما يتم التوصل إليه في نهاية طور التخطيط هذا هو تقرير دراسات الجدوى للمشروع وبناء النظام، وكل ما تتطلبه الإدارة لاتخاذ القرار في المضي نحو اعتماد ذلك المشروع وإطلاق البداية لتنفيذه.¹

الطور الثاني: التحليل The second Phase Analysis

¹ . فريد فهمي زيادة: مرجع سابق ، ص 54-55.

- الغرض الرئيس من هذا الطور هو فهم وتحديد متطلبات عمليات نظام المعلومات الجديد، إنه طور استكشافي، والشأن المهم فيه هو الكشف والتعرف عن تفاصيل ما يقوم به النظام القائم في:
- 1- من؟ الأفراد الذين يعملون ويتعاملون مع النظام.
 - 2- ماذا؟ النشاط المقصود من نشاطات عمليات الأعمال في المنشأة.
 - 3- أين؟ الموقع والمحيط للعمل المطلوب تنفيذه من خلال النظام.
 - 4- متى؟ توقيت العمل والاستخدام لتفاصيل عمليات النظام.
 - 5- كيف؟ كيف هو تنفيذ الإجراءات الحالية.

الطور الثالث: التصميم The Third Phase : Design

هذا هو الطور الذي يقوم الفريق لتحليل وتصميم النظام باستخدام المعلومات التي جمعت عن توصيفات نظام المعلومات المقترح الموصوف إلى تصميم تصوري، تصميم هني مصور، logical design وثم إلى تصميم تجسيدي، تصميم قائم physical design يعبر عن البرامج المكتوبة بلغات البرمجة المطلوبة والتي تعبر عن كل عملية من عمليات نظام المعلومات التي يتم تحديدها وتوصيفها في التصميم الذهني المصور.

الطور الرابع: التطبيق The forth phase: Implementation

الطور الأخير والذي فيه يتم بناء النظام واختباره ووضع موضع التطبيق، والغرض الواضح هنا هو تكوين وتجسيد النظام الكامل بعمله وعملياته إضافة إلى تدريب مستخدمي النظام ولتصبح المنشأة قادرة على الحصول على ما ترحوه من ذلك النظام.

تضم نشاطات هذا الطور ما يأتي وبشكل مترابط:

- 1- بناء عناصر مكونات البرمجيات Coding
- 2- الاختبارات والفحص testing
- 3- البيانات وتجهيزها covering data
- 4- تدريب مستخدمي النظام training
- 5- التوثيق documentation
- 6- تثبيت النظام ووضع موضع التنفيذ Installation
- 7- الصيانة والدعم Maintenance and support¹

شكل رقم (20.1): الأطوار أو المراحل الخمسة لإدارة المشروع²

مثال على الأنشطة المصاحبة

مرحلة إدارة المشروع

¹ . فريد فهمي زيادة: مرجع سابق ، ص 59-60.

² . منال محمد الكردي، علاء الدين عباس : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الاسكندرية ، 2010/2011، ص 270.

البدء والتعريف	* تحديد المشكلة / الهدف من المشروع. * تحديد الأهداف الفرعية. * تأمين الموارد. * دراسة التكلفة / العائد
التخطيط	* تحديد وترتيب تتابع الأنشطة * تحديد المسار الحرج. * تحديد الوقت والموارد اللازمة لاستكمال المشروع. * كتابة خطة مشروع تفصيلية.
التنفيذ	* تخصيص الموارد للأنشطة المعينة. * إضافة أي موارد مادية أو بشرية إذا لزم الأمر. * بدء العمل في المشروع
الرقابة	* إرساء علاقات التبعية بين العاملين. * وضع أدوات لرفع تقارير الأداء. * مقارنة التقدم الفعلي بالمستهدف. * المبادرة بالتدخل إذا لزم الأمر
الانتهاء من المشروع	* تركيب جميع الأجزاء المطلوبة. * الانتهاء من جميع الالتزامات. * المقابلة مع أصحاب المصالح. * تحرير موارد المشروع للاستخدام في مشروعات أخرى. * توثيق المشروع. * إصدار التقرير النهائي.

الجدول (6.1) مقارنة بين إيجابيات وسلبيات طرق تطوير النظم المختلفة¹

الطريقة	الإيجابيات	السلبيات والمحددات
دورة حياة النظم	- ضرورة للنظم الكبيرة المعقدة والمشروعات. - عدم تجاهل أي متطلب من متطلبات التحليل. - يكون العمل نظاميا من خلال الخطوات	- بطيئة ومكلفة. - وجود وثائق كثيرة جدا من جراء العمل الكتابي. - إدارة روتينية تأخذ وقتا في الانتقال من

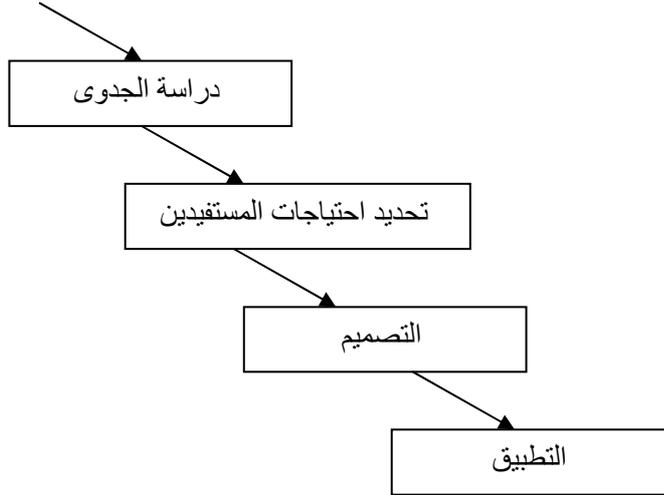
¹ . فايز جمعة النجار: مرجع سابق ، ص 331.

الأفكار إلى نظام عمل حقيقي .	المتسلسلة.	
<ul style="list-style-type: none"> - غير ملائم للنظم المعقدة الكبيرة. - يمكن أن يسبب الاضطراب في التحليل والتوثيق والاختبار. 	<ul style="list-style-type: none"> - سريع التنفيذ ومعقول التكلفة. - مفيد عندما تكون الاحتياجات غير مؤكدة. - مفيد في حالة الواجهة البينة للمستخدم. - يساعد على توضيح متطلبات المستخدم من خلال مشاركته في تطوير النظام. 	<p>النموذج التجريبي</p>
<ul style="list-style-type: none"> - قد لا تقابل متطلبات المنظمات الجوهرية. - قد لا تستطيع إتمام العديد من وظائف الأعمال. - يرفع الإنتاج حسب طلب المستخدم من كلف التطوير. - يتم ضبطها وإدامتها من قبل شركة أخرى. 	<ul style="list-style-type: none"> - تقليل احتمالات التأخر في التصميم، البرمجة، الإنشاء، والإدامة. - يمكن أن توفر الوقت والكلفة عند تطوير تطبيقات أعمال عامة. - تقلل من الاحتياجات لموارد نظم المعلومات الداخلية. - التوثيق المناسب الذي يمكن الحفاظ عليه. 	<p>تطبيقات الحزم البرمجية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - يمكن أن تقود إلى تكاثر النظم والبيانات ليست تحت السيطرة. - لا تقابل النظم دائما جودة ومعايير نمطية. 	<ul style="list-style-type: none"> - بناء نظم مراقبة المستخدم توفر من كلف وزمن التطوير. - تقلل التطبيقات غير المنجزة. 	<p>تطوير المستخدم النهائي</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تقلل من السيطرة على وظائف نظم المعلومات، إذ أن البرمجة يقوم بها أناس خارجيون. - اعتمادية على تقنية مباشرة حيث الرخاء الاقتصادي الخارجي للمورد. - يتطلب تدريجيا الاستشارة والصيانة من قسم نظم المعلومات عند شراء العديد من الأنظمة. 	<ul style="list-style-type: none"> - يمكن أن تقلل من الكلفة والسيطرة عليها. - إنتاج نظم عندما تكون الموارد الداخلية غير متوفرة أو تكون التكنولوجيا ضعيفة. - يضبط المستخدم برامج التطبيق ويستطيع تغييرها عندما يتطلب ذلك. 	<p>التزود من الخارج</p>

شكل رقم (21.1): مراحل تطوير النظام حسب Alain berdugo¹

تحديد وإدراك المشكلة

¹ . alain berdugo : **le maitre d'ouvrage du système d'information**, lavoisier , paris , France , 2005 , p 72 .



9.3 - صيانة نظم المعلومات:

هي مجموعة المتطلبات المادية والبشرية والإجرائية الضرورية لإدامة نظام المعلومات وضمان استمراره في العمل. 1 و تشمل صيانة نظم المعلومات على ثلاثة فعاليات رئيسية هي: الصيانة الفنية وتنصب على الأجهزة والمعدات والبرمجيات. الصيانة الهندسية وتنصب على تهيئة وترتيب مواقع نصب الأجهزة والمعدات ومتطلبات الحماية والأمن. الصيانة الإدارية وتتركز على تحديث وتعديل الإجراءات وتطويرها وتطوير الأفراد العاملين في نظام المعلومات.

10.3 - التحديات الإدارية لنظام المعلومات

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

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

1 . محمد الطائي: صيانة وإدامة نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للشر والتوزيع والطباعة، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 20.

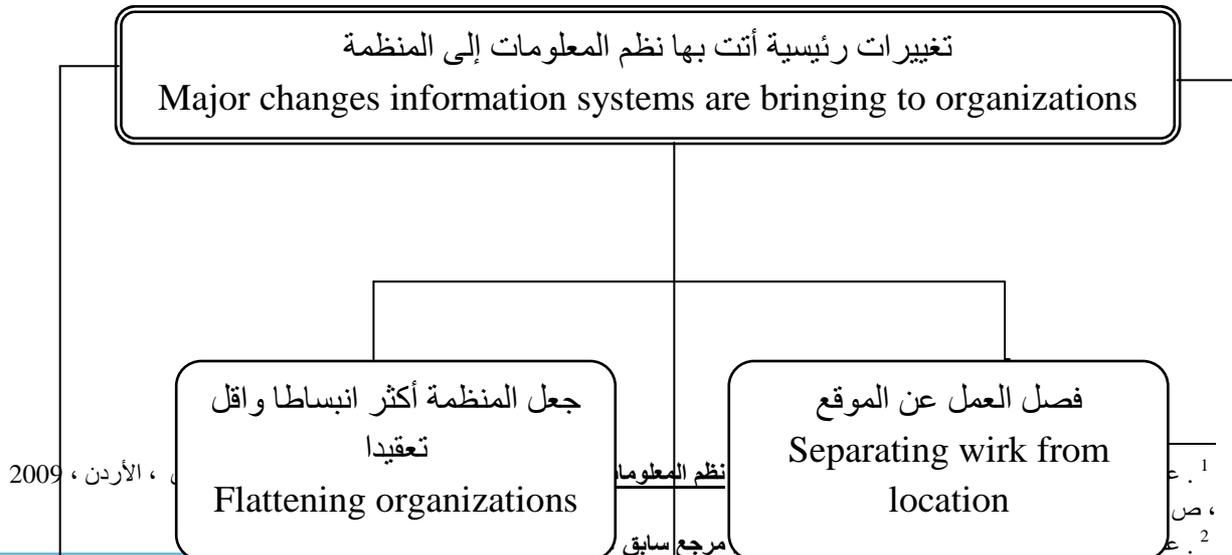
الدقة: حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم المحوسبة، وذلك نتيجة التعب والإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسوب لأن أداءه يكون بنفس القابلية والدقة، سواء كان ذلك في الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت العملة ومدته وظروفه.

توفير الجهود: فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم المحوسبة، سواء أكان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومعالجتها وتخزينها والسيطرة عليها من قبل اختصاصي التوثيق، أو على مستوى استرجاع المعلومات والمصادر والاستفادة منها من قبل الباحثين والمستفيدين الآخرين.

كمية المعلومات: إن حجم المعلومات والوثائق المخزونة بالطرق التقليدية محدودة، مهما كان حجم الإمكانيات البشرية والمكانية، قياسا بالإمكانيات الكبيرة والمتنامية لذاكرة الحواسيب، ووسائل الحفظ والتخزين الالكترونية والليزرية المساعدة الأخرى.¹

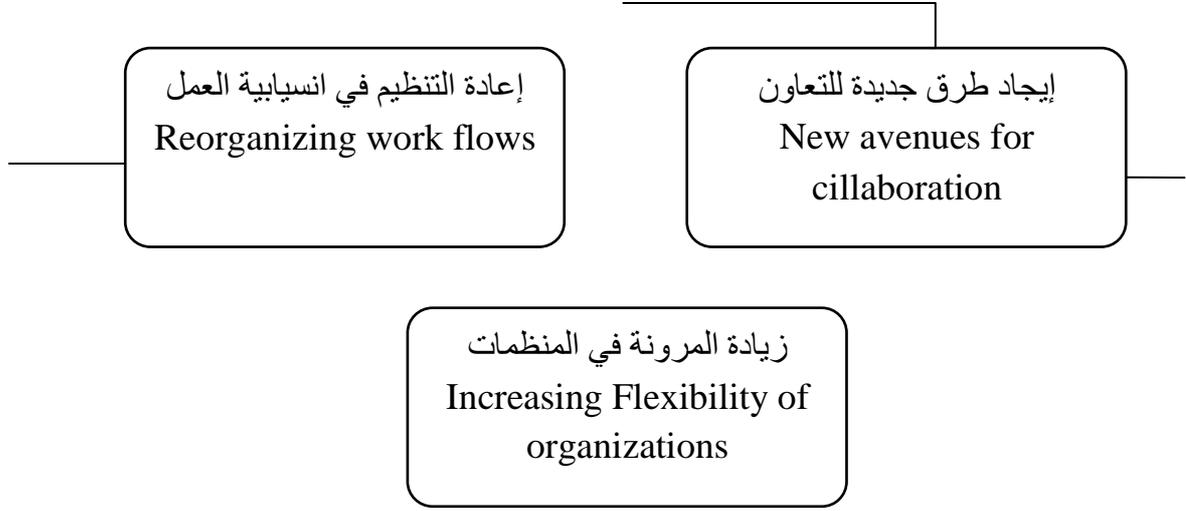
الخيارات المتاحة في الاسترجاع: إن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في النظم المحوسبة منها في النظم التقليدية، فبالإضافة إلى منافذ الاسترجاع المعروفة كالمؤلف والعنوان ورؤوس الموضوعات أو الواصفات، فهناك مرونة عالية في الاسترجاع بالمنطق البولياني (Boolean Logic) حيث تربط الموضوعات والواصفات بعضها مع بعض وصولا إلى أدق المعلومات.

شكل رقم (22.1): التغييرات الرئيسية التي أتت بها نظم المعلومات إلى المنظمة²



الأردن، 2009

ع. 1
ص. 2



11.3- استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية :

تتمثل أهم الوظائف التي تقدمها المعلومات للإدارة فيما يلي:

- أ- وصف المواقف والأحداث المختلفة والمؤثرة: والتي تمثل المناخ الذي يتم في إطاره العمل الإداري
- ب- تحليل المواقف والأحداث السابقة وتفسيرها: للوصول إلى العوامل والمتغيرات الأساسية المحددة لها، وكذلك للوصول إلى العلاقات التي تربط العوامل وتحركها.
- ج- معاونة الإدارة في اتخاذ القرارات: من خلال توفير أسس المقارنة والمفاضلة بين الحلول والإجراءات البديلة لاختيار أفضلها جميعها.
- د- توفير المعلومات عن الأحداث والظواهر المستقبلية: (التنبؤات) الأمر الذي يمكن الإدارة من الإعداد لها والتخطيط لمواجهةها.
- هـ- تقييم السياسات والقرارات الإدارية: لبيان مدى فاعليتها وكفاءتها في هذا وفي سبيل توفير المعلومات اللازمة للإدارة لكي تقدم الوظائف السابقة فإن الجهود ينبغي أن تنصرف إلى إقامة نظام متكامل للمعلومات **integrated information system** يضمن توفير البيانات الدقيقة والكافية للاستخدام بمعرفة الإدارة في الوقت المناسب لذلك. ¹

شكل رقم (23.1): كم المعلومات الرهيب المتاح لتقرير واحد من جانب الإدارة الحديثة²

¹ . فؤاد شرابي: مرجع سابق، ص 23.

² . صلاح عباس: العولمة وتطور الفكر الإداري، مؤسسة شباب الجامعة، 2009، ص 18.

المحيط (العملاء، الموردون، المنافسون...)	المنظمة.
- الاقتصاد مبني على المنتجات و الخدمات	- الاقتصاد يقوم أكثر فأكثر على الإنتاج غير الملموس، المعلومات و المعارف
- بقاء المؤسسة مرتبط بالأسواق و الإستراتيجية	- بقاء المؤسسة مرتبط بقدرتها على أن تكون "شابة" من خلال التعلم
- الخبر أقل أهمية من المسير	- الخبر و المسير مهم، لكن الخبر أحيانا يشكل مورد أكثر ندرة
- ذاكرة المؤسسة موجودة في أذهان الإطارات الإدارية الوسطى و التقنيين	- ذاكرة المؤسسة موجودة في ذهن كل فرد عامل و لكن أيضا لدى الموردين، الشركاء و العملاء و في قواعد البيانات
كل فرد يحتفظ لنفسه بمعلوماته، معارفه و خبراته باعتبارها مصدر السلطة و الحفاظ على المناصب	- كل فرد يجتهد لنقل, ترسيم ووضع معارفه في قواعد البيانات و الشبكات. و يكافأ على ذلك بشكل كبير، كما يعاقب على منعه لها
- التكوين موجه بشكل تفضيلي إلى أولئك الذين أجزوا دراساتهم دون صعوبات كبيرة	- المؤسسة تتعلم كيف تتعلم، و توجه التكوين للجميع
- التكوين يقدمه المكونون (المدربون)	- التكوين يتم من خلال العمل ذاته و يقدمه العديد من الأشخاص، القنوات، و الوسائل منها المكونون وكل الهيراركية تصبح مكونة
- التكوين يتم في فترات محددة من الحياة: خلال التمدرس، الدورات التكوينية... الخ	- التعلم يجب أن يتم باستمرار، و التوقف عن التعلم يصبح قاتلا
- التكوين هو تصرف (Acte) فردي	- اللغة و القيم المشتركة تماسك المنظمة والأمة و تنتج عن التكوين الجماعي
- يوحد الكثير من مديري نظم المعلومات	- وجود الكثير من مديري المعرفة
- مفهوم الممارسات الفردية.	- مفهوم " جماعات الممارسة "
- عدم تميم التقليد	- تميم التقليد لأفضل الممارسات في التسيير (Best practices) كنتيجة لمفهوم "المقارنة المرجعية" (Benchmarking)
- الكفاءة = المعارف	- الكفاءات = المعارف الفنية (Savoir-faire)
- المتابعة (Veille) هي نشاط ثانوي	- المتابعة التقنية، التجارية و الإستراتيجية تصبح مهمة
- التعلم في المنظمة هو عملية تكيف مع التغيير	- التعلم في المنظمة ناتج أيضا عن تخليق المعارف الذي تمارسه في الداخل

12.3- فوائد نظم المعلومات الإدارية :

تقدم نظم المعلومات الإدارية العديد من الفوائد سواء على مستوى الإدارة الوسطى أو على مستوى الإدارة الوسطى أو على مستوى المنظمة الكلي، وتهيئ الظروف المناسبة التي تخدم المنظمة في وظائفها المختلفة أو مساعدة المدير عند ممارسة أنشطته المتعددة.

والآتي أهم الفوائد التي يمكن أن تقدمها نظم المعلومات الإدارية:

1. تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
2. تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة؛ بغية إصدار التقارير سواء كانت تجميعية، أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة.
3. تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة لصنع القرار.
4. تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة؛ لتصحيح أي انحرافات محتملة.
5. المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها.
6. تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية لتسهيل عملية استرجاع البيانات.
7. تزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.
8. الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاطات المنظمة المختلفة.
9. تسهيل الحوار بين النظام والمستفيد؛ للرد على الاستفسارات المختلفة.¹

جدول رقم (8.1): مقارنة التكاليف الفعلية بالمنافع المنظورة

التكاليف الفعلية Costs	المنافع المنظورة Tangible Benefits
تكلفة عتاد النظام	زيادة الإنتاجية
تكلفة برامج النظام	تحسين جودة المنتجات والخدمات
تكلفة عتاد شبكة الحاسوب	تخفيض التكاليف التشغيلية
تكلفة نظم التشغيل وبرامج الشبكة	تخفيض نفقات العمل الإداري
تكلفة تأسيس الأجهزة وصيانتها	تحسين الأداء الكلي للمنظمة
تكلفة تدريب الأفراد	السرعة في حل المشكلات

¹ .فايز جمعة النجار: مرجع سابق ، ص 56

² . سعد غالب ياسين: مرجع سابق ، 2008، ص 186.

تكلفة تشغيل الأفراد	الرضا المتزايد للزبائن
---------------------	------------------------

13.3- التأثيرات السلبية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية :

- إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمات أوجد مجموعة من الانتقادات، وهي العيوب التي ظهرت كالمقارنة لوضع المنظمة بعد تطبيق النظام مع وضعها قبل تطبيق النظام وهذه التأثيرات السلبية هي:
- 1- إن الإحلال المتزايد لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في تشغيل النشاطات والعمليات وإنجاز المهام التي كان يقوم بها الأفراد قد تؤدي إلى إنهاء وظائف كثير من هؤلاء الأفراد.
 - 1- قد يؤدي تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل واسع إلى السماح للتنظيمات بجمع معلومات شخصية عن الموظفين مما يشكل خطر انتهاك للحقوق الشخصية.
 - 2- إن الاستخدام الواسع والمتزايد لنظم المعلومات الإدارية في المنظمات الرقمية تسبب في تخفيض الكثير من خدمات قطاع الأعمال كخدمات النقل وذلك لقدرة المستهلك على الوصول الإلكتروني إلى أية منظمة يريدونها والحصول على الخدمات دون الحاجة إلى السفر إليها.
 - 3- قد يؤدي الاستخدام المكثف لنظم المعلومات من قبل المستخدمين إلى الإجهاد العصبي أو المعاناة من التكرار المتواصل للضغط التكنولوجي أو أية مشاكل أخرى.
 - 4- قد تخترق نظم المعلومات الموزعة عبر الانترنت حقوق الملكية وتنشر نسخا غير قانونية من البرامج أو الكتب أو المقالات وغيرها من المنشورات.¹

جدول رقم (9.1) تشخيص بعض عيوب نظم المعلومات و الحلول المناسبة 2

الأعراض	المشكلة	الحل
التخلي عن استخدام النظام	حاجات ومتطلبات المستخدم قد تغيرت وتبدلت	إشراك المستخدم في عمليات إعادة البناء والتطوير للنظام
التقارير ناقصة وفيها أخطاء (غير دقيقة)	إجراءات الإدخال مشوشة أو غير واضحة (غير ميسرة للمستخدم)	تبسيط إجراءات جمع وحفظ البيانات عبر ترتيب مصادرها أو استخدام آلية لإدخال البيانات
تزايد وقت استجابة النظام لما يطلبه	المتطلبات المناسبة للإدخال أو	أتمتة الإدخال وتحديث الإخراج

¹ . ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق ، ص 289- 290.

² . فريد فهمي زيادة: مرجع سابق ، ص 93-94.

المستخدم من معلومات	للإخراج أو لكليهما تفوق قدرات وطاقات وحدات النظام	وسعة الحفظ ومعها سرعة المعالج
أصبح المستخدم مشوشا حول كيف يستخدم النظام	لم تعد المخرجات مناسبة بشكلها ومحتوياتها وبعرضها وليس هناك توثيق لها يستند إليه ويعود إليه	إعادة تصميم المخرجات وتحسين التوثيق و تم تدريب المستخدمين على ذلك
تكاليف النظام في تزايد أكثر من مساهمته في رفع إنتاجية المستخدم	واحد أو أكثر من عناصر النظام غير متوافقة مع غيرها أو أنها أصبحت غير مناسبة حاليا	تقييم جوانب عدم التوافق للتأكد بإمكانية وتصحيح ذلك أو قد يتطلب الأمر إعادة تنفيذ SDLC من جديد
تحلي المستخدم عن بعض أجزاء النظام	النظام قد أصبح متقادما ولم يعد يخدم أغراضه ووظائفه	التحديث بالمكونات المادية للنظام تلك التي تسمح بتحديث البرمجيات اللازمة للتطبيقات
يتوجب على المستخدم أن يغير نمط العمل حتى يتمكن من استرجاع المعلومات	نظام تقديم المعلومات لم يعد يلي أنماط العمل في المنشأة	إعادة تصميم أدوات استرجاع وتوزيع المعلومات لضمان توفر المعلومات عند الحاجة والطلب

الخلاصة :

مع تزايد أحجام المنظمات وضرورة تعاملها مع البيانات أصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات متخذي القرارات من المعلومات ولذلك اتجهت المنظمات الكبيرة إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية لتوفير معلومات تصف كافة الأنشطة أو بعض أنشطتها ومجالاتها بشأن استعراض إحداث الماضي والحاضر وما يتوقع حدوثه مستقبلا وتوفر هذه النظم تقارير دورية وتقارير استثنائية تمكن المسؤولين من استخدامها في معالجة المشكلات وحلها.

و في عصر كعصرنا هذا سريع التغير والتطور مطالبون بالكثير .. وما لم يواكب المدير إيقاع العصر المتسارع لن يكون صالحا لطول الوقت لموقعه.. ولا بد أن تعترضه مشكلات مستحدثة قد يقف حيا لها عاجزا.

ومن هنا فان المديرين وكل مستخدمي الإدارة مضطرون الآن وفي المستقبل - بدرجات أعلى - إلى بذل جهود متميزة لاكتساب ميزات التطور والتحديث، ومطالبون باستمرارية التدريب والتعلم والتطور بلا حدود، طالما المستقبل يحمل الكثير من الجديد والكثير من المفاجأة والكثير من المحفزات المثيرة.

الفصل الثالث

الإدارة الرياضية و
تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

لقد علمت الحكومات و الدول أهمية رعاية الشباب و ضرورة الاستفادة من طاقاته لما فيه خير للمجتمع و ذلك من خلال إعداد البرامج التي تسعى إلى إحداث التنمية المتكاملة سواء من الناحية الثقافية و الرياضية و الفنية و الاجتماعية أو من أي ناحية أخرى تسعى لاكتمال عملية التنمية.

تعددت الاتجاهات التي تهتم بالمفاهيم المرتبطة بفلسفة و أهداف الهيئات الرياضية حيث يفسرها البعض بمعناها العام بأنها وجهة النظر المتبعة في رعاية الشباب و بمعناها التطبيقي إنها مجموعة مبادئ حددت في شكل متكامل و واضح لتكون بمثابة المرشد لرعاية الشباب التي لها فلسفة تعرف بأنها نسق المعتقدات و المبادئ و الأهداف التي تم تحديدها في شكل متكامل لتكون بمثابة المرشد و الموجه لعمليات رعاية الشباب و تلتزم بها كافة سياسات و برامج رعاية الشباب.¹

كما أن التغيير و التطور التكنولوجي طيلة الـ 60 سنة الأخيرة فرض على العاملين في الإدارة الرياضية أن يكونوا يقضين و على علم بكل الفرص المتاحة لمؤسستهم كما عليهم الاهتمام بالتطورات التكنولوجية.²

ويستطيع القادة و العاملون في مجالات التربية البدنية و الرياضية أن يحققوا تقدما كبيرا في هذا المجال إذا م اربطوا أبحاثهم العملية بالنظريات العلمية و هذا ما نسميه بتزواج المعرفة بين الخبرة و العلم.³

¹. محمد عبد العزيز سلامة ، سمير عبد الحميد علي : منظور حديث في الإدارة الرياضية ، دار النشر، الإسكندرية ، مصر ، 2009 ، ص9.

². www.books.google.com, 19/07/2011, 19 :10 ,Ming Li ,Eric W ,Macintosh, Gonzalo A ,Bravo :International Sport Management ,Sheridan books ,USA ,2011 , p 21

³. مروان عبد المجيد إبراهيم : الإدارة و التنظيم في التربية الرياضية ، دار الفكر، الأردن ، 2000 ، ص 44

1.1- تعريف الإدارة :

يعرفها فردريك تايلور (الإدارة هي أن تعرف بالضبط ماذا تريد ، ثم تتأكد من أن الأفراد يؤدونه بأفضل و أرخص طريقة ممكنة)¹ ، و يقول جون مي (إنها فن الحصول على أقصى النتائج بأقل جهد ، حتى يمكن تحقيق أقصى رواج و سعادة لكل من صاحب العمل و العاملين ، مع تقديم أفضل خدمة للمجتمع) في حين يشير لفينجستون (على أنها نشاط لتحقيق الهدف بأحسن الوسائل و اقل التكاليف و بأفضل استخدام للموارد والتسهيلات المتاحة)².

2.1- وظائف الإدارة:

عرف هنري فايول الوظائف الإدارية عن طريق وصف مراحل الإدارة و قد قام بتعريف خمس وظائف وهي:

1-التخطيط: Planing

ويشمل كل الأنشطة التي يقوم بها المسؤول بعمل خطة للعمل ففي التخطيط على المسؤول أن يحدد الأهداف و يوضحها.

2- التنظيم: Organizing

و هي تمثل جميع الأنشطة التي يقوم بها المسؤول و تجميعها لتحقيق الأهداف بأقل التكاليف. و هي في هذا تشمل تحديد ونوعية المسؤولين ومواصفاتهم و تنتهي بعمل الهيكل التنظيمي المقسم إلى أعمال و سلطات و مسؤوليات.

3- الأمر: Commanding

ويقصد بها هنري فايول توجيه جهود المرؤوسين و العاملين في المؤسسة، و لتحقيق هذا الأمر يجب على المسؤول أن يدرس و يعرف طبيعة كل شخص و عمله على حدة، ونوعية الاتفاقات بينه و بين المؤسسة، و كذلك يجب على المسؤول أن يكون لديه اتصال ذو اتجاهين مع مرؤوسه إلى جانب تقييم الهيكل التنظيمي و مراجعته كل فترة من الزمن، و أن لا يتردد في تطبيق العقوبات اللازمة للمخالفين أو غير الراغبين في اتباع التعليمات.

¹ .www. gutenberg. org/ebooks, 27/08/2011 ,22:52 ,Fredrik Taylor- **shop management**, harper, , New York , USA , 1903, p21 .

². بشير العلق : **أسس الإدارة الحديثة** ، دار البازوري ، عمان ، الأردن ، 1999 ، ص 12 .

4- التنسيق: Coordinating

ويرى فايول في هذا العمل الذي يوحد ويضع كل الجهود في إطار واحد لتحقيق الهدف العام للعمل المطلوب.

5- الرقابة: Controlling

وهي العمل الذي يحاول لأن يتأكد من أن الجهود متناسقة و منسجمة مع الخطط الموضوعة.¹

3.1- مميزات المنظمة : أهم مميزات المنظمة هي :

الهدف : يمثل العنصر الأساسي الذي يسمح بتحديد تخصص المؤسسة و لا يتم تحديده نهائيا بل يبقى قابلا للنقاش و الإثراء .

الهيكل : تمثل العمود الفقري للمؤسسة و تعنى بتقسيم العمل ، تنسيق المهام ، وتوزيع السلطة .

الفاعلين : تمثل المورد البشري للمؤسسة كأعضاء لهم تاريخ ، حياة ، قيم ، و اهتمامات شخصية لا تتعارض مع أهداف المؤسسة التي يستثمرون أو يعملون بها .

البيئة : سواء الجغرافية ، القانونية ، الاقتصادية ، السياسية ، الاجتماعية ، او الثقافية التي تتواجد بها المؤسسة ، والتي تؤثر على وظيفتها الداخلية .

الثقافة المشتركة : لكل مؤسسة ثقافة تتشكل مع مرور الوقت بسبب تطورها ، قوانينها الخاصة ، الوظيفة الروتينية ، التعرف على تاريخ المؤسسة و فهم ثقافتها يعطي القدرة على اتخاذ معايير و قوانين غير هيكلية تسيير وظيفتها ،ازماتها ، وتحولاتها² .

4.1- أهمية الإدارة في مجالات التربية البدنية و الرياضية:

¹ . مروان عبد المجيد إبراهيم : مرجع سابق، ص 43

² . william gasparini : l'organisation sportive , édition revue eps , France , 2003,p12.

هناك سؤال يتردد كثيرا عن أهمية دراسة الأسس العامة لعلم الإدارة للعاملين في مجال التربية البدنية و الرياضية وللإجابة على هذا السؤال يجب عرض الحقائق التالي:

أولاً: تدار أية مؤسسة هيئة - خدمة كانت أو ربحية- لحياة الإنسان . و الإنسان بدوره يتأثر بطريقة الإدارة فيها بنوع من البرامج التي تقدمها و المناخ الذي تنفذ فيه هذه البرامج وبأهداف هذه البرامج.

ثانياً: تزودنا الإدارة بالمفاهيم الأساسية للعلوم المتعلقة بهذا المجال وبالنظريات و التقنيات وأسس التقييم الموضوعي للأنشطة والأفراد والنظم، وتزودنا قبل ذلك بالخبرة التي تمكننا من اكتشاف أحسن و أنسب الطرق للإدارة السليمة.

ثالثاً: تساعد الإدارة كل إنسان يتخذها مهنة له في توسيع مفاهيمه الإدارية و استكمال ما ينقصه من مقومات لتحقيق النجاح في عمله، و الذي ينعكس بطبيعة الحال على المؤسسة أو الهيئة أو الجماعة التي يديرها.

رابعاً: يمارس معظم قادة التربية البدنية والرياضة بعض أنواع العمل الإداري سواء في المدرسة أو النادي أو الاتحاد أو مركز الشباب. و كذلك يجب أن يكونوا على بينة من المقومات الأساسية لعملية الإدارة حتى يحققوا النجاح في هذا الجزء المهم من عملهم.

خامساً: جميع أنشطة التربية البدنية والرياضة عبارة عن جهد جماعي، فالإدارة أساسية لتنفيذ أهداف نسعى إليها، و تنمية روح العمل الجماعي و التخطيط المسبق لأي برنامج، و العمل المشترك التعاوني - المنسق- و تحقيق هذا كله يتطلب معرفة بإمكانات الإدارة.

سادساً: تساعد الإدارة على تحقيق الاستمرار حيث أن من أساسيات العملية الإدارية القيام بالأعمال التي حققت نجاحا و استبعاد الأعمال التي لم تحقق النجاح و سيزيد ذلك من فرض الممارسات الناجحة للعاملين بالمؤسسة أو الهيئة وبالتالي ستظهر بصورة جيدة.

سابعاً: تؤدي زيادة المعرفة بعناصر الإدارة إلى تحقيق علاقات إنسانية طيبة بين المجموعة مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج و كفاءته في تحقيق الأهداف.¹

5.1- الإدارة في الميدان الرياضي :

¹. مروان عبد المجيد إبراهيم : امرجع سابق ، ص47

لقد وجدت الإدارة في المجال الرياضي منذ مدة طويلة ، فإقامة دورات الألعاب الاولمبية القديمة و الحديثة لدليل قاطع على انه كان هناك جهود متفرقة من أفراد وجماعات نسقت الإدارة فيما بينها لتحقيق الهدف وهو تنظيم و إقامة الدورات الاولمبية الحديثة التي بدأت عام 1896 و استمرت حتى الآن مرة كل أربع سنوات ، و الإدارة هي تنسيق العمل بين الأفراد لتحقيق هدف معين ، كما أن وجود المنظمين و المروجين و الإداريين و المدربين في هذه الدورات هو دليل أيضا على وجود مفهوم الإدارة الرياضية .

و لقد عرف الإدارة الرياضية كل من desens kelley and, beitel blanten (1990) على أنها المهارات المرتبطة بالتخطيط ، و التنظيم و التوجيه و المتابعة و الميزانيات و القيادة و التقييم داخل هيئة تقدم خدمة رياضية أو أنشطة بدنية ترويجية ، وقد بدأ برنامج الإدارة الرياضية ، عندما بدأ التساؤل أين يجد الإنسان شخصا لديه معلومات و خبرات لإدارة هيئة رياضية ، و تنظيم و إدارة بطولة أو مسابقة أو ملعب أو فريق . لذلك بدأت جامعة أوهايو بدراسة الماجستير في الإدارة الرياضية عام 1966 و كانت أول دراسة في مجال الإدارة الرياضية في أمريكا و بدأت بعدها عدة جامعات في تنظيم دراسات الإدارة الرياضية¹.

6.1- أهداف الإدارة الرياضية:

إن الرياضة و أهميتها كبقية شؤون الحياة الأخرى تحتاج إلى إدارة و تنظيم جيدين .

حيث أن كل المساعي و الجهود التي تبذل داخل هذا الحقل تسعى في الحقيقة إلى الوصول إلى هدفين رئيسيين متداخلين مع بعضهما.

- تحقيق إنجازات رياضية عالية

- محاولة جذب و احتواء الشباب لممارسة الأنشطة الرياضية بشكل متواصل و منظم.

مما لا شك فيه أن الانجازات في المستويات الرياضية العالية تحقق من قبل الرياضيين أنفسهم إلا أن هناك

جهودا أخرى تضاف إلى كل الجهود المبذولة من قبل الرياضيين من أجل الحصول على النتائج الرياضية المتقدمة.²

7.1- عناصر الإدارة الرياضية :

وفي المجال الرياضي نجد أن الإداري فيعتمد في تحقيق أهدافه على ستة عناصر هي :

¹ . عصام بدوي : مرجع سابق ، ص 17

² . مروان عبد المجيد إبراهيم : مرجع سابق ، ص 49

* المنشأة

* القادة .

* البرامج .

* الميزانيات .

* المستفيدون .

فإذا ما توافرت هذه العناصر الخمسة الأولى كان عليه أن يسعى لإيجاد العنصر السادس و هو تنظيم و إدارة العمل وهذا ما يدعوننا لان نتعرف على معاني و مدلولات كلمة الإدارة.¹

8.1- الهيئات الرياضية و الإدارية :

تنقسم الهيئات الرياضية إلى قسمين أساسيين هما : الهيئات الحكومية و الهيئات الأهلية:

أ- الهيئات الحكومية :

و هي الهيئات التي تفوضها الدولة عنها في تسيير و إدارة و متابعة أنشطة التربية البدنية و الرياضية مثل: وزارة الشباب و الرياضة، مجلس أعلى للشباب و الرياضة، رئاسة عامة للشباب و الرياضة، مؤسسة عامة للشباب و الرياضة، رئاسة عامة للشباب و الرياضة، حيث تختلف المسميات من دولة إلى أخرى إلى جانب وزارة التعليم التي تقوم - بحكم مسؤولياتها الرئيسية في تربية النشء و الشباب في قطاعات التعليم بجميع مراحلها- و بإتاحة الفرص للطلاب لممارسة الأنشطة الرياضية بجانب الأنشطة الأخرى لتحقيق النمو المتكامل للطلاب بدنيا و عقليا و روحيا، و ذلك عن طريق دروس التربية الرياضية و الأنشطة الرياضية التي يتم تنفيذها داخل و خارج المدرسة .

ب- الهيئات الأهلية :

بنظرة مبدئية لخريطة الهيئات الأهلية الرياضة في أنها تحتل المساحة الأكبر و الأشمل من حيث تعدد نوعياتها وانتشار فروعها و إشباع مجالات نشاطاتها، و شمولها لكل القطاعات النشء والشباب. و تتمثل الهيئات

¹. عصام بدوي : مرجع سابق ، ص 19

الأهلية في كل جماعة ذات تنظيم مستمر تتألف من أشخاص عدة طبيعيين أو اعتباريين ولا تستهدف الكسب المادي، ويكون الغرض منها تحقيق الرعاية للشباب و إتاحة الظروف المناسبة لتنمية ملكاتهم، وذلك عن طريق توفير الخدمات الرياضية والاجتماعية و الثقافية والروحية و الصحية و الترويجية كل ذلك في إطار السياسة العامة وهذه الهيئات الأهلية مثل: اللجان الأولمبية الوطنية - الاتحادات الرياضية - الأندية - مراكز الشباب - اتحاد جمعيات الأنشطة الشبابية.¹

1.2- التحولات من العصر الصناعي إلى العصر المعلوماتي :

لقد تطلب تحول المجتمعات من العصر الصناعي إلى العصر المعلوماتي ، إعادة النظر في المهارات التي تحاول النظم التربوية تسليح أفرادها بها . وصف ترلنج و هود (Trilling & Hood , 1999, p.7,8) المشار إليهم في (الصالح ، 2003) سبعة أنواع من المهارات يعتبرانها مهارات البقاء في عصر المعرفة :

* التفكير و العمل الناقدين : يحتاج العاملون في عصر المعرفة أن يكونوا قادرين على تعريف المشكلة في مجالات معقدة و متداخلة و غير محددة ، و استخدام الأدوات و الخبرات (بشرية و الكترونية) في البحث و التحليل و تصميم الحلول و إدارتها و تقويم النتائج و تحسين الحلول باستمرار تبعا لتغير الظروف.

* الإبتكارية : ستكون مهارات ابتكار حلول جديدة لمشكلات قديمة ، و اكتشاف مبادئ جديدة ، و اختراع منتجات جديدة لنقل أفكار جديدة، و توظيف طرق مبتكرة لإدارة العمليات و الأفراد مهارات مهمة لعصر المعرفة.

* التعاون : سيكون العمل من خلال الفريق الاختيار الوحيد لحل المشكلات المعقدة أو لابتكار الأدوات و الخدمات و المنتجات المعقدة.

* فهم الثقافات الأخرى: يحتاج العاملون في عصر المعرفة لردم الهوة الاجتماعية و السياسية و المنظماتية و الثقافية لكي يؤديوا أعمالهم بنجاح، حيث تزداد أهمية الثقافات الأخرى (Understanding Cross-cultural) في مجتمع متعدد الثقافات.

¹. مروان عبد المجيد إبراهيم : مرجع سابق ، ص 45 .

* الاتصال : يحتاج الأفراد في عصر المعرفة إلى توظيف اتصالات فعالة بوسائل متنوعة و لجمهور متنوع. اختيار الوسيلة المناسبة للرسالة المناسبة و لجمهور مناسب و إنجاز ذلك بفعالية و كفاءة يمثل مهارات لا غنى عنها.

* الحوسبة: سوف يحتاج كل فرد في عصر المعرفة إلى أن يصبح متمكنا من تقنية الحاسوب مما يفوق مهارات الثقافة المعلوماتية إلى مستوى أعلى من الإتقان الرقمي. فالذين يتقنون أدوات المعرفة في عصر المعرفة سيكونون أكثر نجاحا في المدرسة و العمل مقارنة بالذين لا يتقنونها.¹

2.2- إدارة المعرفة و الإدارة الالكترونية:

* إدارة بلا ورق فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق و لكن لا نستخدمه بكثافة و لكن يوجد الأرشيف الالكتروني ، و البريد الالكتروني ، و الأدلة و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.

* إدارة بلا مكان ، و تعتمد بالأساس على التليفون المحمول.

* إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم و الآن تسمى إدارة (24 X 7).

* إدارة الملفات بدلا من حفظها.

* استعراض المحتويات بدلا من القراءة.

* مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.

* البريد الالكتروني بدلا من الصادر و الوارد .

* الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.

* اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة.

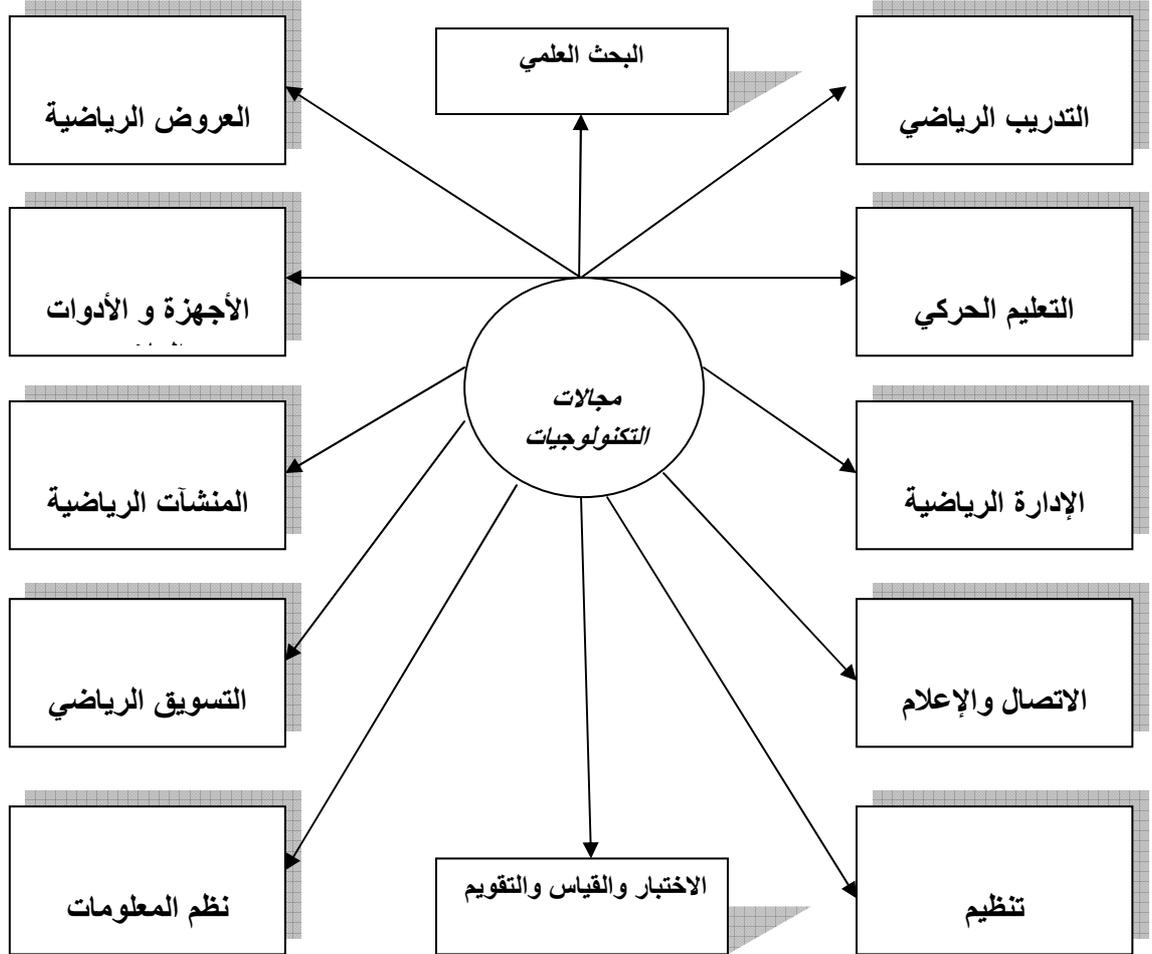
* التجهيز الناجح للاجتماعات.

* تشير الإدارة الالكترونية لعدد من الحقائق :

¹ . أحمد الخطيب ، سالم معاينة : الإدارة الحديثة-نظريات و استراتيجيات و نماذج حديثة ، جدارا للكتاب العالمي ،الأردن ، 2009، ص 101 .

- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات لطلابها من خلال الحاسب الآلي.
- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج.
- الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة إدارة المعرفة و ليست بديلا أو إنهاء لدورها.¹

شكل (1.2) مجالات التكنولوجيا في التربية البدنية و الرياضية.²



3.2- مظاهر التكنولوجيا التي تستخدم مختلف أغراض المؤسسات الرياضية:

¹ . أحمد الخطيب ، عادل سالم معاينة : مرجع سابق ، ص 65.
² . عفاف عبد المنعم درويش: تكنولوجيا إدارة المؤسسات الرياضية ، منشأة العارف، الإسكندرية ، مصر، 2009، ص 29 .

- وسائل جمع المعلومات والتسجيل، باستخدام الوسائل التكنولوجية مثل كاميرات التصوير التي تعمل بالأفلام الحساسة المختلفة أو بالأشعة بأنواعها.
- وسائل حفظ المستندات والوثائق المختلفة والوسائل العلمية.
- وسائل فحص المستندات والوثائق للتأكد من صحة وسلامة بياناتها.
- نظم الحاسوب الآلية في جميع البيانات والمعلومات و تخزينها و مقارنتها وسهولة استدعائها من مراكز تخزينها إلى مستخدميها في مختلف مجالات التربية البدنية و الرياضية.
- توظيف نظم الحاسوب في مجال إدارة و تنظيم البطولات والدورات الرياضية على كافة المستويات المحلية و العالمية و القارية الأولمبية.
- وسائل الفحص و التحليل الطبية و المعملية كما في الكشف عن تعاطي المنشطات المحرمة رياضيا.
- تكنولوجيا إقامة و تطوير مختلف أنواع الملاعب و المنشآت الرياضية
- توظيف نظم الحاسبات الآلية لإعداد دراسات الجدوى التي تسبق إقامة المشروعات الرياضية المختلفة.
- التكنولوجيا المستخدمة لصناعة مختلف أنواع الأجهزة و الأدوات والملابس الرياضية.
- وسائل الإعلام الرياضي من الاستقبال و البث الإذاعي والتلفزيوني لمتابعة الأحداث الرياضية الكبرى و الهامة وقت حدوثها.
- وسائل الاتصال التكنولوجية القادرة على تبادل المعلومات والبيانات الرياضية واستدعائها بالصورة و الصورة .
- الوسائل التكنولوجية المستخدمة لضمان الموضوعية في تحكيم بعض أنواع المسابقات والمنافسات الرياضية باستخدام الأجهزة الخاصة بدلا من الاعتماد على النواحي التقديرية.
- كتابة ونسخ الرسائل و البحوث العلمية في مختلف مجالات التربية البدنية والرياضية.
- أدوات وأجهزة مراقبة جودة الأداء.
- نظم الحاسوب الآلية في تنظيم و إدارة لمخازن بالمؤسسات والمنشآت الرياضية.
- تكنولوجيا التنمية الإدارية كالتى تستخدم في بعض أساليب التدريب الإداري (أجهزة المحاكاة) و كالأخرى المتبعة عند التعليم عن بعد.
- نظم الحاسوب الآلية الخاصة بإعداد معايير الجودة في المؤسسات الرياضية.

- تكنولوجيا تجهيز المكاتب بالمؤسسات و المنشآت الرياضية.
- تكنولوجيا التحليل الحركي.
- تكنولوجيا التجارة والتسويق الرياضي.
- توظيف نظم الحاسوب الآلية في إجراء المعالجات الإحصائية والبيانية للوصول لمعلومات تفيد مختلف جوانب التربية البدنية و الرياضية.

4.2- استخدامات البيانات و المعلومات في المؤسسة الرياضية :

تفيد البيانات و المعلومات المدير الرياضي في الأعمال الآتية:

- عند التخطيط الأولى أو المرحلي للمؤسسة و أنشطتها المختلفة
- عند إعداد برامج العمل و سياستها.
- عند تخصيص الموارد و الإمكانيات
- عند المتابعة و التقويم
- عند اتخاذ القرارات
- عند استشعار المستقبل و التنبؤ به.¹

5.2- نظم المعلومات في المجال الرياضي:

- لقد أصبحت الرياضة في هذا العصر مجالاً تحكمه تقنيات متقدمة للغاية، ومما لاشك فيه أن التطوير العالمي الذي يشاهد بصفة مستمرة في المجال الرياضي لم يأت من فراغ و لكنه نتيجة تخطيط علمي دقيق يعتمد على أحداث الأساليب التكنولوجية لجمع المعلومات و تنظيمها و تخزينها و معالجتها و استرجاعها، فالدول التي تبنت التفاعل مع ظاهرة المعلومات و تقنياتها المتقدمة استطاعت أن تحقق معدلات عالية من النمو في كافة المجالات، و تستوجب الحقبة الحالية للنهوض بالمستوى الرياضي في الجزائر إقامة نظام للمعلومات يستفيد منه المخططون و متخذي القرارات، حيث إن التخطيط و اتخاذ القرار عمليتان كاملا على المعلومات، فالتخطيط يجب لأن يبني على المعلومات الدقيقة والصحيحة، حيث إن عدم الرؤية الواضحة والتنبؤ يؤديان إلى اتخاذ قرارات عشوائية بعيدة عن الواقع.

¹ . عفاف عبد المنعم درويش: مرجع سابق، ص 47 .

- ولقد أصبح من المتعارف عليه في الوقت الحالي أنه لم يعد هناك مجال للحديث عن نظم معلومات يدوية و إنما أصبح الحديث دائما عن نظم معلومات تستخدم أو تسند إلى الحاسبات الآلية، هذا بالإضافة إلى أن أسعار هذه الحاسبات تعد مناسبة بالنسبة لتعدد إمكانياتها وفرص استخدامها و ماتقدمه من خدمات سريعة ودقيقة.

- ويجب الوضع في الاعتبار أن موضوع الأخذ بنظام جيد للمعلومات ليس أمرا سهلا و ليس مقصورا على مجرد اقتناء أجهزة حديثة للحاسب الآلي، بل الأهم من ذلك كله هو النظام ذاته أي كيفية وضع نظام المعلومات يمكن من خلاله الحصول على المعلومات في الوقت المناسب و القدر المناسب و الشكل المناسب.¹

مما سبق نستطيع أن نستنتج و نضيف مايلي:

- إن المعلومات هي المنتج النهائي لنظم المعلومات الإدارية و المحاسبية والوصفية الموجودة في المؤسسة الرياضية.

- أن المعلومات تستخدم في تأكيد أو تصحيح معلومات سابقة أو في إضافة حقائق أو أفكار جديدة لمستقبل أو مستخدم المعلومات.

- أن للمعلومات تكلفة عند إنتاجها كما أن لها عائد عند استخدامها ولا بد من الموازنة بينهما وترجيح العائد على التكلفة كعامل مؤثر في مرحلتي صنع و اتخاذ القرار.

- إن الوظيفة أو الهدف النهائي للمعلومات هو زيادة المعرفة أو تخفيض عدم التأكد لدى مستخدمها هذه المعلومات مما يساعدهم على اتخاذ القرارات الأفضل في إطار موضوعي.²

أنواع البيانات:

¹ . عصام بدوي : مرجع سابق ، ص 213

² . عفاف عبد المنعم درويش : مرجع سابق ، ص 48 .

- البيانات الكمية: وهي عبارة عن بيانات رياضية و إحصائية تبرز علاقات محددة بين عدد من العوامل أو المتغيرات وتتميز بالدقة والثقة. كما في المقاييس المجسمة للاعبين والمقاييس القانونية للملاعب، والأجهزة و الأدوات، و الأرقام القيام، وترتيب الفرق الرضية في البطولة والمسابقات.

- البيانات النوعية: و هي تتضمن أحكام أو تقديرات غير محددة بأرقام، و لذا فهي أقل دقة و ثقة من سابقتها لأنها قد تتضمن التحيز، و نقص الموضوعية، كما في تقارير الرؤساء، وآراء اللاعبين و أولياء الأمور، و المدربين و الصحفيين إلخ .

- آراء الخبراء والمستشارين: وتتضمن الاقتراحات والتوصيات والاستشارات التي يقدمها هؤلاء الخبراء لمتخذ القرار حول إيجاد حلول للمشكلة محل القرار والتي تساهم إلى حد بعيد في إلقاء المزيد من الضوء على المشكلة من خلال تحديد الحقائق المتعلقة بها وربطها ببعضها وبين ضرورتها تمهيدا للوصول على البديل الذي يحقق الهدف. كما في الخبراء الأكاديميون المختصون في المجال كما في حالة تحديد محاور الاستبيان مثلا.¹

6.2- متطلبات تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الرياضية :

1- الموارد البشرية :

- القابلية للاستثمار
- القابلية للاستفادة
- القابلية للتنمية
- القابلية للتنوع

2- المتطلبات المادية و التنظيمية :

- إنشاء مراكز للمعلومات الالكترونية
- أجهزة الحاسوب و التجهيزات الملحقة بها.

3- المتطلبات المجتمعية :

- مراعاة اتفاقيات ترخيص مصادر المعلومات الالكترونية
- تحديد سمات مجتمع المستخدمين المراد إتاحة مصادر المعلومات الالكترونية لهم.
- مراعاة مصادر المعلومات الالكترونية التي يرغب المستخدمين الوصول إليها.

¹ . عفاف عبد المنعم درويش : مرجع سابق ، ص 49 .

- تحديد أهداف المستخدمين من الوصول إلى المعلومات الالكترونية.

4- المعلومات والأفكار :

- تقييم المعلومات المتعلقة بمصادر البيانات في نطاق مجال موضوعي معين أو نشاط معين من شتى الأنحاء الداخلية و الخارجية وبنها.
- إرشاد الباحثين والمستخدمين إلى المصادر المناسبة لاحتياجاتهم من بيانات ومعلومات.

5- التكنولوجيا (الأداة) :

مصطلح التكنولوجيا مصطلح نسبي الدلالة و ينظر إليه في سياقه الزمني والمكاني والاجتماعي والثقافي حتى يكتسب المعنى الصحيح الذي يعنيه وهو يعتبر وسيلة وليس هدفاً، و التكنولوجيا هي كل ما ينتج عن اتحاد الأفكار و السبل والتجهيزات ويستثمره الإنسان في تحسين مستوى معيشتة وتحقيق مستوى رفاهيته وتوفر عليه الوقت و الجهد و التكلفة.¹

7.2- المكاسب التي يمكن أن تتحقق نتيجة توافر رصيد من المعلومات الرياضية :

- تنمية قدرة الدولة على الاستفادة من المعلومات المتاحة و الخبرات التي تحققت في الدول الأخرى
 - ترشيد وتنسيق ما تبذله الدولة من جهد في البحث و التطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.
 - كفاءة قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.
 - توفير بدائل مناسبة لحل المشكلات و اختبارات تكفل الحد من هذه المشكلات مستقبلاً.
 - رفع مستوى فاعلية و كفاءة الأنشطة الرياضية سواء على مستوى القاعدة أو القمة.
 - ضمان القرارات السليمة في كافة المراحل و على مختلف مستويات المسؤولية.
- وعموماً، فإن المعلومات في المجال الرياضي شأنها شأن أي مجال آخر تعتبر العنصر المحرك للتنمية و التطوير و بدونها يحدث السكون و الجمود و التخلف.

1.3- موقع الوطن العربي من انفجار المعلومات :

¹ . عفاف عبد المنعم درويش : مرجع سابق ، ص 93 .

يبدو واضحاً أن العالم العربي لم يستعد بعد للدخول في مجتمع المعلومات، على الرغم من انتشار التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصناعة المعلومات في بعض الدول العربية، إلا أنها لازالت مرحلة البداية، ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى ضعف الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات وضعف القوى البشرية العاملة في هذه المجالات، وغياب السياسات الوطنية للمعلومات، وحتى على المستوى العالمي فإن مجتمع المعلومات لم يتحقق بشكل كامل إلا في 12 بلداً، تشكل ما نسبته (25%) من مجموع سكان العامل لكنها تمتلك أكثر من (80%) من أجهزة الحواسيب وأجهزة الهاتف وأجهزة التلفزيون وهي: الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان، ألمانيا، سويسرا، السويد، كندا، بريطانيا، إسبانيا، فرنسا، هولندا، إيطاليا والاتحاد السوفياتي (سابقاً).

2.3- السمات الرئيسية للمعلومات وتكنولوجيات المعلومات في الوطن العربي:

- تصنف البلاد العربية ضمن البلاد الجائعة لمعلوماتها وحاسوبها.
- تركز الجهد الرئيسي للتطبيقات على النواحي التجارية والإدارية دون التطبيقات المتعلقة بالتنمية الاجتماعية والثقافية.
- ضعف الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات في معظم الدول العربية من شبكات اتصال وعمالة مدربة ومكانز وموسوعات، وغياب سياسات المعلومات الوطنية.
- الحاجز اللغوي، لعدم كفاية الجهد التطويري لإدخال اللغة العربية بشكل جذري في المنظومة المعلوماتية. واقتصار جهود تعريب النظم والمعدات على الاستيعاب السطحي لخصائص اللغة العربية في إطار القيود الفنية لتكنولوجيا الحاسوب والاتصالات، والمصممة أصلاً لتلائم تطبيقات اللغة الإنجليزية.
- وجود معظم بنوك المعلومات عن الوطن العربي خارجة، مما يصعب إتاحتها للمستخدم العربي ويجعلها عرضة لعدم الموضوعية وللأهواء السياسية والفكرية.
- ندرة البحوث والدراسات التي تتناول الأبعاد العربية لقضية المعلومات.
- عدم تجاوب نظم التعليم الرسمية في معظم الدول العربية مع المتطلبات المتجددة للعالم الحديث والتعامل مع عناصر التكنولوجيا الحديثة.
- عزوف المدير والمهني والدارس عن طلب المعلومات واستخدامها والنظر إليها باعتبارها أحد الموارد الهامة، كالموارد الطبيعية والمادية.
- النقص الشديد في العمالة المدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهجرة العمالة المتخصصة.
- الأسلوب السطحي الذي تتناول به وسائل الإعلام الجماهيرية في الوطن العربي القضايا الخاصة بالتكنولوجيا عموماً وتكنولوجيا المعلومات بشكل خاص.

3.3- العوامل المؤثرة في مجتمع المعلومات العربي:

يتأثر المجتمع في الوطن العربي بعدد من العوامل قد تؤدي إلى تأخر انتقاله إلى مجتمع المعلومات، ومن أهم هذه العوامل:

أولاً: عوامل البنية التحتية (الأساسية):

وتتمثل في النقاط التالية:

- ما تزال معظم شبكات الاتصالات في الدول العربية بحاجة إلى التطوير لكي تتمكن من التعامل بكفاءة مع التكنولوجيا الرقمية الحديثة.
- غياب خطوط الهاتف عن عدد كبير من المواطنين في الوطن العربي، حيث يبلغ عدد خطوط الهاتف الثابتة حوالي (33) خطاً لكل (100) مواطن في دولة الإمارات العربية ولبنان و(26) خطاً في البحرين و (24) خطاً في قطر، و(20) خطاً في الكويت، ويقل هذا العدد عن (10) خطوط في بعض الدول العربية ذات الدخل المنخفض.
- عدد مستخدمي الانترنت لا يتجاوز (16%) من المواطنين في الإمارات العربية ولا يتجاوز هذا العدد (7%) في قطر، وحوالي (5%) في لبنان، وتقل النسبة عن ذلك كثيراً في غالبية الدول العربية.¹

ثانياً: العوامل الاقتصادية:

وتتمثل في النقاط التالية:

- انخفاض مستوى الدخل لدى شريحة كبيرة من المجتمعات العربية، فبينما يزيد متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي في دولة الإمارات العربية المتحدة على تسعة آلاف دولار، فإنه يقل عن 1500 دولاراً في عدد كبير من الدول العربية ومنها مصر والمغرب وسوريا واليمن والسودان وغيرها.
- تدني مفاهيم العمل الاقتصادي وقواعده، حيث مازلنا نفتقر إلى مفاهيم الجودة وعناصر المنتج المتماثل المطابق، والمواصفات والمقاييس وغيرها.
- معظم المؤسسات العربية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تزال صغيرة يكرر بعضها بعضاً، ولا تتجه إلى الاتحاد والاندماج والشراكة لكي تنمو وتزدهر.
- وتبين المؤشرات السابقة ضعف القدرة لدى أفراد الكثير من المجتمعات العربية على اقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لانخفاض مستوى الدخل لدى معظم الدول العربية أولاً ولدى أفراد المجتمع العربي ثانياً.

¹. ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق، ص 356 .

ثالثا: العوامل الثقافية والتربوية: وتتمثل في النقاط التالية:

- ارتفاع نسبة الأمية في بعض الدول العربية، حيث تصل بالمتوسط إلى (25%) بين الرجال و(47%) بين النساء، وترتفع هذه النسب بشكل واضح في دول شمال إفريقيا، إذ لا يمكن توقع بناء مجتمع معلومات بأطر غير متعلمة.
- انخفاض مستوى التعليم بدرجة متواصلة وذلك في مختلف مراحل التعليم سواء على المستوى المدرسي أو التعليم العالي. بالإضافة إلى عدم تدريس الحاسوب واللغة الإنجليزية بشكل فاعل ابتداء من السنة الدراسية الأولى. وهنا لابد من إعادة النظر في النظم التعليمية بمشاركة القطاعين العام والخاص.
- معرفة الغالبية العظمى من مجتمعاتنا العربية باللغة الإنجليزية ما تزال ضحلة، علما بأنها تشكل ما نسبة (80%) تقريبا من النتاج الفكري العالمي وبخاصة على شبكة الانترنت.

رابعا: العوامل المؤسسية والتشريعية: وتتمثل في النقاط التالية:

- الغياب الواضح للمؤسسات الرسمية ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تعاني الدول العربية من ضعف البنية المؤسسية الحكومية المتمثلة في البيروقراطية والروتين وتعقيد المعاملات والإجراءات عندما يتعامل أفراد المجتمع مع أجهزة الدولة.
- النقص الواضح في القوانين والأنظمة والتشريعات العربية التي تتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة.

خامسا: مشكلة البحوث والتطوير: هناك علاقة قوية بين الإنفاق على البحوث والتطوير والاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على سبيل المثال تنفق اليابان (3.76%) من الناتج القومي الإجمالي على شؤون البحث والتطوير، أما الولايات المتحدة الأمريكية فتنفق (8.2%) وألمانيا (2.63%)، وفي المقابل نجد أن هذه النسب متواضعة جدا في البلاد العربية، على سبيل المثال تنفق تونس (0.3%) فقط والأردن (0.26%) ومصر (0.22%) وسوريا (0.2%) والكويت (0.16%) فقط.¹

4.3- أهم مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بالجزائر: ونلخصها في الجدول التالي :

الجدول رقم (1.2) أهم مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بالجزائر.²

¹ . ربحي مصطفى عليان : مرجع سابق ، ص 359 .

² . www.mptic.dz ,14/07/2011 ,18 :15 .

النسب	الأرقام بالقيمة المطلقة	تعيين	التعريف بالمؤشر	الفئة
0.164	9300	مقاهي انترنت	مؤشر 1:	مؤشرات المياكل
2.17	51504	أكشاك متعددة	تجهيزات عمومية	
0.874	4247	مخادع عمومية للهاتف	ل 1000 نسمة	
	16500	حورية		
	20747	المجموع		
13.35	2990000	الهاتف الثابت	مؤشر 2:	
	697603	الخطي wll	الكثافة الهاتفية	
	3687603	المجموع	بالنسبة ل	
97.90	7703689	موبيليس (جوال)	100 نسمة	
	14108857	جيزي (جوال)		
	5218926	نجمة (جوال)		
	27031472	المجموع		
12.31	710967	نسبة الأسر التي لها حاسوب %	مؤشر 3 :	
93.1	31579616	نسبة امتلاك السكان التلفاز %	تجهيزات الإعلام الآلي و الاتصال	

مؤشرات النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	مؤشر 4 : تجهيزات الإعلام الآلي لقطاع التربية	نسبة تجهيزات التربية	الطور الابتدائي	معلومة غ متوفرة
		نسبة تجهيزات التعليم العالي	الطور المتوسط	0.58ح/100ت
			الطور الثانوي	2.54ح/100ت
			952067ح/45000ط	4.72ح/100ط
		نسبة تجهيزات التكوين المهني	416642ح/20000م	4.80ح/100م
	مؤشر 5 : النفاذ إلى الانترنت للمشركين المقيمين	نسبة النفاذ للانترنت ذو التدفق العالي %	585455	10.14
		نسبة النفاذ للانترنت ذو التدفق المنخفض %	105892	1.83
	مؤشر 6 : النفاذ إلى الانترنت	نسبة النفاذ للانترنت للمؤسسات	16579	13.94
		مؤشر 7 : أسعار النفاذ إلى الانترنت	أسعار تجهيزات الإعلام الآلي	سعر الحاسوب/smig
	أسعار النفاذ للانترنت بالعرض المحدود		سعر الوصلة / smig	smig %3.33
	أسعار النفاذ للانترنت بالعرض غير المحدود		سعر الوصلة/smig	smig %4.91

مؤشرات استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	مؤشر 8 :	نسبة استعمال الانترنت المنخفض التدفق من الأشخاص	192 د / شهرين	3.18 سا/شهر
	مؤشر 9 :	نسبة استعمال الانترنت من طرف للمؤسسات	عنوان الكتروني	58.2%
			موقع ويب	29.4%
			اسم مجال	15.2%
	الاستعمال المهني للانترنت	نسبة الدخول للانترنت من طرف للمؤسسات	مؤشر الدخول	41.44%

5.3- وزارة الشباب و الرياضة :

استحدثت وزارة للشباب و الرياضة بموجب المرسوم الحكومي رقم 62/1 في 1563 ثم ضمت الجانِب السياحي إلى الشباب و الرياضة بعدما اتضحت أهميته و ذلك بصدور المرسوم رقم 63/73 شهر مارس 1963. و في سبتمبر 1963 تم تكليف وزارة التوجيه الوطني بإدارة قطاع التنمية و الرياضة من خلال إنشاء كتابة الدولة للشبيبة و وضع تنظيم جديد للوزارة و كل ما له صلة بالشبيبة و الرياضة.

وهكذا مر قطاع الشبيبة و الرياضة بمراحل مختلفة و عرف تغييرات كثيرة في التنمية و القوانين، و هذا مجازة للتطور و التغيير السريع الذي عرفته البلاد من الناحية الاجتماعية و التوجهات السياسية و الاقتصادية إلى أن وصل إلى الوضع الراهن و هي وزارة الشبيبة و الرياضة التي صدرت مهامها في المرسوم التنفيذي رقم 410/05 المؤرخ في 16 رمضان 1426 الموافق ل 19 أكتوبر 2005 المحدد لصلاحيات وزير الشباب و الرياضة¹ و المبين لمهام الوزارة و المتمثلة في :

01) في مجال الشباب:

- تعمل وزارة الشباب و الرياضة على ترقية و تطوير و تنظيم الحركة الجمعوية للشباب؛ تطوير الوظيفة الاجتماعية التربوية لهياكل الشباب؛ تطوير الإعلام و الاتصال و الإصغاء وكذا فضاءات التعبير في أوساط الشباب و ترقية حركية الشباب و تربيتهم على المواطنة. كما تنظم و تنسق و تطور و تراقب المؤسسات و نشاطاتها و برامجها التنشيطية الاجتماعية التربوية و الترفيهية للشباب.

- تضع وزارة الشباب و الرياضة الآليات الضرورية من أجل تنسيق أنجع ما بين القطاعات المعنية من اجل تكفل شامل و منسجم بالشباب، كما تعمل في هذا الإطار على إعداد البرامج الهادفة للإدماج الاجتماعي للشباب و للوقاية من الآفات الاجتماعية في أوساطهم و للوقاية من تهميشهم².

02) في مجال الرياضة:

- تعمل وزارة الشباب و الرياضة على توجيه و و مراقبة الحركة الجمعوية الرياضية و هياكلها، وكذا المؤسسات النشاطات في مجال التربية البدنية و الرياضة.

- تعمل على ترقية و تعميم التربية البدنية و الرياضة بالتنسيق مع القطاعات المعنية لاسيما في الأوساط التربوية و التكوين و في أوساط إعادة التربية و الوقاية.

- تعمل وزارة الشباب و الرياضة على تحديد استراتيجية لتطوير و التكفل برياضة النخبة و المستوى العالي و الفرق الوطنية، و لتطوير آليات انتقاء المواهب الرياضية و توجيهها و تكوينها.

- تعمل على ترقية الرياضة للجميع و الممارسة الرياضية السنوية كما تحدد التدابير الهادفة لتطوير الأخلاق و الروح الرياضية و لمكافحة العنف داخل المنشآت الرياضية .

- تعمل على ترقية الاحترافية الرياضية و تضع و تطوير المراقبة الطبية-الرياضية ووسائل مكافحة ضد تعاطي المنشطات.

03) في مجال التجهيزات و المنشآت الرياضية:

- تقترح وزارة الشباب و الرياضة مخططات التنمية و تسهر على الربط بين مجلي الإعداد و الانجاز للمشاريع كما تضع شبكة المنشآت و التجهيزات الرياضية و الشبابية و تعمل على ضبطها و تصديقها.

¹. المرسوم التنفيذي رقم 410/05 المؤرخ في 16 رمضان 1426 الموافق ل 19 أكتوبر 2005 .

² . 20: 15/06/2011, www.mjs.dz

04) في مجال التعاون و العلاقات الدولية:

- تعمل وزارة الشباب و الرياضة في تحديد استراتيجية وطنية في مجال العلاقات مع الهيئات الدولية للشباب و الرياضة ووضعت تدابير التي تهدف إلى تعزيز التمثيل الوطني بالخارج و تامين الكفاءات و المواهب من الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج.¹

6.3- مديرية الشباب و الرياضة:**- التعريف بالمؤسسة:**

تعتبر مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة أحد فروع وزارة الشباب و الرياضة و ممثلها على المستوى المحلي و هي بذلك تشكل الوسيط بين الإدارة المركزية و المجتمع المحلي و حلقة الوصل بين شريحة الشبان و السياسة المتبعة من طرف الوزارة.

- تاريخ و نشأة المؤسسة:

لقد مرت مديرية الشباب و الرياضة في سياق نشأتها بعدة مراحل متعاقبة كل مرحلة تميزت بخصوصيتها و نمط تسييرها و يمكن تقسيم هذه المراحل إلى مايلي:

1- مرحلة التأسيس الأولى:

و تتجسد أساسا في ظهور الوزارة نفسها و هي مكسب للشباب دون شك و أهم ما ميز هذه المرحلة هو القيام بلم شتات مخلفات الاستعمار من عتاد و هياكل و برامج ضمن ما كان يعرف بالمراكز الاجتماعية التي أعلن عن تأسيسها الحاكم العام للجزائر "جاك سوستيل" في 27 أكتوبر 1955 لتكون من كل ذلك القاعدة الهيكلية المادية و البشرية لوزارة الشباب و الرياضة.

2- مرحلة التأسيس الثانية:

و هي مرحلة مكتملة للأولى و تبدأ مع تعيين مسؤول جديد على رأس الوزارة ، و فيها تم استكمال محددات القطاع الهيكلية و التوجيهية باعتماد معظم التوجيهات و برامج المراكز الاجتماعية التي كانت تركز أساسا على ما كان يعرف في عهد الاستعمار بالتربية القاعدية لتستبدل بمصطلح التربية الشعبية و بقيت الأسلاك التربوية المشتركة هي نفسها إلى غاية صدور قانون الوظيف العمومي الجزائري الذي شهد تطبيقات له سنتي 1967 و 1968 و هي مفتش و رئيس المركز و مساعد رئيس المركز و الممرن.

3- مرحلة تأصيل التربية الشعبية:

تتميز هذه المرحلة بتعميم مصطلح التربية الشعبية كإطار عام لأي نشاط و كانت النشاطات الموجهة للشباب تتمثل أساسا في محو الأمية و الاستدراك المدرسي و التمهيدي و المخيمات الصيفية و الحقايب الثقافية ورحلات معرفة الجزائر، كما بدأت المحاولة الأولى لتبيان معالم الطريق لتكوين الأسلاك الجديدة المنصوص عليها في قانون

¹ www.mjs.dz , 15/06/2011, 22 :20 .

الوظيفة العمومي و هي الممرن والمربي والمدرّب وذلك بتأسيس مدارس لتكوين إطارات الشباب و بقيت الأفكار و التوجيهات المسيطرة هي توجيهات التشكيلة البشرية الموروثة قلبا وقالبا.

4- مرحلة الكشف:

و تبدأ مع بداية السبعينات مع المسؤول الجديد الذي جاء بشعار و برنامج جديد لقطاع الشباب و هو البرنامج الكشفي، و نادى بتعميمه و إحلاله محل كل نشاط إلى درجة محاولة فرض السراويل القصيرة على كل العاملين في القطاع خاصة الأسلاك البيداغوجية ، و قد تم التخلي عن برامج محو الأمية و الاستدراك المدرسي و التمهين ، و في هذه المرحلة شهد قطاع الرياضة ازدهار ملحوظ من حيث المنشآت و تكوين الإطارات في حين بقي قطاع الشباب يعيش على ميراث السنين(الأرشيف الاستعماري).

5- مرحلة بداية الثمانينات:

و سميت كذلك مرحلة الفريق الوطني حيث لم يكن في الاهتمام سوى الفريق الوطني و تشكيلاته و تتميز ب :
 - لم يتم ترسيم أي مدير وفي نفس الوقت تم الاستغناء عن عدد هام من الإداريين المركزيين.
 - حذفت كلمة شباب من تسمية الوزارة لتصبح هذه تسمى وزارة الرياضة في غياب الشباب.
 - تحويل قسم من قطاع الشباب إلى وزارة الصحة و هو قسم حماية الطفولة و الشباب.
 - ترقية منظومة تكوين إطارات الرياضة حيث أصبحت مدة التكوين خمس سنوات وسلم
 14 آنذاك في حين بقي تكوين إطارات الشباب يراوح مكانه، مدرسة عادية، سنتان تكوين وسلم 11.
 - بقاء الباب مغلق أمام الترقيات الداخلية بعد أن تم غلقه في المرحلات السابقة.

6- مرحلة التشريع:

و تميزت هذه المرحلة بصدور المرسوم رقم 30/86 المؤرخ في 18 فيفري 1986 الذي يحدد و ينظم الهياكل الإدارية الهامة للولاية و مهامها التنظيمية حيث في ملحقاته أصبحت توجد في كل ولاية مصلحة خاصة بالشباب و الرياضة تابعة قسم تميمين الموارد البشرية، إذ جاء في المادة 6 مايلي:
 مصلحة الشباب و الرياضة تتضمن حسب الشكل التنظيمي.

*أربعة (04) مكاتب:

- مكتب التنشيط القاعدي
- مكتب الرياضة الجماهيرية
- مكتب رياضة النخبة
- مكتب التفتيش و التكوين

*أربعة (04) مكاتب:

مكتب التنشيط القاعدي

- مكتب ترفيه الشباب
- مكتب الرياضات
- مكتب التفتيش و التكوين
- *مكتبين (02) :
- مكتب
- الشباب
- مكتب الرياضة
- *مكتبين (02) :
-
- مكتب الشباب، التكوين و التفتيش
- مكتب الرياضات، التكوين و التفتيش
- 7- مصلحة ترقية الشباب:**

في هذه المرحلة تم تغيير التسمية لتصبح مصلحة ترقية الشباب للولاية و هذا بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 234/90 المؤرخ في 28 جويلية 1990 الذي يحدد القواعد التنظيمية وسير مصالح ترقية الشباب للولاية، حيث تنص المادة الثانية على أن المصالح المكلفة بنشاطات الشباب والرياضة والثقافة مجتمعة في مديرية ترقية نشاطات الشباب والتي تتضمن مصالح مهيكلة في مكاتب، وهذه المصالح تقوم بمهمة البحث،التنسيق وترقية النشاطات الترفيهية،التربوية،الثقافية والعلمية باتجاه فئة الشباب وكذلك النشاطات البدنية والرياضية.

8- مديرية الشباب و الرياضة:

حيث اتسمت بظهور التسمية الحالية و ذلك طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 283/93 المؤرخ في 23 نوفمبر 1993 الذي يتضمن تغيير التسمية من مصلحة ترقية الشباب إلى مديرية الشباب و الرياضة، و بقيت على هذا الحال إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 345/06 المؤرخ في 28 سبتمبر 2006 الذي يحدد القواعد التنظيمية والتسييرية لمديريات الشباب والرياضة للولاية¹، حيث يحدد مهام المديريات لتطوير وتنشيط والمتابعة للبرامج السوسيوترابية و الترفيهية و خلق فضاءات لتبادل الآراء و التعبير بين الشباب و ترقية و تطوير وتنظيم الحركة الجموعية(الشباب و الرياضة) و هيكلتها.

و جاء في المادة الرابعة من هذا المرسوم أن مديرية الشباب و الرياضة للولاية تتضمن المصالح التالية:

- مصلحة التربية البدنية و الرياضية.
- مصلحة نشاطات الشباب.
- مصلحة الاستثمار و التجهيز.
- مصلحة الإدارة و الوسائل والتكوين.

¹. المرسوم التنفيذي رقم 345/06 المؤرخ في 28 سبتمبر 2006 .

حيث لا تتعدى ثلاث (03) مكاتب لكل مصلحة.

مهام مديرية الشباب و الرياضة:

حدد المرسوم التنفيذي رقم 345/06 الصادر في 28 سبتمبر 2006 مهام مديرية الشباب و الرياضة في النقاط التالية:

- تجمع مصالح الشباب و الرياضة على مستوى الولاية.
- تطوير المؤسسات و الهياكل و الأجهزة و النشاطات التابعة لاختصاصها العاملة في ميادين الشباب و التربية البدنية و الرياضة وتنسيقها و مراقبتها.
- تطوير البرامج الاجتماعية التربوية و الترفيهية و حركة و مبادلات الشباب و فضاءاتهم للتعبير و تنشيطها و متابعة تنفيذها.
- إعداد برامج الإعلام و الاتصال والإصغاء للشباب.
- ترقية الحركة الجمعوية للشباب و الرياضة وتطوير هياكلها وتنظيمها.
- تنفيذ البرامج الهادفة للاندماج الاجتماعي للشباب و المشاركة المتصرفة بالمواطنة و ترقية مبادراتهم.
- مكافحة الآفات الاجتماعية و العنف و التهميش ، و تنفيذ برامج ترقية و تعميم التربية البدنية و الرياضية.
- وضع التنظيمات و أقطاب انتقاء المواهب الرياضية الشابة و توجيهها و تكوينها و تطويرها.
- متابعة و ترقية الممارسات الرياضية النسوية.
- تنظيم أعمال تكوين المستخدمين و التأطير الدائم و تحديد معارفهم وتحسين مستواهم و تأهيلهم .
- إعداد مخطط تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل و الهيئات المعنية.
- السهر على تطبيق التنظيم المتعلق بسير المؤسسات و هيئات الشباب و الرياضة و استغلالها وتسييرها.
- وضع أنظمة لتقييم و مراقبة الهياكل و الهيئات و المؤسسات التابعة.
- مراقبة مساعدات الدولة للحركة الجمعوية الرياضية و الشبانية.
- ضمان متابعة برامج الاستثمار و إنجاز الهياكل الأساسية و تقسيمها و تصديقها و صيانتها و حفظها.
- ضمان تسيير الموارد البشرية و المالية و المادية اللازمة لإنجاز مهامها و المحافظة على الممتلكات و الأرشيف.
- تقييم النشاطات المبذولة بصفة دورية و إعداد الحصائل و البرامج المتعلقة بها وفقا للأشكال و الكيفيات و الآجال المقررة.

مصالح ومكاتب مديرية الشباب و الرياضة:

الشكل (2.2) مصالح و مكاتب مديرية الشباب و الرياضة

مدير الشباب و الرياضة

مصلحة التكوين و
إدارة الوسائل

مصلحة
الاستثمارات و
التجهيزات

مصلحة نشاطات
الشباب

مصلحة التربية
البدنية و الرياضية

مصلحة التربية البدنية و الرياضية : تضم ثلاثة مكاتب هي :

(١) مكتب تطوير التربية البدنية و الرياضية : ويقوم بالمهام التالية :

- إعداد مخطط تطوير الرياضة بالولاية بالتنسيق مع مختلف الهياكل و الهيئات المعنية .
- دراسة واقتراح استراتيجيات تطوير التربية البدنية و الرياضية في مجال التربية و التكوين .
- القيام بكل دراسة أو بحث يرمي إلى تطوير النشاطات في ميدان التربية البدنية و الرياضية .
- إعداد و تنفيذ برامج تطوير الرياضة في الوسط المتخصص و متابعتها و تقييمها .

- اقتراح كل التدابير التحفيزية لتطوير وترقية الممارسة الرياضية الجوارية و تنفيذها .
- اقتراح التدابير الرامية إلى المحافظة على الألعاب التقليدية وترقيتها .
- ضمان المتابعة و المراقبة المنتظمة لبرامج تطوير التربية البدنية و الرياضية .
- تحضير التقارير الدورية لتقويم السياسات و البرامج المطبقة في تطوير التربية البدنية و الرياضية .
- التقييم المستمر للبرامج و تأهيل العمل التطوعي في مجالها .
- عرض و وضع المقاييس الدافعة لتوسيع و ترقية الممارسات الرياضية لاسيما في البلديات و الأحياء .
- تحديد و تهيئة العمل مع الهياكل المعنية المهادفة لمشروع و برامج تعميم الرياضة للجميع و تطوير التربية البدنية و الرياضية في الوسط المتخصص في مجال التربية و التكوين و تطبيقها و ترويجها في وقت الفراغ و ضمان مراقبتها و تقييمها .

(ب) مكتب اكتشاف و تكوين المواهب الشابة : من مهامه :

- تحديد مخططات و برامج تطوير مدارس الرياضة و مراكز تكوين المواهب الشابة و تنفيذها و متابعتها .
- العمل على كشف المواهب الشابة والإطارات .
- القيام بالدراسات والتحقيقات و سير الآراء في ميدان الشباب و الرياضة .
- وضع التنظيمات وأقطاب انتقاء المواهب الرياضية الشابة وتوجيهها و تكوينها و تطويرها .
- العمل لأنجاز البرنامج الوطني لتطوير مدارس الرياضة و مراكز تكوين المواهب الرياضية و متابعة تنفيذه بالاتصال مع القطاعات و الهياكل المعنية .
- السهر على حسن سير مدارس الرياضة ومراكز تكوين المواهب الرياضية و انجاز أهداف القطاع في هذا المجال .
- تحديد الاحتياجات و الوسائل الضرورية لتطوير مدارس الرياضة و مراكز تكوين المواهب الرياضية .
- العمل على التأطير البيداغوجي و التقني الضروريين لسير مدارس الرياضة ومراكز تكوين المواهب الرياضية .
- القيام بالتقويم المستمر لسير مدارس الرياضة ومراكز تكوين المواهب الرياضية .
- و يعكف حاليا القائمين على المكتبين سالف الذكر على إعداد بطاقة للممارسة الرياضية بالولاية على شكل خريطة توضح (توزيع السكان وخصائصهم ، الوسائل والهياكل ، الإطارات ، النشاطات الممارسة ، الميول والرغبات) .

(ج) مكتب الجمعيات الرياضية و التظاهرات الرياضية : ويقوم بما يلي :

- إعداد مخططات و برامج تطوير الرياضة في وسط العمل و التظاهرات الرياضية و تنفيذها
- اقتراح البرامج والأعمال الموجهة لتعزيز مشاركة الجمعيات الرياضية في تطوير الرياضة ومكافحة العنف و ترقية أخلاقيات الرياضة و الروح الرياضية
- المبادرة بالتدابير والآليات التي تسمح بأحسن توجيه لمساعدة الدولة للجمعيات الرياضية

- ضبط تدابير المساعدة تجاه الحركة الجمعوية الرياضية والسهر على حسن توزيع مساعدة الدولة و القيام بالتقويم المنتظم في هذا الميدان
- تحديد صيغ الشراكة مع الجمعيات
- المشاركة في تنظيم الدورات الرياضية المحلية والوطنية ودعمها
- المبادرة بالتظاهرات الرياضية الموجهة للشباب 'لاسيما المهرجانات و الدورات والمباراونات وتنظيمها بالاتصال مع الهيئات المعنية
- وضع بطاقة إحصائية دورية للجمعيات الرياضية
- وفي ما يلي بعض الاحصائيات الخاصة بالمصلحة:

الجدول (2.2) الرابطات

الرقم:	الرابطة:	العدد:
01	الرابطات الجهوية	05
02	الرابطات الولائية	22
المجموع:		27

الجدول (3.2) نوادي الرياضة للهواة

الرقم:	النوادي الرياضية الهاوية:	العدد:
01	النوادي المرتبطة بالرابطة	182
02	النوادي الغير مرتبطة	20
المجموع:		202

الجدول (4.2) النوادي الرياضية في البلديات

الرقم:	البلدية:	العدد:
01	قسنطينة	15
02	الخروب	09
03	عين سمارة	01
04	أولاد رحمون	/
05	عين أعبيد	/

06	ابن باديس	/
07	ابن زياد	/
08	مسعود بوجريو	/
09	حامة بوزيان	01
10	ديدوش مراد	/
11	زيغود يوسف	01
12	بني حميدان	/
المجموع العام:		27

الجدول (5.2) إحصائيات إطارات الرياضة

الرقم:	الهيكل المكلفة:	عدد الإطارات:
01	التربوية (أقسام رياضة - دراسة)	37
02	مدارس الرياضة	117
03	النوادي الرياضية	103
04	الرابطات الولائية و الجهوية	55
05	الناحية العسكرية الخامسة	10
06	الجامعات	16
07	خلايا التفتيش	18
08	مندوبي البلديات	12
09	مدراء القاعات متعددة الرياضات	02
10	الاتحاديات الوطنية	01
11	مديرية الشباب والرياضة	01
12	مراكز التكوين	03
المجموع العام:		375

الجدول (6.2) إحصائيات اقسام دراسة ورياضة

الرقم	المؤسسات التربوية	عدد التقنيين	عدد التلاميذ
01	م- علاوة بن بعطوش (قسنطينة)	07	124

108	06	م- صالح خوالدية (قسنطينة)	02
23	02	م- خالد بن الوليد (قسنطينة)	03
172	09	م- قربوعة عبد الحميد (الخروب)	04
25	02	م- مولود معمري (علي منجلي)	05
85	05	م-عمار بوخش (حامة بوزيان)	06
23	02	ثا- زيغود يوسف (قسنطينة)	07
46	04	ثا-طارق بن زياد (قسنطينة)	08
606	37	المجموع	

الجدول (7.2) إحصائيات المدارس الرياضية لمديرية الشباب و الرياضة

الرقم	اقطاب التطوير	عدد التقنيين	عدد المشتركين
01	القاعة متعددة الرياضات برشاش	04	70
02	القاعة متعددة الرياضات حملاوي	04	62
03	القاعة متعددة الرياضات المنصورة	11	162
04	القاعة متعددة الرياضات بوخزر(الدقسي)	08	150
05	القاعة متعددة الرياضات علي منجلي	15	254
06	القاعة متعددة الرياضات صدراتي(خروب)	11	138
07	القاعة متعددة الرياضات مختار العربي (عين اسمارة)	11	252
08	القاعة متعددة الرياضات حامة بوزيان	01	69
09	المركب الرياضي بالصفوف	11	251
10	المركب الرياضي القماص	02	50
11	المركب الرياضي ديدوش مراد	04	130
12	المركب الرياضي عين عبيد	-	-
13	المركب الجوارى زيغود يوسف	01	36
14	القطب بلدية ابن باديس	03	174
15	القطب بلدية ابن زياد	04	247
16	القطب بلدية مسعود بوجريو	01	32
المجموع		91	2077

الجدول (8.2) توزيع الجمعيات الرياضية حسب النشاط الممارس

النوع	العدد	النوع	العدد
رياضة و عمل	73	الكاراتي	09
كرة القدم	34	المعاقين	07
العاب القوى	24	التايكواندو	07
الكرة الحديدية	17	الدراجات	05
كرة اليد	15	فول كوتتاكت	05
الملاكمة	13	تنس الطاولة	05
كرة السلة	12	الشطرنج	04
الكرة الطائرة	12	السباحة	04
الجيدو	11	التنس	03
المجموع	212		

ملاحظة: عدد المنخرطين في هذه الجمعيات هو : 32.302 منخرط .

مصلحة نشاطات الشباب : و تشمل على المكاتب التالية :

أ) مكتب الاتصال و إعلام الشباب و أنظمة الاتصال : ويقوم بالاتي :

- إعداد برامج الإعلام والاتصال و الإصغاء للشباب و تطويرها و تنشيطها .
- مكافحة الآفات الاجتماعية و العنف و التهميش بالاتصال مع المختصين و الهيئات و المصالح المعنية .
- تحقيق السياسة الوطنية في انجاز المطويات تشجيع و تحفيز الشباب على الاندماج في المؤسسات و الجمعيات الشبابية .

- مراقبة الهياكل الشبابية عن طريق المفتشين و المستشارين .

- الحث على نشر المادة الإعلامية في أوساط الشباب من خلال العمل الجوّاري لخلايا الإصغاء .

- تبليغ مشاكل و اهتمامات الشباب وإسماع رأيهم للسلطات المعنية .

- الاطلاع على المواضيع التي تهم الشباب عبر وسائل الإعلام .

- تقييم النشاطات المبذولة بصفة دورية وإعداد الحصائل والبرامج .

ب) مكتب البرامج الاجتماعية التربوية و تسليية الشباب : ويقوم ب:

- ضمان إعداد البرامج وأعمال التنشيط الاجتماعي التربوي وترفيه الشباب وتنفيذها ومتابعتها وتقييمها .

- السهر على تعزيز الأعمال الجوّارية في مجالي التنشيط الاجتماعي التربوي والترفيه .

- إعداد برامج ترقية مبادرات الشباب و السهر على تنفيذها .
- اقتراح التدابير الهادفة لتفعيل دور بيوت الشباب ومراكز العطل في ترقية المبادلات و حركية و سياحة الشباب .
- متابعة ومراقبة مستخدمي تأطير مراكز التسلية ومراكز العطل والمنشطين المكلفين بنشاطات السياحة و مبادلات الشباب .
- تنظيم التبرصات لرسكلة و تحيين المعلومات لمنشطي مراكز الشباب و فضاءات العطل و الترفيه .
- تنظيم المخيمات ، الخرجات ، الرحلات ، و التبادلات .
- إعداد الحصائل الدورية لمختلف الأعمال والنشاطات المنجزة .
- ج) مكتب مشاريع الشباب و ترقية الحركة الجمعوية للشباب : ومهامه هي :
- ترقية الحركة الجمعوية للشباب و كذا هياكلها و تطويرها و تنظيمها .
- تنظيم أعمال تكوين المستخدمين والتأطير الدائم و العاملين داخل هياكل الحركة الجمعوية وتحديد معارفهم و تحسين مستواهم و تأهيلهم في إطار التنظيم المعمول به .
- السهر على مراقبة مساعدات الدولة للحركة الجمعوية الشبانية .
- تقييم النشاطات المبذولة بصفة دورية و إعداد الحصائل و البرامج .
- وضع أنظمة لتقوم و مراقبة الحركة الجمعوية .
- وضع بطاقة إحصائية دورية للحركة الجمعوية .
- إعداد برامج الحركة الجمعوية .
- تأطير و تكوين مؤطري الحركة الجمعوية .
- وفي ما يلي مجموعة من الإحصائيات الخاصة بالمصلحة .

الجدول (9.2) الجمعيات الناشطة بالولاية

الجمعيات حسب نوع النشاط:	النشطة منها:	متوسطة النشاط:	الجامدة منها:	المجموع:
الجمعيات العلمية	08	02	01	11
الجمعيات الثقافية	08	13	03	24
جمعيات نشاطات الشباب	12	00	00	12
جمعيات البيئة	04	00	01	05

04	00	00	04	جمعيات اعلام وادماج الشباب
01	00	00	01	جمعيات الطفولة
02	01	00	01	جمعيات متعددة النشاط
04	00	00	04	الرابطات
63	06	15	42	المجموع

الجدول (10.2) جدول تحديد المقاطعات البيداغوجية للشبيبة

التسمية:	المفتش المكلف:	المقاطعات:
المقاطعة الأولى (01)	يوبالي خالد	<ul style="list-style-type: none"> - دار الشباب عز الدين مجوبي المدينة الجديدة علي منجلي. - دار الشباب سطح المنصورة. - دار الشباب عبد الحميد بوالشوك الخروب. - المركز الثقافي عين اسمارة. - بيت الشباب أحمد سعدي بجلي فيلاي. - المركب الجوارى للنشاطات الثقافية و الرياضية بالصوف. - المركب الجوارى للنشاطات الثقافية و الرياضية القماص. - المركب الجوارى للنشاطات الثقافية و الرياضية عين عبيد. - القاعدة المتعددة النشاطات المعمرة عين عبيد. - دار الشباب سركينة.
المقاطعة الثانية (02)	عبدو عبد الحميد	<ul style="list-style-type: none"> - دار الشباب أحمد سعدي بجلي فيلاي. - دار الشباب السطوح. - دار الشباب بودراع صالح. - المركز الثقافي ديدوش مراد. - المركز الثقافي ابن باديس. - دار الشباب ماسينيسا. - بيت الشباب شياد عمار الخروب. - المركز الثقافي بونوارة. - المركز الثقافي أولاد رحون.

<p>- دار الشباب زيغود يوسف. - القاعة المتعددة النشاطات بن حميران.</p>		
<p>- القاعة المتعددة النشاطات حامة بوزيان. - المركز الثقافي حامة بوزيان. - دار الشباب الأمير عبد القادر. - دار الشباب بوجريو. - المركز الثقافي ابن زياد. - مركز التسلية و الترفيه زيغود يوسف. - دار الشباب بكيرة. - المركب الجوّاري للنشاطات الثقافية والرياضية ديدوش مراد. - مركز الهلال الأحمر الجزائري. - القاعة المتعددة النشاطات مسعود بوجريو. - دار الشباب بومرزوق.</p>	<p>شريط مسعود</p>	<p>المقاطعة الثالثة (03)</p>

مصلحة الاستثمارات و التجهيزات : وتضم ثلاثة مكاتب هي :

- (أ) مكتب الهياكل و التجهيزات الرياضية و الاجتماعية التربوية :الذي يسهر على :
- إعداد برامج استثمار القطاع و تنفيذها، لاسيما في مجال المنشآت القاعدية و التجهيزات الرياضية و الاجتماعية التربوية
 - اقتراح كل برنامج يهدف إلى تعزيز منشآت و تجهيزات القطاع
 - إعداد دراسات انجاز المنشآت القاعدية للقطاع
 - وضع كل نظام للخبرة و مراقبة المنشآت و التجهيز .
- (ب) مكتب التسوية و الصيانة : من مهامه :
- إعداد المقاييس و الأنظمة التقنية لانجاز المنشآت القاعدية و تجهيزات الرياضة و الشباب و مصادقتها و صيانتها.
 - صيانة المنشآت القاعدية و تجهيزات الرياضة والشباب
- (ج) مكتب الاحصائيات، البرامج و التقييم : ويقوم ب:
- ضمان متابعة برامج انجاز و إقامة المنشآت القاعدية و التجهيزات الرياضية و الاجتماعية التربوية و تقييمها
 - تقييم النشاطات المبدولة بصفة دورية وإعداد الحصائل والبرامج
 - إحداث بنك المعطيات المتعلقة بقطاع الشباب و الرياضة.

ومما لاحظناه أثناء التبرص هو صعوبة التفريق بين مكاتب هذه المصلحة نظرا لارتباطها الكبير ببعضها البعض وكذا خصوصيتها التقنية و المسؤولية الكبيرة التي على عاتقها خاصة في إسناد المشاريع التي تتم وفق قانون الصفقات العمومية و تبعا لكل المراحل والإجراءات القانونية والملحق الموالي يبين المشاريع الخاصة بالهيكل والمنشآت الرياضية بالولاية وكذا المراحل التي وصلت إليها في الانجاز .

مصلحة التكوين و إدارة الوسائل :

تقوم بدراسة الوثائق القانونية الخاصة بالقطاع و معالجتها و توزيعها ، وكذلك تحديد الاحتياجات من الوثائق و القيام باقتنائها و ضمان تسيير الرصيد الوثائقي الخاص بالقطاع.فهي المصلحة التي تتعامل مع جميع المصالح الأخرى من خلال إشرافها على جميع الموظفين والوسائل التابعة للمديرية وكذا سهرها على التسيير الإداري ,البشري,والمالي للمديرية وتشكل من ثلاثة مكاتب هي :

أ) مكتب المستخدمين و التكوين : يعنى بتسيير الحياة المهنية للموظف من خلال:

- ضمان تسيير المستخدمين.
- العمل على تطوير الموارد البشرية.
- تنفيذ مخطط تكوين مستخدمي القطاع و المشاركة في تنظيم الامتحانات و المسابقات و ترويج التكوين الذي له علاقة بمهامه بالاتصال مع القطاعات المعنية.
- إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية بالاتصال مع الهياكل المعنية و السهر على تنفيذه.
- إعداد برامج التكوين في ميادين تأطير التربية البدنية و الرياضة و المهن و التأهيلات المرتبطة بها.
- القيام بتحديد و إعداد مخططات و برامج تكوين مستخدمي التربية البدنية و الرياضة و تحديد المعلومات و تحسين مستواهم بالاتصال مع الهياكل و الأجهزة المعنية.
- القيام بتحديد و إعداد مخططات و برامج التكوين المستمر للمستخدمين المكلفين بتنشيط نشاطات الشباب و تحديد المعلومات و تحسين مستواهم و إعدادها بالاتصال مع الهياكل و الأجهزة المعنية

ب) مكتب الميزانيات، المتابعة و مراقبة الإعانات و مساعدات الجمعيات الرياضية و الشباب : و يهتم ب :

- تحضير عمليات الميزانية و تنفيذها.
- تسيير وسائل الإدارة المركزية.
- ضمان تسيير الأملاك العقارية للقطاع و المحافظة عليها.
- وضع قواعد و إجراءات متابعة و مراقبة المساعدات و الإعانات الممنوحة للحركة الجمعوية للشباب و الرياضة بعنوان ميزانية الدولة.
- ضمان إعداد ميزانية سير القطاع و تنفيذها.
- ضمان إعداد ميزانية تجهيز القطاع و تنفيذها.

- تقدير الحاجات المالية للقطاع و اقتراحها.
 - تنظيم محاسبة المديرية .
 - وضع الاعتمادات الضرورية لسير المديرية و المؤسسات و الأجهزة التابعة لها.
 - (ج) مكتب الوسائل العامة : هذا المكتب يسير:
 - 1/- حظيرة السيارات من بنزين و صيانة.
 - 2/- السكنات الوظيفية التابعة للقطاع.
 - 3/- تسيير ممتلكات القطاع.
 - 4/- التنسيق مع مكتب الميزانية في اقتناء الأدوات المكتبية مستهلكة أو غير مستهلكة.
 - 5/- متابعة عملية جرد العتاد المقتنى من ميزانية التسيير أو الصندوق الولائي أو التجهيزات.
 - 6/- التنسيق مع مديرية أملاك الدولة بإتلاف العتاد الغير صالح للاستعمال و بيعه عن طريق المزاد العلني.
 - 7/- مراقبة و متابعة كل عمليات تحويل العتاد من المديرية إلى المؤسسات التابعة للقطاع.
- المنازعات:

يتم تسيير هذا الملف على مستوى المديرية و ذلك بالتنسيق مع المحامي بموجب اتفاقية مبرمة بين الطرفين، حيث يسهر على متابعة كل القضايا التي تكون المديرية طرف فيها و يقوم بتقديم عرض حال بها .
و في ما يلي بعض حصائل نشاطات المصلحة:

برامج و مواضيع التكوين:

في ظل الإستراتيجية التي تبنتها وزارة الشباب و الرياضة للتكفل بالانشغالات الراهنة في مجال التكوين الموجه للمؤطرين في الميدان، عملت مديرية الشباب لولاية قسنطينة(مصلحة إدارة الوسائل و التكوين) على وضع برامج تكوينية لفائدة الأسلاك البيداغوجية و ذلك وفق التصورات التالية:

- متطلبات التكوين و التمهير.
 - احترافية التكوين.
 - حتمية الارتقاء بنوعية التكوين استجابة لاحتياجات القطاع.
 - تسيير و تنظيم أفضل للأنشطة الشبانية.
- و في هذا السياق تم التعرض لبرامج التكوين لمختلف الأسلاك البيداغوجية للشبيبة و التي كانت كما يلي :

سنة 2005

تريص مدراء المؤسسات:

قامت مصلحة الإدارة و التكوين بتنظيم تريص ميداني في إطار رسكلة المربين المختصين الذين يشغلون مناصب نوعية(مدير مؤسسة شبانية) هذا التريص الذي كان على فترتين الأولى في 10 ماي 2005 و الثانية في 07 جوان 2005.

تربص خاص بالمربين و المربيين المختصين المشرفين على نقاط الاستقبال و الإعلام و التوجيه:
و كان بالفترة الممتدة من 05 سبتمبر إلى 12 سبتمبر 2005.
سنة 2006:

تربص تحسيني لفائدة المربيين المختصين:

و جاءت الاستفادة على دفعات:

- من 2006/11/04 إلى 2006/11/09
- من 2006/11/11 إلى 2006/11/16
- من 2006/11/18 إلى 2006/11/23
- من 2006/11/25 إلى 2006/11/30
- من 2006/12/02 إلى 2006/12/07
- من 2006/12/09 إلى 2006/12/14
- من 2006/12/16 إلى 2006/12/21
- من 2006/12/23 إلى 2006/12/28

تربص في علم الفلك:

في إطار تطبيق البرنامج المحلي للتكوين المستمر و التحسين و الرسكلة لفائدة إطارات الشباب على مستوى الولاية
لسنة 2006 قامت مصلحة إدارة الوسائل و التكوين بإجراء تربص تكويني في علم الفلك لفائدة الإطارات
المكلفة بالنشاط العلمي بمؤسسات الشباب.

سنة 2007:

تربص تكويني في نشاط الشاطر الصغير:

و امتد من 17 إلى غاية 19 أفريل 2007.

تربص في التركيب السمعي البصري الرقمي:

و امتد من 21 إلى غاية 26 أفريل 2007.

تربص في تصنيف صفحات الواب:

و امتد من 19 إلى غاية 24 ماي 2007.

تربص تحسيني في الإعلام الآلي:

كان على فترتين الأولى من 22 إلى 26 سبتمبر و الثانية من 29 سبتمبر إلى غاية 03 أكتوبر (2007).

تربص تحسيني في علم الفلك:

و امتد من 28 إلى غاية 31 أكتوبر 2007.

تربص تكويني في مسرح الأطفال:

حيث امتد من 12 إلى غاية 15 نوفمبر 2007.

سنة 2008:

في إطار التكوين المستمر و الرسكلة قامت مصلحة إدارة الوسائل و التكوين بتسطير برنامج لفائدة الأسلاك البيداغوجية، غير أنه لم يتم تطبيق أي تربص لهذه السنة و ذلك لأسباب إدارية.

الجدول (11.2) عدد الإطارات البيداغوجية للفترة ما بين 2005 و 2008

العدد الإجمالي:				الإناث:				الذكور:				الرتبة:
2008	2007	2006	2005	2008	2007	2006	2005	2008	2007	2006	2005	السنوات:
16	8	8	8	11	5	5	5	5	3	3	3	مربي الشباب
89	83	84	80	54	49	49	49	35	34	35	31	مربي مختص
9	9	9	8	2	2	2	2	7	7	7	6	مستشار
5	6	7	6	1	1	1	1	4	5	6	5	مفتش
119	106	108	102									المجموع:

الخلاصة :

تلتزم الإدارة الحديثة بالمنهج العلمي في معالجة المشكلات والوصول إلى القرارات، فهي تعتمد الاستخدام المتزايد لنظم المعلومات وأساليب التحليل الاقتصادي والإداري المعتمدة على القياس الكمي للمتغيرات والتوسع في تطبيقات الحاسبات الآلية ونظمها المتطورة ، و هي تتفاعل مع المجتمع وتؤثر فيه بشكل تحقق التكامل بينهما باعتبارها نظاما فرعيا ينبثق من النظام الاجتماعي ككل. لذلك وجدت الإدارة في المجال الرياضي منذ مدة طويلة ، وقد بدأ برنامج الإدارة الرياضية ، عندما بدأ التساؤل أين يوجد عاملون لديهم معلومات و خبرات لإدارة هيئة رياضية ، و تنظيم و إدارة بطولة أو مسابقة أو ملعب أو فريق . من المهم أن يعرف هؤلاء العاملين ما يتميز به هذا العمل و ما يتطلبه من قدرات ، و في حالة عدم إلمامهم و معرفتهم به فسيؤدي ذلك إلى أخطاء في العمل ربما تصل إلى إخفاق مؤسستهم في تحقيق أهدافها. و هناك نظريات متعددة نستطيع أن نستمد منها قيم تساعد على توضيح دور الإدارة في مجالات التربية البدنية والرياضية،

فإن معظم برامج التربية البدنية و الرياضية تدار تحت إشراف أشخاص لهم خبراتهم و قدراتهم التي جمعوها عن طريق تعاملاتهم الشخصية و خبراتهم السابقة، هذه الخبرات لم تعد تثنى حالياً، و عليهم أن يرجعوا إلى الجديد من البحوث و الكتب والمعاملات التي تناولت موضوعات الإدارة من حيث التخطيط و القيادة و التوجيه والعلاقات الإنسانية، و كذلك التقويم .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

تمهيد :

تخضع عملية البحث العلمي إلى طرق و إجراءات و أساليب علمية و عملية منطقية صارمة و دقيقة يجب احترامها و التقيد بها و إتباعها بدقة و عناية حتى يتمكن الباحث من إعداد بحثه بصورة سليمة و ناجحة و فعالة ، إذ لا يمكن أن نقتنع بدراسة بسيطة موجهة للاستهلاك الدراسي¹ ، فقط عن طريق التحليل الموضوعي الواضح لعلاقة البحث بالمجتمع نعطي له قيمة .

و يتناول هذا الفصل و صفا مفصلا للمنهجية و الإجراءات المتبعة في تنفيذ البحث بهدف دراسة واقع نظم المعلومات في مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة ، من خلال استطلاع آراء موظفي المديرية ، حيث يتطرق هذا الفصل إلى شرح منهج الدراسة ، وصف مجتمع و عينة الدراسة ، تحديد مجالات الدراسة و طرق جمع البيانات ، إعداد الأداة الرئيسية للدراسة ، وفحص صدقها وثباتها، وبيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة النتائج ، وكذا الصعوبات التي واجهت البحث .

¹ . www.books.google.com, 06/07/2011, 22 :50 ,Société de sociologie du sport de langue française , **La Recherche en Sciences Sociales du Sport –Quelles Utilités** , L harmattan , France ,2011 , p 17 .

1- منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي تتمثل فيه معالم الطريقة العلمية بشكل صحيح حيث يحاول وصف الظاهرة (نظم المعلومات) بدقة كما توجد في الواقع ، اين (يقوم بجمع المعلومات و مقارنتها و تحليلها و تفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة)¹ تساهم في إثراء الرصيد المعرفي عن الموضوع، كما تم الاستعانة بالمنهج الكمي لدراسة و تحليل البيانات.

2- مجتمع الدراسة :

شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة و البالغ عددهم 58 موظف ، والذين يتوزعون على مختلف الوظائف كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (1.3) : توزيع مجتمع البحث حسب الوظيفة التي يشغلها كل موظف .

الوظيفة	التكرار	النسبة%
مدير الشباب و الرياضة	01	01.72%
رئيس مصلحة	04	06.89%
رئيس مكتب	12	20.68%
مهندس معماري	06	10.34%
مهندس الإعلام الآلي	04	06.89%
محاسب	01	01.72%
ملحق إداري رئيسي	05	08.62%
ملحق إداري	14	24.14%
وثائقي أمين محفوظات	01	01.72%
عامل مهني	10	17.24%
المجموع	58	100%

¹ محمد علي محمد،: علم الاجتماع و المنهج العلمي ، دار المعارف الجامعية ، الاسكندرية 1986 ، ص117

الشكل رقم (1.3)



3- عينة الدراسة :

هي "مجموعة من الأفراد تؤخذ من المجتمع الأصل بحيث تكون ممثلة له تمثيلاً صادقاً، حيث قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل و ذلك من خلال توزيع الاستبيان على جميع الأفراد الذين يقومون بأعمال إدارية و المهندسين في مديرية الشباب والرياضة وتم استبعاد العمال المهنيين.

ثم قام الباحث بتوزيع الاستبيان على عينة استطلاعية تتكون من 05 مفردات من مفردات الدراسة، لقياس صدق و ثبات الاستبيان ، وبعد التأكد من الصدق و ثبات الاستبيان تم توزيع الاستبيان على جميع الموظفين الذين لم تشملهم العينة الاستطلاعية و عددهم 43 موظف ، تم بعدها استرجاع 36 استبيان من بين الاستبيانات الموزعة أي بنسبة عائد 83.72% .

¹ . بوداود عبد اليمين، عطاء الله احمد: المرشد في البحث العلمي لطلبة التربية البدنية والرياضية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص 68 .

4- خصائص العينة:

و فيم يلي أهم خصائص عينة الدراسة :

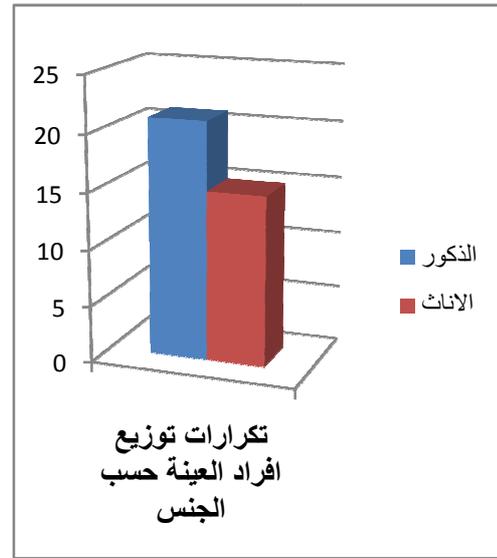
(أ) الجنس :

الجدول رقم (2.3) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرارات	الجنس
58.33%	21	ذكور
41.66%	15	إناث
100 %	36	المجموع

الشكل رقم (2.2.3)

الشكل رقم (1.2.3)



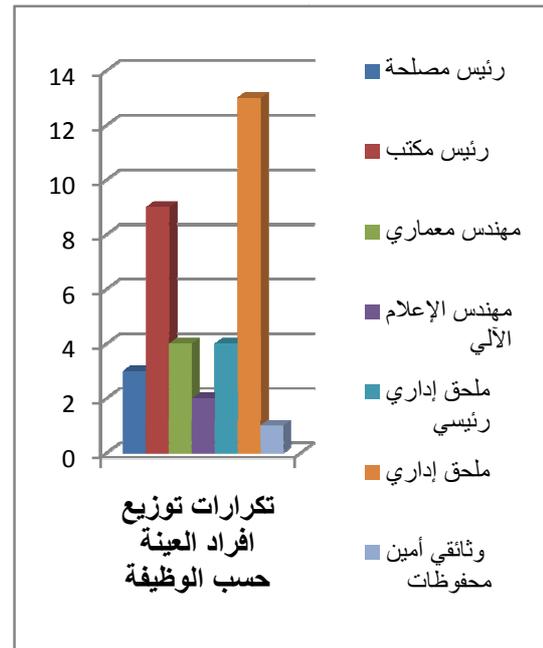
من الجدول نلاحظ أن اغلب أفراد العينة ذكور بنسبة 58.33% في حين تمثل نسبة الإناث 41.66% وهي ليست بنسبة هينة خاصة في قطاع الشباب والرياضة الذي تغلب عليه نسبة الذكور ، وهذا ربما يعود إلى طبيعة المهمة الإدارية التي عرفت ارتفاعا كبيرا في عدد العاملات خاصة في الإدارة السفلى و الوسطى ، كما أنها نسبة مرتفعة بالمقارنة مع الدراسات السابقة في البيئة العربية و المحلية ، وهو ما يدل على مكانة المرأة في المجتمع الجزائري .

ب) الوظيفة : الجدول رقم (3.3) : توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة .

الوظيفة	التكرارات	النسبة %
رئيس مصلحة	03	8.33%
رئيس مكتب	09	25%
مهندس معماري	04	11.11%
مهندس الإعلام الآلي	02	5.55%
ملحق إداري رئيسي	04	11.11%
ملحق إداري	13	36%
وثائقي أمين محفوظات	01	2.77%
المجموع	36	100%

الشكل رقم(2.3.3)

الشكل رقم(1.3.3)



من الجدول رقم (3.3) نلاحظ أن اغلب أفراد العينة هم من الملحقين الإداريين بنسبة 36% يليهم رؤساء المكاتب بنسبة 25% وهذا ما يتماشى مع توزيع مجتمع البحث حسب الوظيفة مما يعطي انطباعا حسنا بان العينة تمثل حقيقة مجتمع الدراسة .

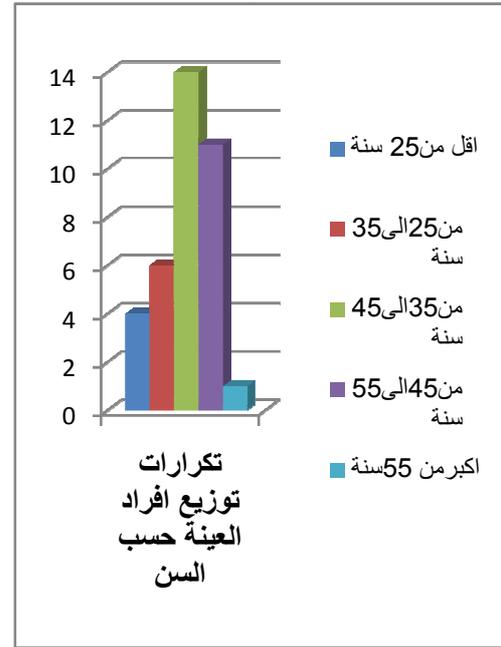
(ج) السن :

الجدول رقم (4.3) : توزيع أفراد العينة حسب السن .

النسبة %	التكرارات	السن
11.11%	04	اقل من 25 سنة
16.66%	06	من 25 إلى 35 سنة
38.88%	14	من 35 إلى 45 سنة
30.55%	11	من 45 إلى 55 سنة
2.77%	01	أكبر من 55 سنة
100%	36	المجموع

الشكل رقم (2.4.3)

الشكل رقم (1.4.3)



تمثل نسبة الكهول من 35 إلى 55 سنة غالبية أفراد العينة وهو ما يوافق توزيع مجتمع الدراسة ، وهذا يعود إلى سياسة التوظيف المعتمدة في الفترات السابقة ، كما يعبر عن درجة لا بأس بها من الاستقرار في الوظيفة لدى عمال المديرية .

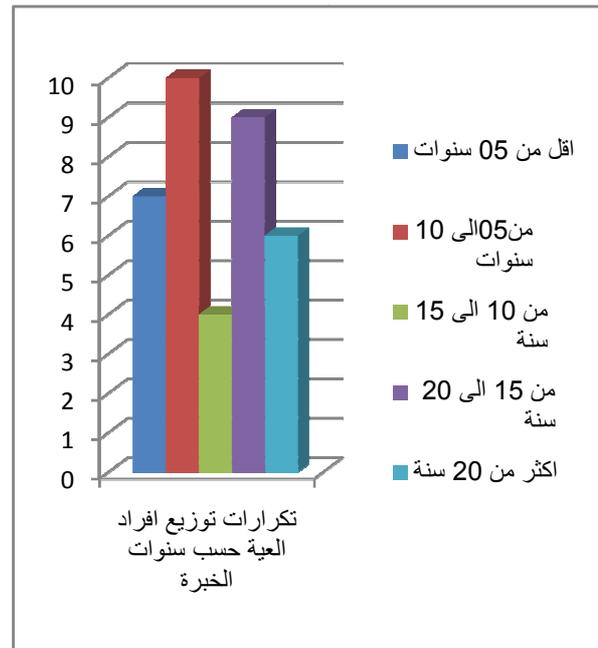
د) سنوات الخبرة بالمديرية :

الجدول رقم (5.3) : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة بالمديرية .

النسبة %	التكرارات	سنوات الخبرة
19.44%	07	اقل من 05 سنوات
27.77%	10	من 05 الى 10 سنوات
11.11%	04	من 10 الى 15 سنة
25%	09	من 15 الى 20 سنة
16.66%	06	اكثر من 20 سنة
100%	36	المجموع

الشكل رقم (2.5.3)

الشكل رقم (1.5.3)



من الجدول (5.3) نلاحظ أن اغلب موظفي المديرية لهم خبرة ما بين 5 و 10 سنوات حيث يمثلون 27.77% من العينة ، يليهم ذوي الخبرة من 15 إلى 25 سنة بنسبة 20% ، هذا ما يبين لنا أهم فترات تغيير سياسة التوظيف بالقطاع و هذا منذ 15 سنة وكذا قبل 5 سنوات .

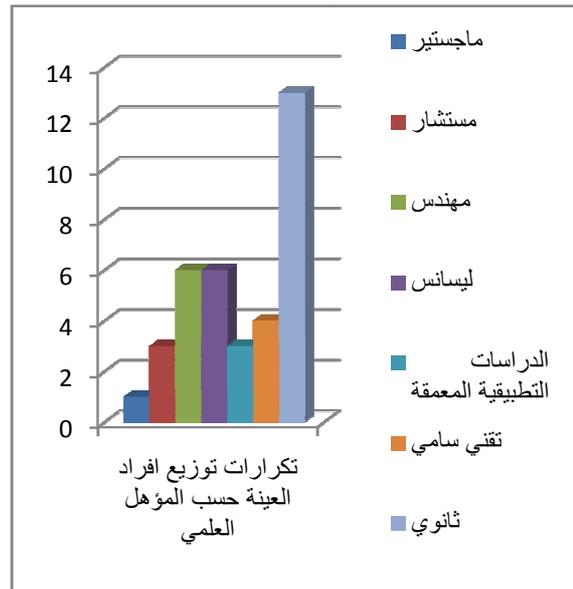
هـ) المؤهل العلمي :

الجدول رقم (6.3) : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي .

النسبة %	التكرارات	المؤهل العلمي
2.77%	01	ماجستير
8.33%	03	مستشار
16.66%	06	مهندس
16.66%	06	ليسانس
8.33%	03	الدراسات التطبيقية المعمقة
11.11%	04	تقني سامي
36.11%	13	ثانوي
100%	36	المجموع

الشكل رقم (2.6.3)

الشكل رقم (1.6.3)



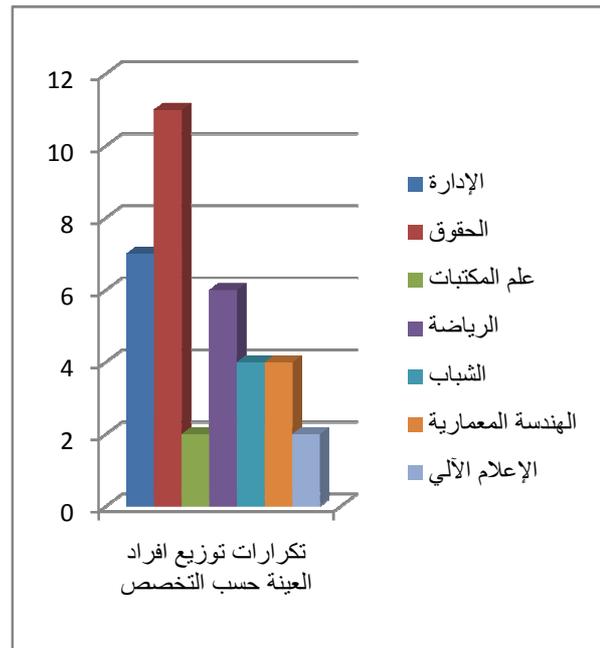
من خلال الجدول رقم (6.3) نلاحظ أن اغلب أفراد العينة هم من ذوي المستوى الثانوي بنسبة 36.11% و هو الغالب لدى مجتمع الدراسة ، وهذا راجع إلى أن اغلب العمال التحقوا بمنصبهم منذ مدة ليست بالقصيرة ، أي في فترة كان فيها عدد حاملي الشهادات قليلا ، كما أن حاجة المديرية لحاملي الشهادات لم تكن كبيرة لكن في السنوات الأخيرة بدأت الحاجة للمتخصصين من حملة الشهادات تزيد ، و هذا ما يفسر وجود نسبة لا بأس بها من المهندسين 16.66% و هي نفس نسبة حملة الليسانس .

(و) التخصص : الجدول رقم (7.3) : توزيع افراد العينة حسب التخصص

النسبة %	التكرارات	التخصص
19.44%	07	الإدارة
30.55%	11	الحقوق
5.55%	02	علم المكتبات
16.66%	06	الرياضة
11.11%	04	الشباب
11.11%	04	الهندسة المعمارية
5.55%	02	الإعلام الآلي
100%	36	المجموع

الشكل (2.7.3)

الشكل رقم (1.7.3)



من الجدول رقم (7.3) نجد أن اغلب أفراد العينة متخصصين في الحقوق بنسبة 30.55% تليهم نسبة المتخصصين في الإدارة ب 19.44% ثم الرياضة بنسبة 16.66% وهذا راجع لطبيعة الوظائف و متطلباتها و كذلك إلى سوق العمل حيث أن هناك الكثير من خريجي معهد الحقوق بالإضافة إلى إمكانية التكوين في الحقوق للثانويين على مستو المدارس و المراكز الخاصة .

5- مجالات الدراسة :

(أ) المجال المكاني :

يتمثل المجال المكاني للدراسة في مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة المتواجدة

(ب) المجال الزمني :

امتد المجال الزمني للدراسة من شهر نوفمبر 2010 أين بدا الباحث في جمع المادة العلمية لإثراء الجانب النظري من الدراسة ، من مختلف المصادر و المراجع أما الدراسة الميدانية فقد انطلقت خلال شهر اوت 2011 بإجراء الدراسة الاستطلاعية ، لتتم في شهر سبتمبر بالدراسة الرئيسية التي امتدت إلى بداية شهر أكتوبر 2011 .

(ج) المجال البشري :

تولى البحث بالدراسة كل موظفي مديرية الشباب و الرياضة باستثناء العمال المهنيين لعدم قيامهم بوظائف إدارية .

6- طرق جمع البيانات :

اعتمد الباحث على نوعين أساسيين من المصادر للحصول على البيانات و هما :

« المصادر الثانوية :

حيث التجأ الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى المصادر الثانوية التالية:

- الكتب و المراجع العربية و الأجنبية .
 - الدوريات و المقالات و التقارير المختلفة .
 - الأبحاث و الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع .
 - البحث في مواقع الانترنت المختلفة .
 - القوانين و الأنظمة و التعليمات الصادرة عن وزارة الشباب و الرياضة .
- « المصادر الأولية :تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية للبحث حيث تم تصميمه خصيصا ليخدم أهداف الدراسة . كما تم تفرغ النتائج باستخدام برنامج الإكسيل ، وكذا الاعتماد على الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة و مؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

7- أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على الاستبيان كوسيلة (لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة عن طريق قائمة أسئلة مكتوبة من طرف الباحث تملأها عينة أو مجتمع المستجوبين)¹ ، بالنظر لأهمية الاستبيان في توفير الوقت والجهد ، حيث قام ببناء و تطوير الاستبيان بعد المراجعة الشاملة للدراسات النظرية و العملية السابقة التي تناولت بالدراسة موضوع (

¹ . احمد حسين الرفاعي : مناهج البحث العلمي - تطبيقات إدارية و اقتصادية ، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن ، 2005 . ص 181 .

نظم المعلومات) لاسيما المتعلقة بدراسة الواقع و تقييمه خاصة في المؤسسات الحكومية ، وتم ذلك وفق الخطوات التالية :

- « تحديد المحاور الرئيسية للاستبيان .
- « صياغة الفقرات التي تخدم كل محور من المحاور الرئيسية .
- « مراعاة أن تكون جل الفقرات ذات النهايات المغلقة ، لتسهيل و تسريع عملية الإجابة و كذا تحليل النتائج
- « إعداد الاستبيان على صورته الأولية .
- « عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف لتقييمه و تعديله .
- « اختبار صدق الاستبيان و ثباته .
- « توزيع الاستبيان على عين الدراسة .
- « جمع الاستبيانات و تحليل النتائج .
- وقد احتوى الاستبيان على قسمين :

7. 1- القسم الأول :

وتناول البيانات الشخصية لأفراد العينة حيث شمل ست فقرات تمثل متغيرات :
الجنس ، السن ، الوظيفة ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي ، و التخصص .

7. 2- القسم الثاني :

و تولى بالدراسة اختبار فرضيات البحث حيث تمت صياغته في ثلاث محاور رئيسية .

7. 2. 1 – المحور الأول :

و يخص بالدراسة مدى توفر موارد نظام المعلومات و التي حددها عصام بدوي على النحو التالي: الحاسب بمكوناته المادية ، البرامج " الجانب غير المادي للحاسب " ، الأفراد ، قواعد البيانات ، شبكات الاتصال ، دليل إجراءات النظام.¹ بمديرية الشباب والرياضة ، ويحتوي على ستة محاور فرعية هي :

« جانب المعدات : و يشمل عشر فقرات تتضمن ، توفر أجهزة الحاسوب و وسائل الإدخال و الإخراج المناسبة و كفايتها و مدى خدمتها للأغراض المرجوة ، وكذا تميزها بالسرعة و مساحة التخزين اللازمين ، إضافة إلى المرونة و الاستفادة من الصيانة و التجديد .²

« جانب البيانات :

¹. عصام بدوي : مرجع سابق ، ص 215 .

². منال محمد الكردي ، علاء الدين عباس: مرجع سابق، ص 273 ..

يحتوي عشرة فقرات تهتم بشكل البيانات من حيث التنوع و الخلو من التشويه والتكرار، وكذا الترتيب و إمكانية التعديل ، إضافة إلى الاستفادة من الحماية و التجديد بصفة دورية أو استثنائية .

« جانب البرمجيات :

يضم عشر فقرات تبحث مدى التوافق والتكامل بين ما هو مستخدم الآن وما تخطط له المنشأة في مستقبل عملياتها ، سهولة الاستخدام ، مدى ما تلبي مكونات وعناصر النظام من متطلبات الأعمال ، الأداء لمختلف العمليات المعتادة لنظام المعلومات للمعلومات ، الأمن والحماية للبيانات والمعلومات ، مستوى الأخطاء المتوقعة والتي قد تظهر في بداية تطبيق النظام ، ضمانات المجهز لخدمات الصيانة للنظام.قابلية النظام للاستجابة للنمو والتوسعات المستقبلية.¹

« جانب الشبكات :

يتكون من عشر فقرات تعنى بتقييم مدى تناسب الشبكة مع احتياجات العمل و كذا السرعة و الحدثة و الفعالية ، إضافة إلى قدرة الربط بكامل الأطراف الداخلية و الخارجية وخضوعها للمراقبة والصيانة و الحماية لان أكثر ما يهم في تقييم الشبكات هو معرفة كيف ترتبط بالنظام ، ماهي المكانة التي تحتلها ، وماهو تأثيرها على المؤسسة .²

« جانب الأفراد :

صيع في عشر فقرات تدرس وجود أفراد متخصصين في نظم المعلومات بالعدد و الكفاءة و التنوع اللازمين ، و كذا فعاليتهم و قدرتهم على التكيف و الاتصال ، إضافة إلى استفادتهم من التكوين ، التقييم ، و الترقية .

« جانب الإجراءات :

و تحده عشر فقرات تستطلع وجود دائرة خاصة بالنظم ، وخطة و هيكل تنظيمي واضحين، وكذا وصف وظيفي للعاملين في النظام ، إضافة إلى الإجراءات المرتبطة بسرية وسهولة الحصول على المعلومة ومدى استفادة النظام من الصيانة والتطوير .

7. 2. 2 – المحور الثاني :

¹ . فريد فهمي زيادة: مرجع سابق ، ص 96 – 97.

² . rosa issolah : op , p 47.

و يدرس جودة المعلومات المقدمة من طرف النظام الحالي ، ملخصة في عشر فقرات تبحث حداثة المعلومات ودقتها ، وكذا الوضوح والحلو من الأخطاء ، إضافة إلى تمامها و شموليتها لكل بدائل الحلول و تنوع مصادرها و آنيته¹.

7.2.3 – المحور الثالث :

و يتكون من عشر فقرات تستقصي مدى وعي الموظفين بالدور الذي تلعبه المعلومات في اتخاذ القرارات من خلال إبداء رأيهم حول قدرة النظام الحالي على إعطاء كل بدائل الحلول و مدى الاستفادة منه و الاعتماد عليه في اتخاذ القرارات و قدرته على تزويد الموظفين بكل المستجدات ، وكذا اثر جودة المعلومات على نوعية القرارات لاسيما الإستراتيجية وفي المواقف الطارئة . و استند الباحث في ذلك على إمكانية تأثير المعلومات على اتخاذ القرارات من خلال (جمع البيانات التي يحتاجها متخذ القرار ، توفير كل أنواع التصرفات المتاحة ، اقتراح الحلول الممكنة مع إتاحة الاختيار ، تنفيذ الحلول المختارة ، المراقبة)².

وفيم يلي توزيع فقرات الاستبيان على الأقسام و المحاور المختلفة :

الجدول رقم (8.3) توزيع فقرات الاستبيان على الأقسام و المحاور الرئيسية .

الأقسام	المحاور	عدد الفقرات	النسبة %
البيانات الشخصية	البيانات الشخصية	06	06.97%
اختبار فرضيات البحث	موارد النظام	10	11.62%
	جانب المعدات	10	11.62%
	جانب البيانات	10	11.62%
	جانب البرمجيات	10	11.62%
	جانب الشبكات	10	11.62%
	جانب الأفراد	10	11.62%
	جانب الإجراءات	10	11.62%
	جودة المعلومات	10	11.62%
	دور المعلومات في اتخاذ القرار	10	11.62%
المجموع		86	100%

8- صدق الأداة :

¹ . www.books.google.com, 24/07/2011, 23:08 , Lucienne Cornu , Parina Hassanaly , Nicolah Pelissier , **Information et Nouvelles technologies en méditerranée** ,L harmattan , France , 2010, p 29 .

² . Pierre alphant , Alain berdugo : **system d'information de l'entreprise -11cas pratique** , hermes , France ,1997 , p 46 .

لقياس صدق الأداة لجأ الباحث إلى قياس الاتساق الداخلي لكل فقرة مع المجال الذي تنتمي إليه . و قد تم التحقق من ذلك بتوزيع الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من 05 مفردات من مجتمع الدراسة قام بعدها الباحث بتحليل النتائج و حساب معامل بيرسون بين درجة كل فقرة و الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ، و فيم يلي عرض لنتائج الاختبار.

• معاملات الارتباط بيرسون ل فقرات المجال الأول المعدات مع المحور الأول:

الجدول رقم (9.3) معاملات الارتباط بيرسون ل فقرات المجال الأول المعدات مع المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تتوفر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل	0.98	0.05
02	يوفر النظام مساحة كافية للتخزين	0.86	0.05
03	تتوفر وسائل الإدخال المناسبة (لوح المفاتيح، الفأرة..... الخ)	0.98	0.05
04	تتوفر وسائل الإخراج الملائمة (الشاشة الطابعة..... الخ)	0.98	0.05
05	تناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب	0.98	0.05
06	تميز المعدات بالمرونة وقابلية التعديل	0.98	0.05
07	تتوفر كل التجهيزات الضرورية لنظام المعلومات بالعدد الكافي	0.98	0.05
08	المعدات المتوفرة تحقق الغاية من النظام	0.80	0.05
09	تخضع التجهيزات المتوفرة للصيانة الدائمة	0.96	0.05
10	يتم تحديد المعدات المتوفرة بصفة دورية	0.98	0.05

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة حيث لا تقل عن 0.80 في حين تتجاوز في 08 فقرات 0.96 مما يدل على صدق الأداة .

• معاملات الارتباط بيرسون ل فقرات المجال الثاني البيانات مع المحور الأول :

الجدول رقم (10.3) معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الثاني البيانات مع المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	هناك تنوع في شكل البيانات المتوفرة	0.97	0.05
02	قواعد البيانات المتوفرة تساعد على تشخيص المشكلات و إيجاد الحلول	0.95	0.05
03	تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين الاسترجاع الحذف و التعديل	0.97	0.05
04	التقارير التي يخرجها النظام واضحة و خالية من التشويه	0.97	0.05
05	تحتوي تقارير النظام على معلومات غير مكررة	0.94	0.05
06	تأتي المعلومات مرتبة بحيث يسهل استعمالها	0.86	0.05
07	هناك نظام حماية محكم لقواعد البيانات	0.94	0.05
08	يتم الاستناد على قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات	0.83	0.05
09	يتم تحديث قاعدة البيانات بصفة دورية	0.97	0.05
10	يتم تجديد قاعدة البيانات كلما كانت هناك مستجدات	0.97	0.05

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة حيث لا تقل عن 0.83 في حين تتجاوز في 08 فقرات 0.94 مما يدل على صدق الأداة .

- معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الثالث البرمجيات مع المحور الأول :

الجدول رقم (11.3) معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الثالث البرمجيات مع المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تناسب البرمجيات المستخدمة مع طبيعة العمل	0.96	0.05
02	يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل	0.82	0.05
03	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المتوفرة	0.92	0.05
04	البرمجيات المستخدمة تغطي كافة نشاطات المديرية	0.92	0.05
05	تميز برامج و تطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام	0.92	0.05
06	توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة اللازمتين	0.82	0.05
07	توجد رقابة على البرامج لضمان سلامة التشغيل	0.82	0.05
08	تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استهلاك الورق	0.92	0.05
09	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تحليل ، تبويب، تلخيص البيانات واستخراج المعلومات	0.96	0.05
10	هناك برمجيات أنجزت خصيصا لتسهيل العمل بالمديرية	0.78	0.05

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة حيث لا تقل عن 0.78 في حين تتجاوز في 06 فقرات 0.92 ما يدل على صدق الأداة .

• معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الرابع الشبكات مع المحور الأول :

الجدول رقم (12.3) معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الرابع الشبكات مع المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل	0.94	0.05
02	تمتاز الشبكة المستخدمة بسرعة الاتصال	0.82	0.05
03	تتوفر تقنيات اتصال حديثة و ذات كفاءة عالية	0.94	0.05
04	الشبكة المتوفرة تربط كافة المصالح و المكاتب معا	0.82	0.05
05	نادرا ما يحدث انقطاع في الشبكة	0.89	0.05
06	توفر الشبكة الحالية قدرات ربط كافية لتحقيق الغايات المنشودة	0.94	0.05
07	هناك ربط للشبكة بالإدارة المركزية و أطراف خارجية	0.89	0.05
08	تتمتع الشبكة بالحماية من دخول الغرباء	0.94	0.05
09	يستفيد كل العاملين بالمديرية من الربط بالشبكة	0.94	0.05
10	تستفيد الشبكة من المراقبة و الصيانة الدائمة	0.89	0.05

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة حيث لا تقل عن 0.82 في حين تساوي 0.89 في ثلاث فقرات لتعادل 0.96 في الفقرات المتبقية مما يدل على صدق الأداة .

• معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الخامس الأفراد مع المحور الأول :

الجدول رقم (13.3) معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال الخامس الأفراد مع المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	يوجد بالمديرية عاملون مختصون في تكنولوجيا المعلومات	0.95	0.05
02	يحوز العاملون في تنظيم المعلومات على الكفاءة اللازمة	0.90	0.05
03	يجيب القسم الفني على كل الاستفسارات المطلوبة	0.91	0.05
04	يعالج العاملون في النظام كل المشاكل التي تحدث في الشبكة أو النظام	0.99	0.05
05	هناك عدد كاف من العاملين في حقل المعلومات	0.91	0.05
06	يستفيد العاملون في المعلومات من دورات وبرامج تدريبية	0.89	0.05
07	هناك تنوع في تخصصات العاملين في المعلومات	0.92	0.05
08	للعاملين في حقل المعلومات القدرة على التكيف	0.91	0.05
09	يخضع العاملون في النظام للتقييم بصفة دورية	0.92	0.05
10	يستفيد العاملون في النظام من الترقية و مختلف الحوافز	0.91	0.05

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة حيث لا تقل عن 0.89 مما يدل على صدق الأداة .

• معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال السادس الإجراءات مع المحور الأول:

الجدول رقم (14.3) معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المجال السادس الإجراءات مع المحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	هناك دائرة خاصة بنظام المعلومات في المديرية	0.95	0.05
02	هناك خطة واضحة لطريقة عمل نظام المعلومات	0.95	0.05
03	يوجد هيكل تنظيمي لتنظيم المعلومات	0.91	0.05
04	يوجد وصف وظيفي للعاملين في نظام المعلومات	0.94	0.05
05	يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة	0.94	0.05
06	لا توجد سرية مبالغ فيها للمعلومة بين مختلف المصالح و الإدارة العليا	0.94	0.05
07	تعمل المديرية على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة	0.90	0.05
08	يخضع النظام المتوفر للتقييم والتطوير بصفة دورية	0.95	0.05
09	يستفيد النظام الحالي من الصيانة الدائمة	0.97	0.05
10	يوجد دليل مكتوب للإجراءات المتبعة عن كيفية استخدام النظام	0.94	0.05

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة حيث لا تقل عن 0.90 مما يدل على صدق الأداة .

● معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المحور الثاني جودة المعلومات مع المحور :

الجدول رقم (15.3) معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المحور الثاني جودة المعلومات مع المحور

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	المعلومات التي يوفرها النظام تتميز بالحدثة	0.94	0.05
02	المعلومات التي يوفرها النظام صحيحة خالية من الأخطاء	0.94	0.05
03	المعلومات المتوفرة دقيقة	0.86	0.05
04	تناسب المعلومات المتوفرة مع نوع القرارات المتخذة	0.99	0.05
05	المعلومات تصل في الوقت المناسب	0.86	0.05
06	المعلومات المتوفرة كاملة غير ناقصة	0.94	0.05
07	المعلومات المتوفرة شاملة لجميع بدائل الحلول	0.94	0.05
08	لا يمكن الاستغناء عن المعلومات التي يقدمها النظام	0.99	0.05
09	هناك تنوع في مصادر المعلومات التي يوفرها النظام	0.92	0.05
10	يتم تقييم المعلومات بصفة دائمة	0.93	0.05

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة حيث لا تقل عن 0.84 في حين تتجاوز في 08 فقرات 0.92 مما يدل على صدق الأداة .

• معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المحور الثالث دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار مع المحور :

الجدول رقم (16.3) معاملات الارتباط بيرسون لفقرات المحور الثالث دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار مع المحور .

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	المعلومات المتوفرة كفيلا بإيجاد كل البدائل الممكنة لمتخذي القرار	0.76	0.05
02	تعتمد المديرية على المعلومات التي يقدمها النظام في صنع قراراتها	0.95	0.05
03	توجد استفادة ملموسة من المعلومات في اتخاذ القرارات	0.97	0.05
04	القرارات التي تبني على أساس المعلومات المتوفرة لها مصداقية	0.94	0.05
05	تفضل اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المعلومات	0.94	0.05
06	جودة المعلومات المقدمة تزيد من قيمة القرارات المتخذة	0.94	0.05
07	يوفر النظام معلومات ذات قدرة تنبؤية تساهم في تصميم الخطط المستقبلية	0.99	0.05
08	تساعد نظم المعلومات على سرعة وصول المعلومات والتوجيهات من الرؤساء للمرؤوسين	0.93	0.05
09	تساعد نظم المعلومات على سرعة و حسن التصرف في المواقف الطارئة	0.94	0.05
10	تساعد نظم المعلومات على سرعة تزويد الموظفين بالمستجدات في بيئة العمل	0.92	0.05

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط مرتفعة حيث لا تقل عن 0.92 في 09 فقرات و يساوي 0.76 في الفقرة الأولى وهي قيمة مقبولة لقياس صدق الأداة .

9- ثبات المقياس :

يقصد به الحصول على نفس النتائج باستمرار إذا ما استخدم الاختبار أكثر من مرة في نفس الظروف¹ وقد تم قياسه بطريقة ألفا كرونباخ حيث طبقت المعادلة على العينة الاستطلاعية ، و جاءت النتائج كالآتي
الجدول رقم (17.3): معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان .

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
جانب المعدات	10	0.95
جانب البيانات	10	0.97
جانب البرمجيات	10	0.88
جانب الشبكات	10	0.96
جانب الأفراد	10	0.97
جانب الإجراءات	10	0.97
جودة المعلومات	10	0.97
دور المعلومات في اتخاذ القرار	10	0.97

من الجدول يبدو واضحا ارتفاع قيمة معامل ألفا كرونباخ حيث يساوي 0.88 في جانب المعدات و 0.95 بالنسبة للمعدات في حين يعادل 0.97 مع بقية المحاور و المجالات مما يعبر عن ثبات المقياس و إمكانية تطبيقه .

10- توزيع و جمع الاستبيان :

قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة في الفترة (03 سبتمبر إلى 29 سبتمبر) حيث تم مراعاة ما يلي :

« توزيع الاستبيان على كل أفراد العينة .

« شرح هدف الدراسة و كل فقراتها لأكبر عدد من الأفراد الذين كان بالإمكان مقابلتهم لا سيما رئيس مكتب المستخدمين الذي تولى الإجابة عن الأسئلة و الشح للموظفين الذين تعذر مقابلتهم « جمع الاستبيان من طرف رئيس مصلحة المستخدمين في ظرف 21 يوم حتى يجد كل أفراد العينة الوقت الكافي ملء الاستبيان بعناية .
عند جمع الاستبيانات كان عدد الاستبيانات المسترجعة 36 من أصل 44 و هو ما يمثل نسبة استجابة ب (81.81%) .

11- تفرغ الاستبيان :

¹ . فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة : أسس و مبادئ البحث العلمي ، مطبعة الإشعاع الفنية، اسكندرية. 2002. ص 56 .

استعان الباحث بالحاسوب في تفرغ و تحليل البيانات مستخدماً برنامج الإكسيل لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة وفق تصنيف ليكرت الخماسي .

الجدول رقم (18.3) توزيع الاجابات حسب تصنيف ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
الخلايا	[5 – 4.21]	[4.20 – 3.41]	[3.40 – 2.61]	[2.60 – 1.81]	[1.80 – 1]

12- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

قام الباحث بتفريغ و تحليل نتائج الاستبيان مستخدماً الأساليب الإحصائية من اجل تعميق الفهم و تفعيل المعرفة المستنتجة¹ من البيانات التالية :

« التكرارات و النسب المئوية لتحليل البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة و كذا استجاباتهم لفقرات المحاور الرئيسية للأداة .

« معامل ارتباط بيرسون لاختبار صدق الاتساق الداخلي بين كل فقرة من الفقرات والمحور الذي تنتمي اليه .

« معامل ارتباط الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان .

« المتوسط الحسابي لتحليل الاستجابة لكل فقرة من الفقرات .

« الانحراف المعياري للتعرف عن مدى انحراف الإجابات عن الإجابة السائدة لكل فقرة من الفقرات .

13- صعوبات البحث :

لقد واجه الباحث في انجاز بحثه العديد من الصعوبات التي لا يخلو منها أي عمل جاد و قد لخصها فيم يلي :

- الصعوبات المتعلقة بالمادة العلمية :

¹ . Straf.m.l : [statistics .the next generation](#) .journal of the American statistical .2003,p6 .

- قلة المراجع التي تدرس الظاهرة في المجال الرياضي .
- فقر المكتبة الجزائرية للدراسات في مجال الإدارة الرياضية .
- قلة الدراسات التي تدرس نظم المعلومات في المؤسسات الحكومية غير الربحية ، وانعدامها في قطاع الشباب و الرياضة .
- الصعوبات المتعلقة بالأفراد :
 - عدم التعاون من طرف بعض أفراد مجتمع الدراسة .
 - المبالغة في سرية المعلومات من طرف بعض موظفي الإدارة .
- الصعوبات المتعلقة بالوقت :
 - قصر الوقت المخصص لانجاز الدراسة .
 - عدم وجود متسع من الوقت لدى العاملين في الإدارة لإعطاء العناية الكافية للاستبيان و الاستماع للشروحات .
 - قصر مدة إعاره الكتب و تحديد عددها .

الفصل الخامس

تحليل النتائج

و اختبار الفرضيات

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج المعالجات الإحصائية التي أجريت على إجابات أفراد عينة الدراسة ، و من ثم تحليل و مناقشة هذه النتائج تفصيلاً و كلياً و مقارنتها بالدراسات السابقة و المنطلقات النظرية التي اعتمد عليها الباحث في دراسته لوصول في الأخير إلى وصف موضوعي لواقع نظم المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة متبعا في ذلك المراحل التالية :

* استعراض النتائج و الإحصاءات في جداول .

* تمثيل النتائج بيانيا لتسهيل القراءة الأولية و المقارنة بين فقراتها .

* قراءة مبسطة للنتائج .

* تحليل نتائج كل مجال ثم المحور الكلي على ضوء الأسس النظرية للدراسة و الدراسات السابقة مع إبداء رأي الباحث .

* استنباط أهم النتائج المعبرة عن واقع نظم المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة .

* اقتراح التوصيات و فتح آفاق للدراسة .

1- عرض وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات :

1.1 - الفرضية الجزئية الأولى : لا تحوز مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة على الموارد اللازمة لنظام

المعلومات .

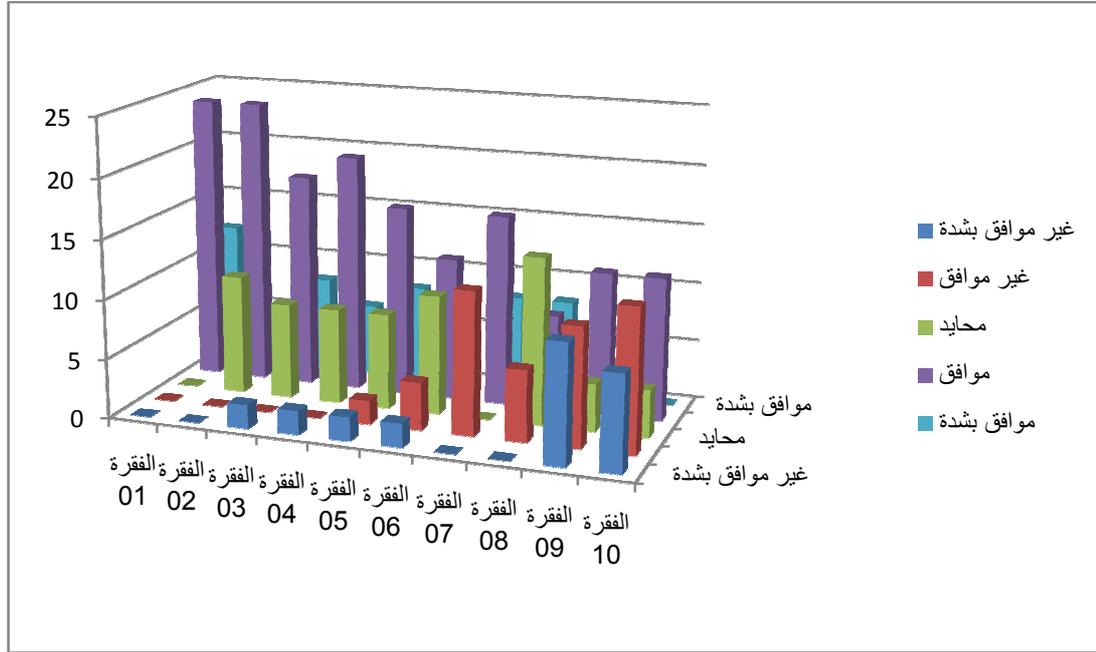
لإثبات هذه الفرضية قام الباحث بتحليل نتائج المحور الأول من الاستبيان والذي ضم ست مجالات

1.1.1- تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب المعدات من المحور الأول للاستبيان :

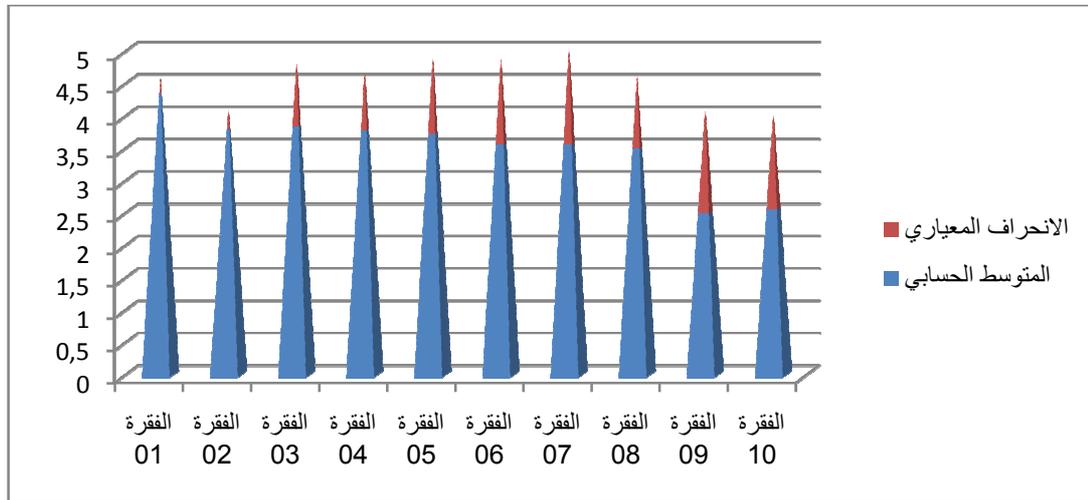
الجدول رقم (1.4). تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب المعدات .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاجابات					الرقم	الفقرة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
0.24	4.33	00	00	00	24	12	ت	تتوفر أجهزة الحاسوب الملائمة لانجاز العمل
		00	00	00	66.66	33.33	%	
0.30	3.78	00	00	10	24	02	ت	يوفر النظام مساحة كافية للتخزين
		00	00	27.77	66.66	5.55	%	
0.97	3.83	02	00	08	18	08	ت	تتوفر وسائل الإدخال المناسبة (لوح المفاتيح، الفارة.....الخ)
		5.55	00	22.22	50	22.22	%	
0.89	3.78	02	00	08	20	06	ت	تتوفر وسائل الإخراج الملائمة (الشاشة الطابعة.....الخ)
		5.55	00	22.22	55.55	16.66	%	
1.15	3.72	02	02	08	16	08	ت	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب
		5.55	5.55	22.22	44.44	22.22	%	
1.32	3.56	02	04	10	12	08	ت	تتميز المعدات بالمرونة وقابلية التعديل
		5.55	11.11	27.77	33.33	22.22	%	
1.44	3.56	00	12	00	16	08	ت	تتوفر كل التجهيزات الضرورية لنظام المعلومات بالعدد الكافي
		00	33.33	00	44.44	22.22	%	
1.09	3.50	00	06	14	08	08	ت	المعدات المتوفرة تحقق الغاية من النظام
		00	16.66	38.88	22.22	22.22	%	
1.56	2.50	10	10	04	12	00	ت	تخضع التجهيزات المتوفرة للصيانة الدائمة
		27.77	27.77	11.11	33.33	00	%	
1.44	2.56	08	12	04	12	00	ت	يتم تجديد المعدات المتوفرة بصفة دورية
		22.22	33.33	11.11	33.33	00	%	
1.28	3.51	26	46	66	162	60	ت	المتوسط العام للمحور
		7.22	12.77	18.33	45	16.66	%	

الشكل رقم (1.1.4) المدرج التكراري للإجابات عن فقرات مجال المعدات .



الشكل رقم (2.1.4) التمثيل البياني للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال المعدات .



الفقرة الأولى (تتوفر أجهزة الحاسوب الملائمة لانجاز العمل) .

- من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الأولى كان 4.33 بانحراف معياري قدره 0.24 ، وهو ما يقع في المجال [5 -4.21] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق بشدة) مما يدل على توفر الحواسيب الملائمة لانجاز العمل المطلوب .

الفقرة الثانية (يوفر النظام مساحة كافية للتخزين) .

بانحراف معياري قدره - من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثانية كان 3.78 0.30 ، وهو ما يقع في المجال [4.20-3.41] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على توفر النظام على مساحة كافية للتخزين.

الفقرة الثالثة (تتوفر وسائل الإدخال المناسبة (لوح المفاتيح، الفارة.....الخ)) .

بانحراف معياري قدره - من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثالثة كان 3.83 0.97 ، وهو ما يقع في المجال [4.20-3.41] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على توفر النظام على وسائل الإدخال المناسبة.

الفقرة الرابعة (تتوفر وسائل الإخراج الملائمة (الشاشة الطابعة.....الخ)) .

- من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الرابعة كان 3.78 بانحراف معياري قدره 0.89 ، وهو ما يقع في المجال [4.20-3.41] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على توفر النظام على وسائل الإخراج المناسبة.

الفقرة الخامسة (تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب) .

بانحراف معياري - من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الخامسة كان 3.72 1.15 ، وهو ما يقع في المجال [4.20-3.41] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على تناسب سرعة الأجهزة مع العمل المطلوب.

الفقرة السادسة (تتميز المعدات بالمرونة وقابلية التعديل) .

- من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السادسة كان 3.56 بانحراف معياري قدره 1.32، وهو ما يقع في المجال [4.20-3.41] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على مرونة التجهيزات المتوفرة و قابلية التعديل .

الفقرة السابعة (تتوفر كل التجهيزات الضرورية لنظام المعلومات بالعدد الكافي) .

- من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السابعة كان 3.56 بانحراف معياري قدره 1.44، وهو ما يقع في المجال [4.20-3.41] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على توفر المعدات اللازمة بالعدد الكافي .

الفقرة الثامنة (المعدات المتوفرة تحقق الغاية من النظام) .

- من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثامنة كان 3.50 بانحراف معياري قدره 1.09، وهو ما يقع في المجال [4.20-3.41] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن المعدات المتوفرة تحقق الغاية من النظام .

الفقرة التاسعة (تخضع التجهيزات المتوفرة للصيانة الدائمة) .

- من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة التاسعة كان 2.50 بانحراف معياري قدره 1.56، وهو ما يقع في المجال [2.60-1.81] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم خضوع التجهيزات المتوفرة للصيانة الدائمة .

الفقرة العاشرة (يتم تجديد المعدات المتوفرة بصفة دورية) .

- من الجدول رقم (1.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة العاشرة كان 2.51 بانحراف معياري قدره 1.44، وهو ما يقع في المجال [2.60-1.81] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تجديد المعدات المتوفرة بصفة دورية.

النتيجة الكلية للمجال الأول من المحور الأول :

- من الجدول رقم (1.4) دائما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات المجال الأول المتعلق بالمعدات هو 3.51 بانحراف معياري قدره 1.28، وهو ما يقع في المجال [3.41-4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على توفر المعدات اللازمة لإقامة نظام المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة . كما أن المتوسط الحسابي لأغلب الإجابات كان أكثر من 3.40 . إلا الفقرتين الثامنة و التاسعة اللتين جاء متوسطيهما الحسابيين في المجال [1.81-2.60] ما يعبر عن غياب الصيانة الدائمة للأجهزة و عدم تجديدها . هذا ما يعبر عن توفر أجهزة الحواسيب بقدره تخزين و سرعة كافيتين لانجاز العمل المطلوب ، وكذلك وسائل الإدخال والإخراج متوفرة بالعدد الكافي ، هذا ما فسره قانون (مور 1965) مدير مخبر فيرشيلد للبحث و التطوير الذي ينص على أن عدد الترانزيستورات على شريحة المعالجة تتضاعف كل سنتين دون تكلفة¹ ، كما أن مرونة استعمال الأجهزة المتوفرة وقابليتها للتعديل يحقق الغاية من النظام ،وهذا ما يتوافق مع الدراسات السابقة على غرار دراسة (غنيم) غير انه توصل إلى أن المعدات المستخدمة حديثة على عكس ما توصلت إليه الدراسة الحالية إلا انه هذا لا يؤثر على نظام المعلومات فحسب (خضير) فان التغير في التكنولوجيا لا يقود إلى التغير في نظم المعلومات² . لكن ما يعاب حقا على المعدات المادية في مديرية الشباب و الرياضة هو غياب الصيانة والخطأ الحاصل في أذهان هذه الإدارات بخصوص التصور عن تكاليف صيانة نظم المعلومات الإدارية على أنها نفقات غير مجدية ويجب السعي إلى تقليصها في الحدود الدنيا الممكنة.³

مما يؤثر على جودة المعلومات التي ينتجها النظام لان أي هيكل أو برنامج لا يخضع للتقييم و الصيانة دوريا يميل إلى أن يكون غاية في حد ذاته⁴ ، وبالتالي لا يكون وسيلة مساعدة على تحقيق أهداف المؤسسة .

¹ . kenneth laudon , Jane laudon ,Eric fimmel , op cit , p 182 .

² . خضير نعمة عباس : نظام المعلومات و علاقته بالتكنولوجيا و السلوك القيادي ، مجلة دراسات الجامعة الأردنية ، العدد 1 ، 1995 .
³ محمد الطائي: مرجع سابق، ص 36.

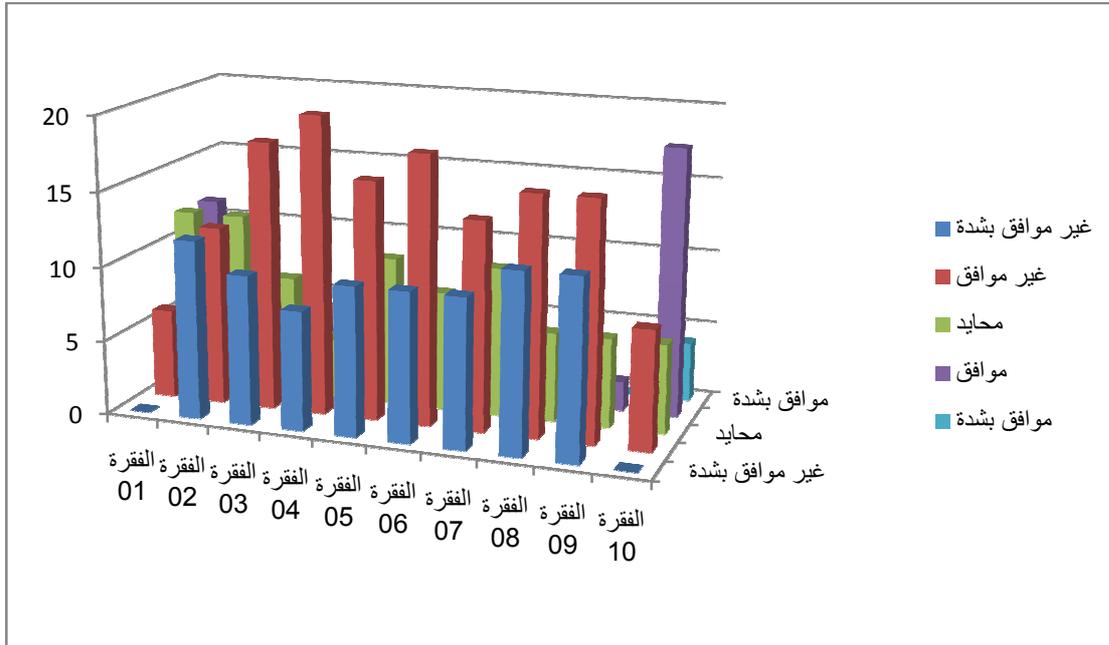
⁴ . abdelhak lamiri : management de l'information - redressement et mise à niveau des entreprises, office des publications universitaires alger ,algerie ,2003, p 100 .

2.1.1- تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب البيانات من المحور الأول للاستبيان:

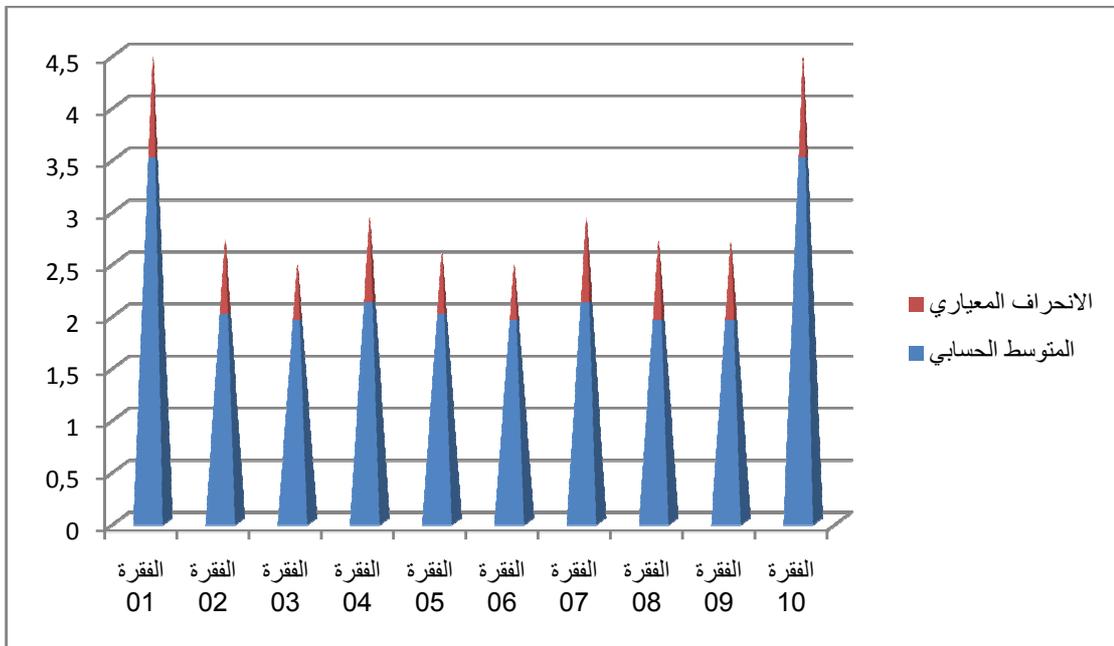
الجدول رقم (2.4). نتائج الفقرات المتعلقة بجانب البيانات .

الرقم	الفقرة	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق		
1	هناك تنوع في شكل البيانات المتوفرة	06	12	12	06	00	3.50	0.97
		16.66	33.33	33.33	16.66	00		
2	قواعد البيانات المتوفرة تساعد على تشخيص المشكلات و إيجاد الحلول	00	00	12	12	12	2.00	0.71
		00	00	33.33	33.33	33.33		
3	تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين الاسترجاع الحذف و التعديل	00	00	08	18	10	1.94	0.53
		00	00	22.22	50	27.77		
4	التقارير التي يخرجها النظام واضحة و خالية من التشويه	00	04	04	20	08	2.11	0.81
		00	11.11	11.11	55.55	22.22		
5	تحتوي تقارير النظام على معلومات غير مكررة	00	00	10	16	10	2.00	0.59
		00	00	27.77	44.44	27.77		
6	تأتي المعلومات مرتبة بحيث يسهل استعمالها	00	00	08	18	10	1.94	0.53
		00	00	22.22	50	27.77		
7	هناك نظام حماية محكم لقواعد البيانات	00	02	10	14	10	2.11	0.81
		00	5.55	27.77	38.88	27.77		
8	يتم الاستناد على قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات	00	02	06	16	12	1.94	0.76
		00	5.55	16.66	44.44	33.33		
9	يتم تحديث قاعدة البيانات بصفة دورية	00	02	06	16	12	1.94	0.75
		00	5.55	16.66	44.44	33.33		
10	يتم تجديد قاعدة البيانات كلما كانت هناك مستجدات	04	18	06	08	00	3.50	0.97
		11.11	50	16.66	22.22	00		
	المتوسط العام للمحور	10	40	72	154	84	2.30	1.07
		2.77	11.11	20	42.77	23.33		

الشكل رقم (1.2.4) المدرج التكراري للإجابات عن فقرات مجال البيانات .



الشكل رقم (2.2.4) التمثيل البياني للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال البيانات .



الفقرة الأولى (هناك تنوع في شكل البيانات المتوفرة) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الأولى كان 3.50 بانحراف معياري قدره 0.97، وهو ما يقع في المجال [3.41 - 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على التنوع في شكل البيانات المتوفرة.

الفقرة الثانية (قواعد البيانات المتوفرة تساعد على تشخيص المشكلات و إيجاد الحلول) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثانية كان 2.00 بانحراف معياري قدره 0.71، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن قواعد البيانات المتوفرة لا تساعد على تشخيص المشكلات و إيجاد الحلول .

الفقرة الثالثة (تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين الاسترجاع الحذف و التعديل).

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثالثة كان 1.94 بانحراف معياري قدره 0.53، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن قواعد البيانات المتوفرة لا تتميز بالقدرة الفائقة على التخزين ، الاسترجاع ، الحذف و التعديل .

الفقرة الرابعة (التقارير التي يخرجها النظام واضحة و خالية من التشويه) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الرابعة كان 2.11 بانحراف معياري قدره 0.81، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن التقارير التي يخرجها النظام لا تخلو من التشويه .

الفقرة الخامسة (تحتوي تقارير النظام على معلومات غير مكررة) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الخامسة كان 2.00 بانحراف معياري قدره 0.59، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن التقارير التي يخرجها النظام لا تخلو من التكرار .

الفقرة السادسة (تأتي المعلومات مرتبة بحيث يسهل استعمالها) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السادسة كان 1.94 بانحراف معياري قدره 0.76، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن التقارير التي يخرجها النظام تحتوي على معلومات غير مرتبة .

الفقرة السابعة (هناك نظام حماية محكم لقواعد البيانات) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السابعة كان 2.11 بانحراف معياري قدره 0.81، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على غياب نظام حماية محكم لقواعد البيانات.

الفقرة الثامنة (يتم الاستناد على قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثامنة كان 1.94 بانحراف معياري قدره 0.76، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أنه لا يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية للحصول على المعلومات.

الفقرة التاسعة (يتم تحديث قاعدة البيانات بصفة دورية) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة التاسعة كان 1.94 بانحراف معياري قدره 0.75، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تحديث البيانات بصفة دورية منتظمة.

الفقرة العاشرة (تم تحديد قاعدة البيانات كلما كانت هناك مستجدات) .

- من الجدول رقم (2.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة العاشرة كان 3.50 بانحراف معياري قدره 0.97، وهو ما يقع في المجال [3.41 - 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على تحديد قاعدة البيانات استثنائياً كلما كانت هناك مستجدات.

النتيجة الكلية للمجال الثاني من المحور الأول :

- من الجدول رقم (2.4) دائما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات المجال الثاني المتعلق بالبيانات هو 2.30 بانحراف معياري قدره 1.07، وهو ما يقع في المجال [1.81-2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن البيانات التي يوفرها النظام الحالي ليست نوعية بكل مقاييس جودة البيانات . حيث بالرغم من تنوعها إلا أنها لا تتميز بالقدرة على التخزين ، الإضافة ، الاسترجاع ، الحذف ، و التعديل فتميز التقارير التي تخرجها بالتكرار و التشويه وعدم الترتيب ، كما أنها لا تتمتع بالحماية الكاملة ، على العكس تماما من الدراسات السابقة التي أجريت في بيئات مختلفة عن مؤسسة الدراسة الحالية . وهذا يعود لاستخدام النظم التقليدية المبنية على التقارير المكتوبة التي تفقد نوعيتها مع الوقت ، وهو ما توصلت إليه (أمل) في دراستها عن وزارات السلطة الفلسطينية ، إضافة إلى عدم الاهتمام بها حيث يعتقد بعض المدراء أن عدم دقة البيانات يمكن معالجتها في نظام للمعلومات، ولكن التجربة العملية أثبتت أن عدم الدقة في تجميع البيانات يؤدي إلى استنتاجات أو معلومات مضللة . وفي بعض الأوقات يصبح عدم الوضوح في طلب المعلومات أو في مخرجات النظام سببا في إعطاء مؤشرات غير سليمة، ويقلل هذا من فعالية الاتصالات والقرارات.¹ كل هذا يؤثر على نظام المعلومات وجوده ما يقدمه للمؤسسة من معلومات ، لان نظام المعلومات يتطلب توفير مجموعة شاملة من المعلومات المخزونة و التي يمكن استرجاعها و معالجتها و من ثم تقديمها في الوقت المناسب .²

1. 3.1- تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب البرمجيات من المحور الأول للاستبيان :

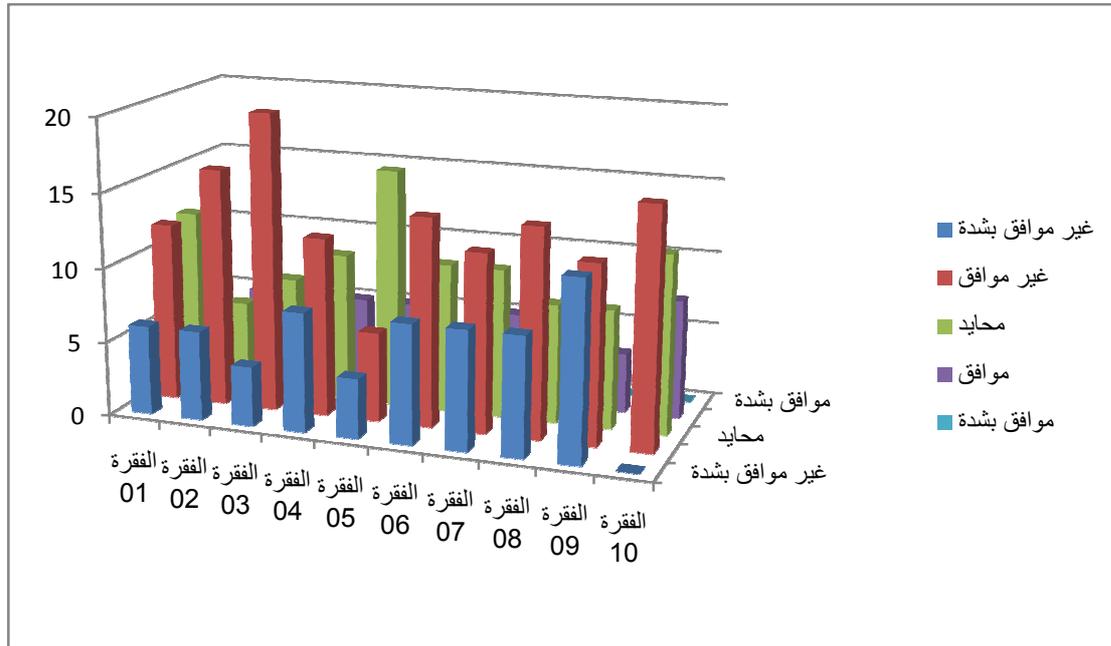
¹ أحمد محمد المصري: مرجع سابق، ص 216.

² عثمان الكيلاني، هلال البياتي، علاء السالمي : المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المناهج، الأردن، 2000، ص 185 .

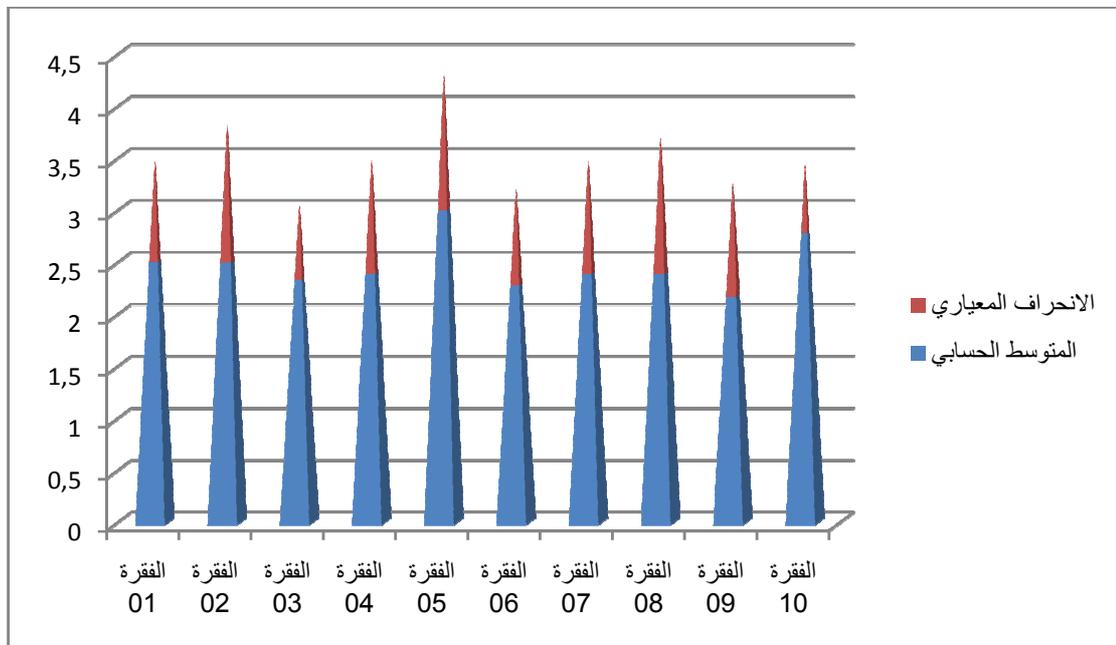
الجدول رقم (3.4) . تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب البرمجيات .

الرقم	الفقرة	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	تناسب البرمجيات المستخدمة مع طبيعة العمل	00	06	12	12	06	2.50	0.97
		%	16.66	33.33	33.33	16.66		
2	يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل	02	06	06	16	06	2.50	1.32
		%	5.55	16.66	16.66	44.44		
3	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المتوفرة	00	04	08	20	04	2.33	0.71
		%	11.11	22.22	55.55	11.11		
4	البرمجيات المستخدمة تغطي كافة نشاطات المديرية	00	06	10	12	08	2.39	1.08
		%	16.66	27.77	33.33	22.22		
5	تتميز برامج و تطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام	04	06	16	06	04	3	1.29
		%	11.11	16.66	44.44	11.11		
6	توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة اللازمين	00	04	10	14	08	2.28	0.92
		%	11.11	27.77	38.88	22.22		
7	توجد رقابة على البرامج لضمان سلامة التشغيل	00	06	10	12	08	2.39	1.08
		%	16.66	27.77	33.33	22.22		
8	تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استهلاك الورق	02	04	08	14	08	2.39	1.31
		%	11.11	22.22	38.88	22.22		
9	تستطيع البرامج المستخدمة عمل تحليل ، تبويب، تلخيص البيانات واستخراج المعلومات	00	04	08	12	12	2.17	1.09
		%	11.11	22.22	33.33	33.33		
10	هناك برمجيات أنجزت خصيصا لتسهيل العمل بالمديرية	00	08	12	16	00	2.78	0.65
		%	22.22	33.33	44.44	00		
	المتوسط العام للمحور	08	54	100	134	64	2.47	1.04
		%	2.22	15	27.77	37.22		

الشكل رقم (1.3.4) المدرج التكراري للإجابات عن فقرات مجال البرمجيات .



الشكل رقم (2.3.4) التمثيل البياني للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال البرمجيات .



الفقرة الأولى (تتناسب البرمجيات المستخدمة مع طبيعة العمل) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الأولى كان 3.56 بانحراف معياري قدره 0.73، وهو ما يقع في المجال [3.41 - 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على تناسب البرمجيات المستخدمة مع طبيعة العمل.

الفقرة الثانية (يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثانية كان 2.50 بانحراف معياري قدره 1.32، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل.

الفقرة الثالثة (توافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المتوفرة) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثالثة كان 2.33 بانحراف معياري قدره 0.71، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم توافق الأجهزة المتوفرة مع البرمجيات المستخدمة.

الفقرة الرابعة (البرمجيات المستخدمة تغطي كافة نشاطات المديرية) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الرابعة كان 2.39 بانحراف معياري قدره 1.08، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن البرمجيات المتوفرة لا تغطي كافة نشاطات المديرية.

الفقرة الخامسة (تميز برامج و تطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الخامسة كان 3 بانحراف معياري قدره 1.29، وهو ما يقع في المجال [2.61 - 3.40] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (محايد) مما يدل على اختلاف المستجوبين في الإجابة على هذه الفقرة بالنظر لقدرات كل فرد على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة .

الفقرة السادسة (توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة اللازمين) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السادسة كان 2.28 بانحراف معياري قدره 0.92، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم توفير البرمجيات للمعلومات بالكمية و الدقة اللازمين.

الفقرة السابعة (توجد رقابة على البرامج لضمان سلامة التشغيل) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السابعة كان 2.39 بانحراف معياري قدره 1.08، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على غياب الرقابة على البرامج لضمان سلامة التشغيل.

الفقرة الثامنة (تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استهلاك الورق) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثامنة كان 2.39 بانحراف معياري قدره 1.31، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم الاستفادة من البرمجيات في الاقتصاد من استهلاك الورق.

الفقرة التاسعة (تستطيع البرامج المستخدمة عمل تحليل ، تبويب، تلخيص البيانات واستخراج المعلومات) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة التاسعة كان 2.19 بانحراف معياري قدره 1.09، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم قدرة البرامج على تحليل ،تبويب ،تلخيص البيانات، واستخراج المعلومات .

الفقرة العاشرة (هناك برمجيات أنجزت خصيصا لتسهيل العمل بالمديرية) .

- من الجدول رقم (3.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة العاشرة كان 2.78 بانحراف معياري قدره 0.65، وهو ما يقع في المجال [2.61 - 3.40] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (محايد) مما يدل على عدم علم الموظفين بوجود برامج خاصة لتسهيل أعمال المديرية.

النتيجة الكلية للمجال الثالث من المحور الأول :

- من الجدول رقم (3.4) دائما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات المجال الثالث المتعلق بالبرمجيات هو 2.57 بانحراف معياري قدره 1.13، وهو ما يقع في المجال [1.81-2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن البرمجيات التي يوفرها النظام الحالي ليست قادرة على القيام بما ينتظر منها القيام به .فهي لا تتأقلم مع تطورات العمل ، ولا تغطي كل نشاطات المديرية كما أنها لا تتماشى مع الأجهزة المتوفرة وهي بالتالي لا تساهم في التقليل من استعمال الورق ، ولا تستطيع تنظيم و معالجة البيانات ، هذا ما يتوافق مع دراسة (غنييم) في بلديات قطاع غزة ، و يتعارض مع باقي الدراسات التي كانت في المؤسسات الخاصة لان هذه الأخيرة تستعمل برمجيات متخصصة .

و لعل من أسباب هذا الضعف أيضا هو الجهل بوجود برمجيات تساعد على القيام بمختلف الأعمال الإدارية غير برمجيات تشغيل الحواسيب المتوفرة لكن رغم ضرورتها إلا أنها لا تعطي قيمة إضافية ، كما أن استحداث برمجيات خاصة بالمؤسسة كما هو الحال في مؤسسة نقاوس للمصبرات التي تناولتها بالدراسة (أسمهان)، يصطدم بعدة صعوبات منها غياب غلاف مالي كافي لذلك ، صعوبة قياس العائد من نظم لمعلومات ، كذلك يعود عدم رضا الكثير من المؤسسات عن البرمجيات إلى عدم مشاركة المستخدمين في تطويرها ¹ .

كذلك للحاجز اللغوي دور كبير في ذلك ، لعدم كفاية الجهد التطويري لإدخال اللغة العربية بشكل جذري في المنظومة المعلوماتية ، واقتصار جهود تعريب النظم والمعدات على الاستيعاب السطحي لخصائص اللغة العربية في إطار القيود الفنية لتكنولوجيا الحاسوب والاتصالات ، والمصممة أصلا لتلائم تطبيقات اللغة الإنجليزية ² .

¹ . James O brien : op. cit , p102 .

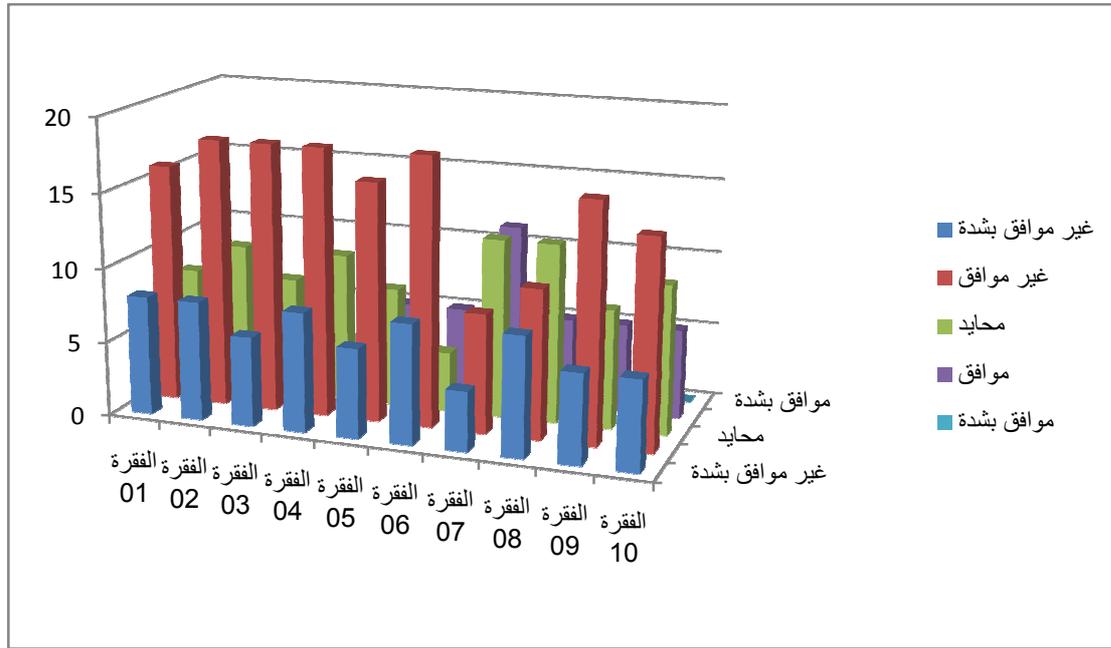
² . ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق ، ص 356 .

1.1 4.1- تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب الشبكات من المحور الأول للاستبيان :

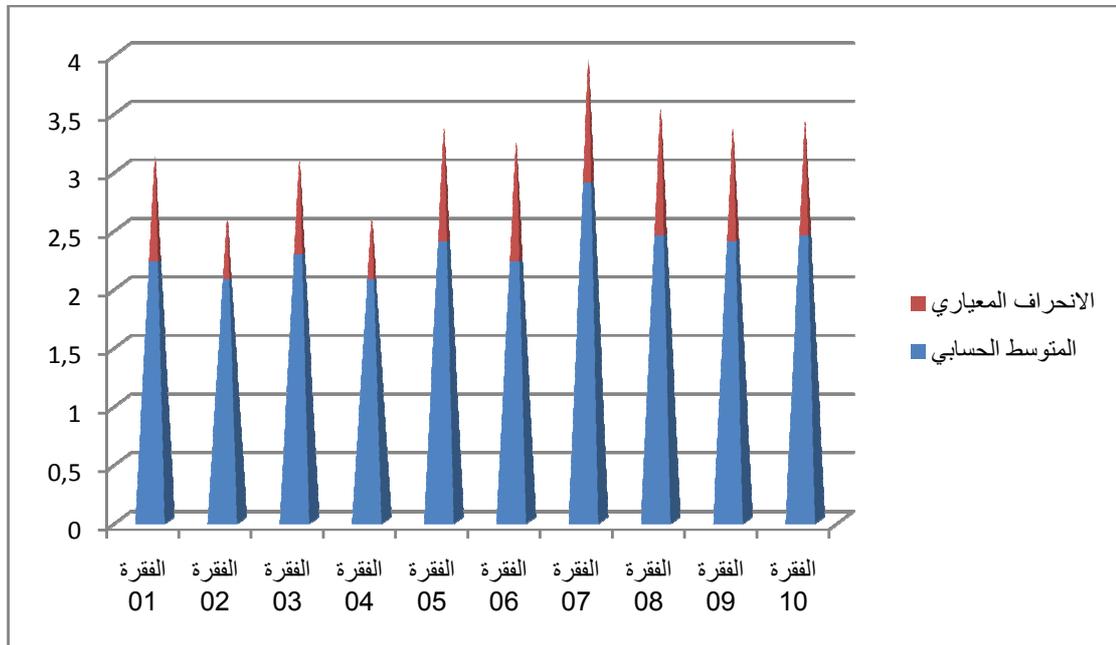
الجدول رقم (4.4) . تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب الشبكات .

الرقم	الفقرة	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل	00	04	08	16	08	2.22	0.89
		00	11.11	22.22	44.44	22.22		
2	تمتاز الشبكة المستخدمة بسرعة الاتصال	00	00	10	18	08	2.06	0.53
		00	00	27.77	50	22.22		
3	تتوفر تقنيات اتصال حديثة و ذات كفاءة عالية	00	04	08	18	06	2.28	0.80
		00	11.11	22.22	50	16.66		
4	الشبكة المتوفرة تربط كافة المصالح و المكاتب معا	00	00	10	18	08	2.06	0.53
		00	00	27.77	50	22.22		
5	نادرا ما يحدث انقطاع في الشبكة	00	06	08	16	06	2.39	0.96
		00	16.66	22.22	44.44	16.66		
6	توفر الشبكة الحالية قدرات ربط كافية لتحقيق الغايات المنشودة	00	06	04	18	08	2.22	1.01
		00	16.66	11.11	50	22.22		
7	هناك ربط للشبكة بالإدارة المركزية و أطراف خارجية	00	12	12	08	04	2.89	1.05
		00	33.33	33.33	22.22	11.11		
8	تتمتع الشبكة بالحماية من دخول الغرباء	00	06	12	10	08	2.44	1.08
		00	16.66	33.33	27.77	22.22		
9	يستفيد كل العاملين بالمديرية من الربط بالشبكة	00	06	08	16	06	2.39	0.96
		00	16.66	22.22	44.44	16.66		
10	تستفيد الشبكة من المراقبة و الصيانة الدائمة	00	06	10	14	06	2.44	0.97
		00	16.66	27.77	38.88	16.66		
	المتوسط العام للمحور	00	50	90	68	152	2.33	0.88
		00	13.88	25	18.88	42.22		

الشكل رقم (1.4.4) المدرج التكراري للإجابات عن فقرات مجال الشبكات .



الشكل رقم (2.4.4) التمثيل البياني للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الشبكات .



الفقرة الأولى (تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الأولى كان 2.22 بانحراف معياري قدره 0.89، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تناسب الشبكات المتوفرة مع حاجيات العمل .

الفقرة الثانية (تمتاز الشبكة المستخدمة بسرعة الاتصال) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثانية كان 2.06 بانحراف معياري قدره 0.53، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على بقاء الشبكة المستخدمة .

الفقرة الثالثة (تتوفر تقنيات اتصال حديثة و ذات كفاءة عالية) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثالثة كان 2.28 بانحراف معياري قدره 0.80، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم توفر تقنيات اتصال حديثة و ذات كفاءة عالية .

الفقرة الرابعة (الشبكة المتوفرة تربط كافة المصالح و المكاتب معا) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الرابعة كان 2.06 بانحراف معياري قدره 0.53، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم ربط كافة مصالح المديرية بالشبكة .

الفقرة الخامسة (نادرا ما يحدث انقطاع في الشبكة) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الخامسة كان 2.39 بانحراف معياري قدره 1.05، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على انقطاعات في الشبكة .

الفقرة السادسة (توفر الشبكة الحالية قدرات ربط كافية لتحقيق الغايات المنشودة) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السادسة كان 2.22 بانحراف معياري قدره 1.01، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم توفير الشبكة لقدرات ربط كافية .

الفقرة السابعة (هناك ربط للشبكة بالإدارة المركزية و أطراف خارجي) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السابعة كان 2.89 بانحراف معياري قدره 1.05، وهو ما يقع في المجال [2.61 - 3.40] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (محايد) مما يدل على جهل الموظفين بالربط مع الإدارة المركزية.

الفقرة الثامنة (تتمتع الشبكة بالحماية من دخول الغرباء) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثامنة كان 2.44 بانحراف معياري قدره 1.08، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تمتع الشبكة بالحماية من دخول الغرباء .

الفقرة التاسعة (يستفيد كل العاملين بالمديرية من الربط بالشبكة) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة التاسعة كان 2.39 بانحراف معياري قدره 0.96، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم استفادة كل العاملين بالمديرية من الربط بالشبكة .

الفقرة العاشرة (تستفيد الشبكة من المراقبة و الصيانة الدائمة) .

- من الجدول رقم (4.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة العاشرة كان 2.44 بانحراف معياري قدره 0.97، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم استفادة الشبكة من الصيانة الدائمة .

النتيجة الكلية للمجال الرابع من المحور الأول :

- من الجدول رقم (4.4) دائما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات المجال الرابع المتعلق بالشبكات هو 2.33 بانحراف معياري قدره 0.88، وهو ما يقع في المجال [1.81-2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن شبكات الربط بالمديرية لا تلي متطلبات العمل، كما أنها لا تربط جميع مكاتب المديرية ببعضها، رغم أن هذا هو الدور الأساسي المنوط بها لكي تسمح بانتقال المعلومة بسرعة. وهو نفس ما وصل إليه (غنيم) في بلديات قطاع غزة، كما انه توصل إلى حدوث انقطاعات في الشبكة كما هو الحال في الدراسة الحالية و إن كانت الأسباب متنوعة فان السبب الرئيسي هو قدرة الربط و كذلك التقنيات المستعملة و التي تتأثر ببعده المسافة و التغيرات المناخية و الارتفاعات، وهي أسباب يصعب التحكم فيها بسبب احتكار شبكات الاتصال مثلما توصل إليه (قدور) في دراسته بالأردن.

والوضع لا يختلف كثيرا في الولايات المتحدة أين توصل (روبرتسون) إلى تدني استخدام الانترنت في معظم المنظمات التي تناولها بالدراسة، هذا التدني من شأنه أن يؤثر على فاعلية الإدارة حسب ما توصلت إليه (أمل). لان الأفراد في عصر المعرفة بحاجة ماسة إلى توظيف اتصالات فعالة بوسائل متنوعة، و اختيار الوسيلة المناسبة للرسالة المناسبة و لجمهور مناسب و إنجاز ذلك بفعالية و كفاءة يمثل مهارات لا غنى عنه¹.

و حسب (لزهر) فمن الضروري لكي يقوم النظام بوظائفه الأساسية و الأنشطة بكفاية و فعالية، أن تحدد شبكات إيصال بين الأنظمة الفرعية و التي تمثل حلقات، حيث تتدفق عبرها المدخلات و المخرجات بين الأنظمة الفرعية فمنتجات نظام معين قد تكون مدخلات نظام آخر.

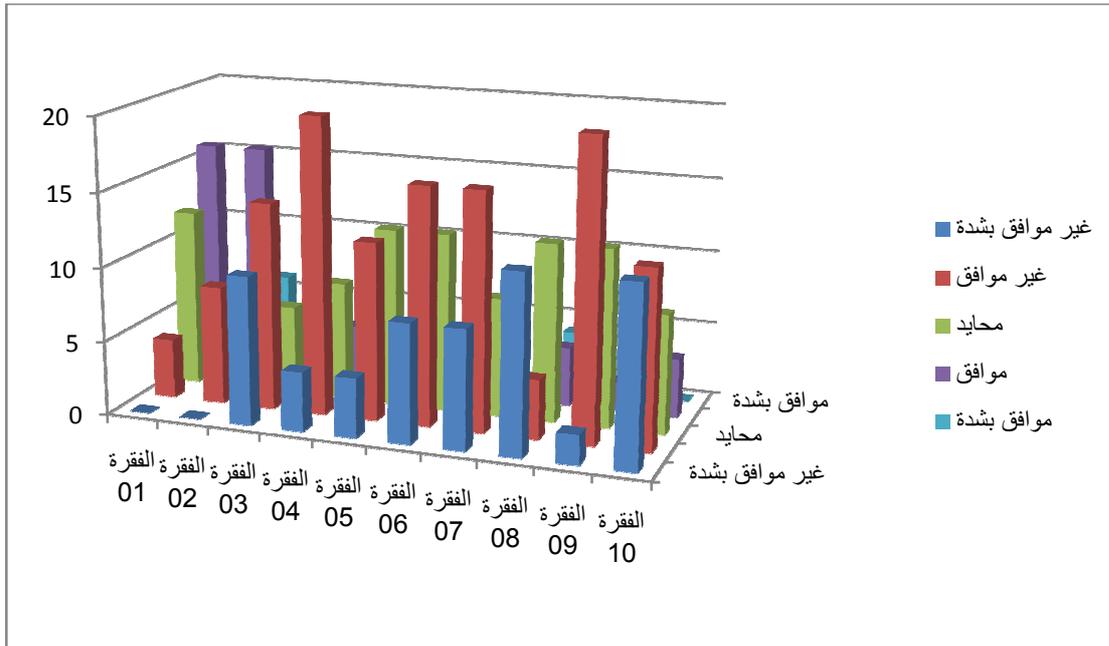
1. 5.1- تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب الأفراد من المحور الأول للاستبيان :

¹. أحمد الخطيب، عادل سالم معاينة : مرجع سابق، ص 101.

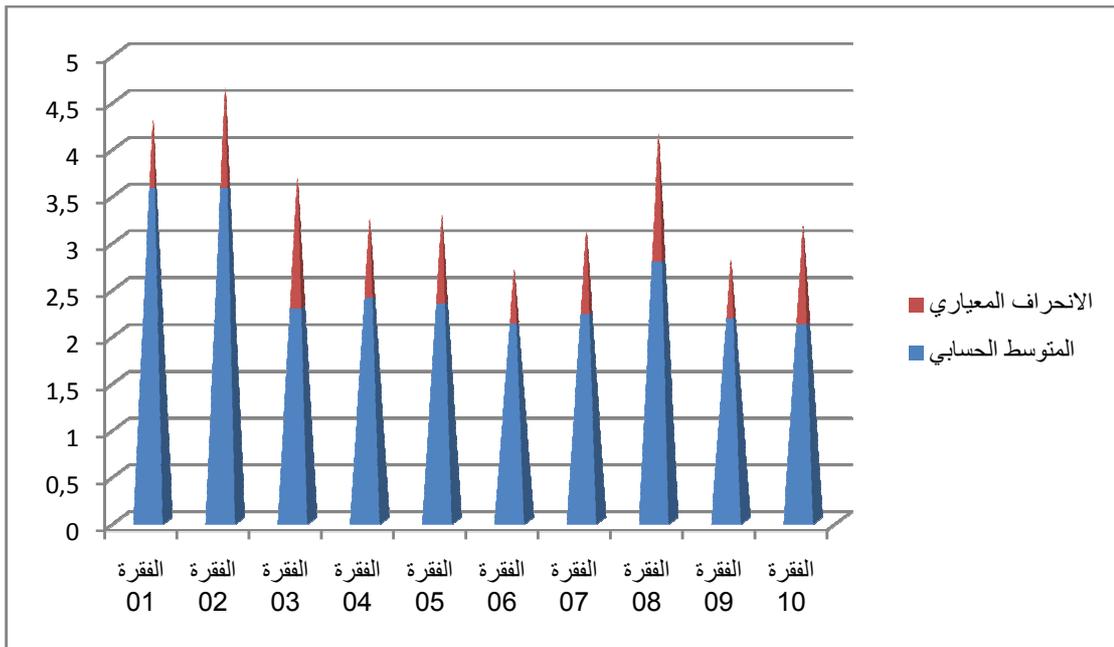
الجدول رقم (5.4) تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب الأفراد .

الرقم	الفقرة	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق		
1	يوجد بالمديرية عاملون مختصون في تكنولوجيا المعلومات	04	16	12	04	00	3.56	0.73
		11.11	44.44	33.33	11.11	00		
2	يحوز العاملون المسؤولون عن تنظيم المعلومات على الكفاءة اللازمة	06	16	06	08	00	3.56	1.08
		16.66	44.44	16.66	22.22	00		
3	يجيب القسم الفني على كل الاستفسارات المطلوبة	02	04	06	14	10	2.28	1.39
		5.55	11.11	16.66	38.88	27.77		
4	يعالج العاملون في النظام المشاكل التي تحدث في الشبكة أو النظام	00	04	08	20	04	2.39	0.84
		00	11.11	22.22	55.55	11.11		
5	هناك علاقات جيدة مع العاملين في حقل المعلومات	00	04	12	12	04	2.33	0.94
		00	11.11	33.33	33.33	11.11		
6	يستفيد العاملون في المعلومات من دورات وبرامج تدريبية	00	00	12	16	08	2.11	0.58
		00	00	33.33	44.44	22.22		
7	هناك تنوع في تخصصات العاملين في المعلومات	00	04	08	16	08	2.22	0.89
		00	11.11	22.22	44.44	22.22		
8	للعاملين في حقل المعلومات القدرة على التكيف	04	04	12	04	12	2.78	1.36
		11.11	11.11	33.33	11.11	33.33		
9	يخضع العاملون في النظام للتقييم بصفة دورية	00	02	12	20	02	2.17	0.62
		00	5.55	33.33	55.55	5.55		
10	يستفيد العاملون في النظام من الترقية و مختلف الحوافز	00	04	08	12	12	2.11	1.05
		00	11.11	22.22	33.33	33.33		
	المتوسط العام للمحور	16	58	96	134	56	2.55	1.19
		4.44	16.11	26.66	37.22	15.55		

الشكل رقم (1.5.4) المدرج التكراري للإجابات عن فقرات مجال الأفراد .



الشكل رقم (2.5.4) التمثيل البياني للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الأفراد .



الفقرة الأولى (يوجد بالمديرية عاملون مختصون في تكنولوجيا المعلومات) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الأولى كان 3.56 بانحراف معياري قدره 0.73، وهو ما يقع في المجال [3.41 - 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على وجود عاملين مختصين في تكنولوجيا المعلومات.

الفقرة الثانية (يحوز العاملون في تنظيم المعلومات على الكفاءة اللازمة) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثانية كان 3.56 بانحراف معياري قدره 1.08، وهو ما يقع في المجال [3.41 - 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على حياة العاملين المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة اللازمة.

الفقرة الثالثة (يجب القسم الفني على كل الاستفسارات المطلوبة) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثالثة كان 2.28 بانحراف معياري قدره 1.39، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن العاملين في القسم الفني لا يجيبون على كل الاستفسارات .

الفقرة الرابعة (يعالج العاملون في النظام المشاكل التي تحدث في الشبكة أو النظام) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الرابعة كان 2.39 بانحراف معياري قدره 0.84، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن العاملين المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات لا يعالجون كل الأعطاب التي تحدث في الشبكة أو النظام .

الفقرة الخامسة (هناك عدد كاف من العاملين في حقل المعلومات) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الخامسة كان 2.33 بانحراف معياري قدره 0.94، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن عدد العاملين المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات غير كاف.

الفقرة السادسة (يستفيد العاملون في المعلومات من دورات وبرامج تدريبية) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السادسة كان 2.11 بانحراف معياري قدره 0.58، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن العاملين المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات لا يستفيدون من دورات و برامج تكوينية .
الفقرة السابعة (هناك تنوع في تخصصات العاملين في المعلومات) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السابعة كان 2.22 بانحراف معياري قدره 0.89، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم وجود تنوع في تخصصات العاملين المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات .

الفقرة الثامنة (للعاملين في حقل المعلومات القدرة على التكيف) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثامنة كان 2.78 بانحراف معياري قدره 1.36، وهو ما يقع في المجال [2.61 - 3.40] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (محايد) مما يدل على أن العاملين المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات يجدون صعوبات في التكيف .

الفقرة التاسعة (يخضع العاملون في النظام للتقييم بصفة دورية) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة التاسعة كان 2.17 بانحراف معياري قدره 0.62، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن العاملين المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات لا يخضعون للتقييم بصفة دورية .

الفقرة العاشرة (يستفيد العاملون في النظام من الترقية و مختلف الحوافز) .

- من الجدول رقم (5.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة العاشرة كان 2.11 بانحراف معياري قدره 1.05، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن العاملين المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات لا يستفيدون من الترقية و مختلف الحوافز .

النتيجة الكلية للمجال الخامس من المحور الأول :

- من الجدول رقم (5.4) دائما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات المجال الخامس المتعلق بالأفراد هو 2.55 بانحراف معياري قدره 1.19، وهو ما يقع في المجال [1.81-2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن المديرية لا تتوفر على متخصصين في المعلومات وكذلك متخصصين في الإعلام الآلي لهم كفاءة ، إلا أنهم لا يلبون حاجة المؤسسة و لا يجيبون على الانشغالات المطروحة . وهذا ما يتعارض مع جل الدراسات السابقة ، خاصة دراسة (مصلح) الذي اثبت التوجه نحو تدريب و توظيف المؤهلين علميا و تأثيره على فاعلية النظام .

ولعل من أهم اسبب هذه الوضعية مواصفات مهندسي المعلومات من الابتكار الذي يرافقه نقص في المنهجية كما نلاحظ نفورهم من المساعي المهيكلة ، وجود ما يمكن وصفه عقدة المهندس (التعقيد و المثالية) مما يمكن أن يدفع المشروع إلى المأزق ، قدرة على التحليل لكن في بعض الأحيان يرتكب أخطاء في التركيب ، المنطقية مع فقري في التواصل سواء كتابيا أو شفويا ، الانجذاب نحو التكنولوجيا مما يضع أهداف المؤسسة في المرتبة الثانية من حيث الاهتمام¹ . لذا كان

من الضروري اختيار الأفراد الذين بإمكانهم تحقيق أهداف المؤسسة بطريقة عقلانية لان عدم اختيار الأفراد المدربين أو ذوي الخبرة الكافية قد يؤدي إلى أخطاء في أي مرحلة من مراحل تشغيل النظام أو في مخرجاته.²

كما أن النتائج أثبتت حرمان مهندسي المعلومات من التكوين و الترقية و التحفيز مع أن هدف الإدارة هو ضمان أقصى رفاهية لأصحاب العمل وكذا أقصى رفاهية للعاملين أي تحقيق مصلحة الطرفين معا وبغض النظر عن الاهتمام بمحاولة رفع كفاءة أداء العمل يجب التركيز على دور العاملين.³

6.1.1- تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب الإجراءات من المحور الأول للاستبيان :

¹ . alain fustec, bruno ghenassia : **vosre informatique est-elle rentable ?**, édition d'organisation, France , 2004 ,p192 .

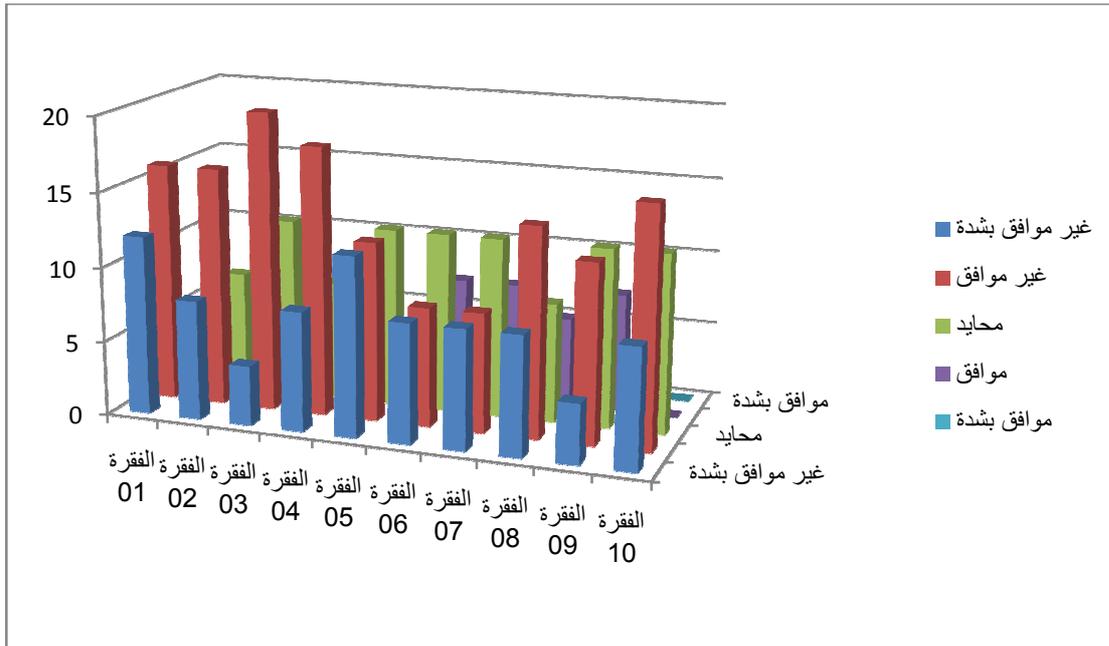
² . أحمد محمد المصري: **مرجع سابق** ، ص 215.

³ . جيرالد جرينبرج، روبرت براون : **إدارة السلوك في المنظمات، الطبعة السابعة** ، دار المريخ للنشر، الرياض ، السعودية ، 2004، ص29.

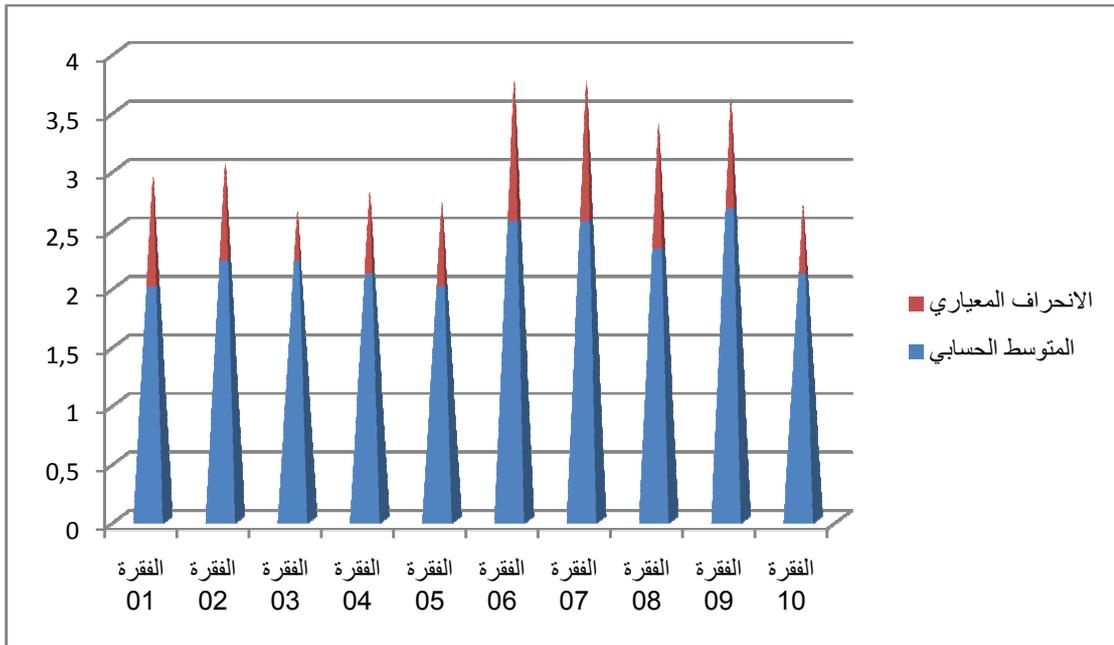
الجدول رقم (6.4) . تحليل نتائج الفقرات المتعلقة بجانب الإجراءات .

الرقم	الفقرة	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق		
1	ت هناك دائرة خاصة بنظام المعلومات في المديرية	00	04	04	16	12	2.00	0.94
		00%	11.11	11.11	44.44	33.33		
2	ت هناك خطة واضحة لطريقة عمل نظام المعلومات	00	04	08	16	08	2.22	0.89
		00%	11.11	22.22	44.44	22.22		
3	ت يوجد هيكل تنظيمي لتنظيم المعلومات	00	00	12	20	04	2.22	0.42
		00%	00	33.33	55.55	11.11		
4	ت يوجد وصف وظيفي للعاملين في نظام المعلومات	00	02	08	18	08	2.11	0.69
		00%	5.55	22.22	50	22.22		
5	ت يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة	00	00	12	12	12	2.00	0.71
		00%	00	33.33	33.33	33.33		
6	ت لا توجد سرية مبالغ فيها للمعلومة بين مختلف المصالح و الإدارة العليا	00	08	12	08	08	2.56	1.20
		00%	22.22	33.33	22.22	22.22		
7	ت تعمل المديرية على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة	00	08	12	08	08	2.56	1.20
		00%	22.22	33.33	22.22	22.22		
8	ت يخضع النظام المتوفر للتقييم والتطوير بصفة دورية	00	06	08	14	08	2.33	1.06
		00%	16.66	22.22	38.88	22.22		
9	ت يستفيد النظام الحالي من الصيانة الدائمة	00	08	12	12	04	2.67	0.94
		00%	22.22	33.33	33.33	11.11		
10	ت يوجد دليل مكتوب للإجراءات المتبعة عن كيفية استخدام النظام	00	00	12	16	08	2.11	0.58
		00%	00	33.33	44.44	22.22		
	المتوسط العام للمحور	00	40	100	140	80	2.27	0.87
		00%	11.11	27.77	38.88	22.22		

الشكل رقم (1.6.4) المدرج التكراري للإجابات عن فقرات مجال الإجراءات .



الشكل رقم (2.6.4) التمثيل البياني للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات مجال الإجراءات .



الفقرة الأولى (هناك دائرة خاصة بنظام المعلومات في المديرية) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الأولى كان 2.00 بانحراف معياري قدره 0.94، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على غياب دائرة خاصة بالنظم على مستوى المديرية.

الفقرة الثانية (هناك خطة واضحة لطريقة عمل نظام المعلومات) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثانية كان 2.22 بانحراف معياري قدره 0.89، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على غياب خطة واضحة لكيفية عمل نظام المعلومات.

الفقرة الثالثة (يوجد هيكل تنظيمي لتنظيم المعلومات) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثالثة كان 2.22 بانحراف معياري قدره 0.42، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم وجود هيكل تنظيمي لنظم المعلومات.

الفقرة الرابعة (يوجد وصف وظيفي للعاملين في نظام المعلومات) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الرابعة كان 2.11 بانحراف معياري قدره 0.69، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم وجود وصف وظيفي للعاملين في النظام.

الفقرة الخامسة (يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الخامسة كان 2.00 بانحراف معياري قدره 0.71، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على صعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة .

الفقرة السادسة (لا توجد سرية مبالغ فيها للمعلومة بين مختلف المصالح و الإدارة العليا) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السادسة كان 2.56 بانحراف معياري قدره 1.20، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على المبالغة في سرية المعلومات .

الفقرة السابعة (يعمل المديرية على تطوير أنظمة المعلومات المستخدم) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السابعة كان 2.56 بانحراف معياري قدره 1.20، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم اهتمام المديرية بتطوير أنظمة المعلومات .

الفقرة الثامنة (يخضع النظام المتوفر للتقييم والتطوير بصفة دورية) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثامنة كان 2.33 بانحراف معياري قدره 1.06، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن النظام المتوفر لا يخضع للتقييم .

الفقرة التاسعة (يستفيد النظام الحالي من الصيانة الدائمة) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة التاسعة كان 2.57 بانحراف معياري قدره 0.94، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم استفادة النظام الحالي من الصيانة .

الفقرة العاشرة (يوجد دليل مكتوب للإجراءات المتبعة عن كيفية استخدام النظام) .

- من الجدول رقم (6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة العاشرة كان 2.11 بانحراف معياري قدره 0.58، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم وجود دليل مكتوب للإجراءات المتبعة في استخدام النظام .

النتيجة الكلية للمجال السادس من المحور الأول :

- من الجدول رقم (6.4) دائما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات المجال السادس المتعلق بالإجراءات هو 2.27 بانحراف معياري قدره 0.87، وهو ما يقع في المجال [1.81-2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن المديرية لا تتوفر على الهيكل التنظيمي المناسب لإقامة نظام للمعلومات .

فهناك غياب تام لدائرة النظم مما نتج عنه غياب كل التدابير و الإجراءات التي تنظم جمع ، معالجة ، و نقل المعلومات بالمديرية ، على عكس دراسة (غنيم) بقطاع غزة حيث يوجد هيكل تنظيمي فعال ، وهذا من أهم أسباب تدني كفاءة النظام حسب ما توصلت إليه (أمل) .

وقد يعزو الكثير سبب ذلك إلى غياب أو نقص الموارد المالية لكن (مصلح) توصل في دراسته أن مصادر التمويل لا تؤثر على فعالية النظام ، لذا يرى الباحث أن السبب الرئيسي لذلك يعود إلى غياب الوعي بأهمية النظم مثلما توصل إليه (فيصل) في دراسته التي تمت في بيئة قريبة من بيئة الدراسة الحالية .

بالرغم أن الإداري إذا توافرت لديه العناصر الخمسة الأولى كان عليه أن يسعى لإيجاد العنصر السادس و هو تنظيم و إدارة العمل¹ .

كما أن مشاكل النظم وحلولها نادرا ما تكون فنية بالكامل أو سلوكية بالكامل. ومن ثم فإن فهم نظم المعلومات بغرض تحقيق فعالية أداء النظام ككل بعناصره البشرية والمادية يتطلب استخدام مدخل متكامل يحقق التوازن بين التطورات التكنولوجية والاحتياجات الإنسانية والتنظيمية.²

النتيجة الكلية للمحور الأول :

¹ . عصام بدوي : مرجع سابق، ص 19 .
² . إبراهيم سلطان: مرجع سابق، ص 15.

يبين الجدول التالي النتائج الكلية للمحور الأول (موارد النظم)

الجدول رقم (1.6.4) النتائج الكلية للمحور الأول .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
1.28	3.51	جانب المعدات
1.07	2.30	جانب البيانات
1.13	2.57	جانب البرمجيات
0.88	2.33	جانب الشبكات
1.19	2.55	جانب الأفراد
0.87	2.27	جانب الاجراءات
0.97	2.57	المحور الكلي

من الجدول رقم (1.6.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لتوفر موارد النظم هو 2.57 بانحراف معياري قدره 0.97، وهو ما يجعل الإجابة السائدة هي (غير موافق) وهذا ما يدل على عدم توفر الموارد الضرورية لإقامة نظام فعال للمعلومات ، كما أن توفير الحواسيب الحديثة لا يكفي لإقامة نظام فعال ، في غياب البرمجيات اللازمة ، و في ظل الانقطاعات المتكررة في الشبكة ، و عدم ربطها لجميع المكاتب ، و بالأخص غياب الأفراد المتخصصين المؤهلين ، و عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد موقع النظام في بيئة العمل ، وهذا ما من شأنه أن يؤثر على جودة المعلومات التي تؤثر بدورها على نوعية القرارات المتخذة وهذا ما سنتأكد منه من خلال تحليل نتائج المحور الثاني.

وقد جاءت النتائج متعارضة مع ما توصلت إليه اغلب الدراسات السابقة ، حيث إن توفر المعدات معهما كانت حديثة غير كاف إطلاقا ، فالتكنولوجيا مهما حققت من التقدم، فان المشكلة الحقيقية هي درجة الانسجام بين هذه المجموعات (الموارد) ، وأساليب مراقبة وإدارة وقياس الأداء لا يمكن أن يكون تحديا ، ولكنه مؤشر جديد ، يسمح بإضافات تتفق مع حيوية جديدة¹ ، لذا من الممكن ، اعتمادا على الأولويات المعلنة ، يمكن تعديل الأدوات بمرونة، اعتمادا على الإمكانيات والفرص المتاحة، فلا توجد صعوبات كبيرة في ضمان تنفيذ هذه التغييرات .

¹ . alain vincent , concevoir le système d'information de l'entreprise , les éditions d'organisation , France ,1993 , p 224 .

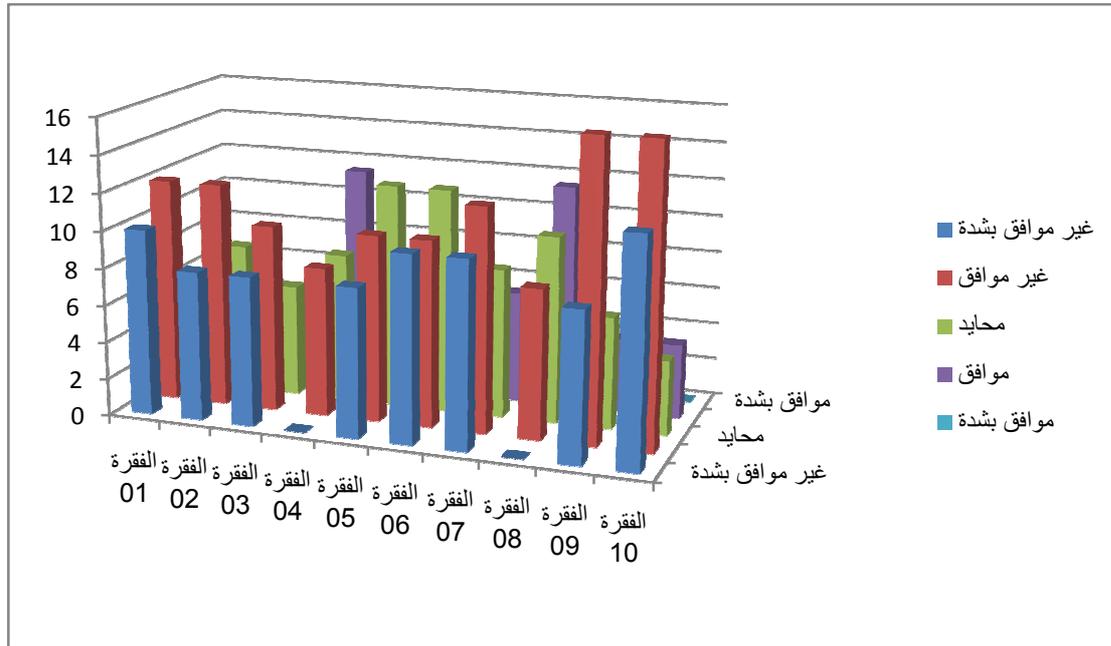
2.1- الفرضية الجزئية الثانية : المعلومات المتوفرة بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة لا تتميز بالجودة اللازمة .

لإثبات هذه الفرضية قام الباحث بتحليل نتائج المحور الثاني للاستبيان .

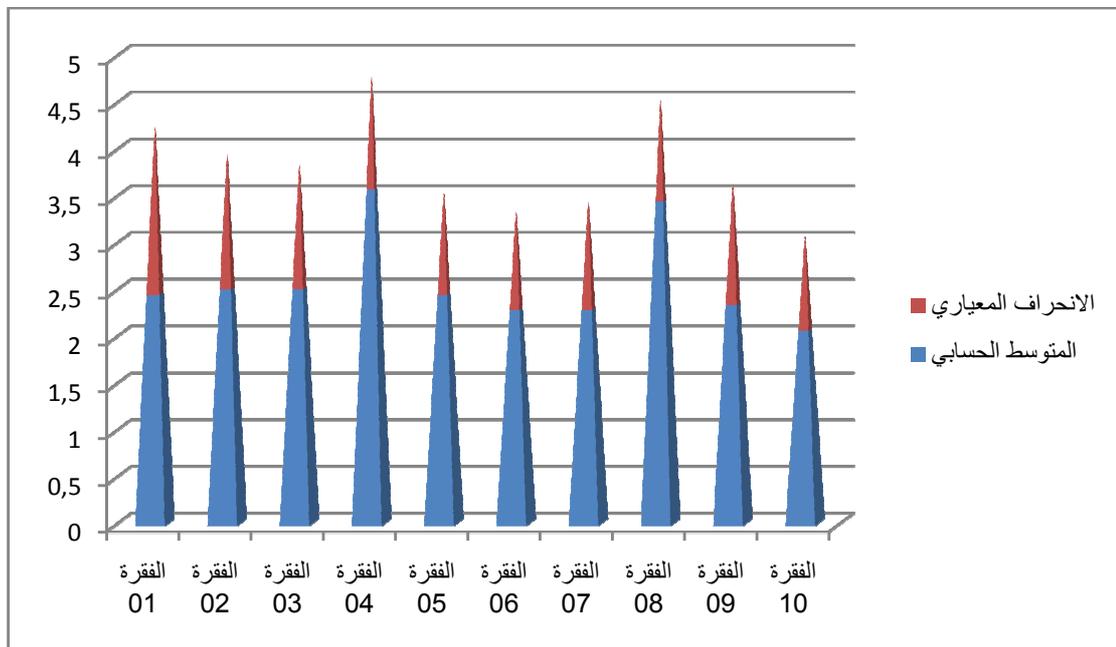
الجدول رقم (7.4) . تحليل نتائج المحور الثاني للاستبيان .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاجابات					الرقم	الفقرة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1.79	2.44	10	12	06	04	04	ت	المعلومات التي يوفرها النظام تتميز بالحدثة
		27.77	33.33	16.66	11.11	11.11	%	
1.44	2.50	08	12	08	06	02	ت	المعلومات التي يوفرها النظام صحيحة خالية من الأخطاء
		22.22	33.33	22.22	16.66	5.55	%	
1.32	2.50	08	10	06	04	02	ت	المعلومات المتوفرة دقيقة
		22.22	27.77	16.66	11.11	5.55	%	
1.20	3.56	00	08	08	12	02	ت	تتناسب المعلومات المتوفرة مع نوع القرارات المتخذة
		00	22.22	22.22	33.33	5.55	%	
1.08	2.44	08	10	12	06	00	ت	المعلومات تصل في الوقت المناسب
		22.22	27.77	33.33	16.66	00	%	
1.04	2.28	10	10	12	04	00	ت	المعلومات المتوفرة كاملة غير ناقصة
		27.77	27.77	33.33	11.11	00	%	
1.15	2.28	10	12	08	06	00	ت	المعلومات المتوفرة شاملة لجميع بدائل الحلول
		27.77	33.33	22.22	16.66	00	%	
1.08	3.44	00	08	10	12	06	ت	لا يمكن الاستغناء عن المعلومات التي يقدمها النظام
		00	22.22	27.77	33.33	16.66	%	
1.29	2.33	08	16	06	04	00	ت	هناك تنوع في مصادر المعلومات التي يوفرها النظام
		22.22	44.44	16.66	11.11	00	%	
1.00	2.06	12	16	04	04	00	ت	يتم تحيين المعلومات بصفة دائمة
		33.33	44.44	11.11	11.11	00	%	
1.41	2.58	74	114	86	62	24	ت	المتوسط العام للمحور
		20.55	31.66	23.88	17.22	6.66	%	

الشكل رقم (1.7.4) المدرج التكراري للإجابات عن فقرات المحور الثاني .



الشكل رقم (2.7.4) التمثيل البياني للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني .



الفقرة الأولى (المعلومات التي يوفرها النظام تتميز بالحدائة) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الأولى كان 2.44 بانحراف معياري قدره 1.79، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تحلي المعلومات التي يوفرها النظام بالحدائة .

الفقرة الثانية (المعلومات التي يوفرها النظام صحيحة خالية من الأخطاء) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثانية كان 2.50 بانحراف معياري قدره 1.44، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم خلو المعلومات التي يوفرها النظام من الأخطاء .

الفقرة الثالثة (المعلومات المتوفرة دقيقة) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثالثة كان 2.50 بانحراف معياري قدره 1.32، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تحلي المعلومات التي يوفرها النظام بالدقة .

الفقرة الرابعة (تتناسب المعلومات المتوفرة مع نوع القرارات المتخذة) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الرابعة كان 3.56 بانحراف معياري قدره 1.20، وهو ما يقع في المجال [3.41 - 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على مناسبة المعلومات التي يوفرها النظام لنوع القرارات المتخذة .

الفقرة الخامسة (المعلومات تصل في الوقت المناسب) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الخامسة كان 2.44 بانحراف معياري قدره 1.08، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن المعلومات التي يوفرها النظام لا تصل في الوقت المناسب.

الفقرة السادسة (المعلومات المتوفرة كاملة غير ناقصة) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السادسة كان 2.28 بانحراف معياري قدره 1.04، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على نقصان المعلومات التي يوفرها النظام .

الفقرة السابعة (المعلومات المتوفرة شاملة لجميع بدائل الحلول) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السابعة كان 2.28 بانحراف معياري قدره 1.15، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم اشتغال المعلومات التي يوفرها النظام على جميع بدائل الحلول .

الفقرة الثامنة (لا يمكن الاستغناء عن المعلومات التي يقدمها النظام) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثامنة كان 3.44 بانحراف معياري قدره 1.08، وهو ما يقع في المجال [3.41 - 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على امكانية الاستغناء عن المعلومات التي يوفرها النظام .

الفقرة التاسعة (هناك تنوع في مصادر المعلومات التي يوفرها النظام) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة التاسعة كان 2.33 بانحراف معياري قدره 1.29، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تنوع مصادر المعلومات التي يوفرها النظام .

الفقرة العاشرة (يتم تحيين المعلومات بصفة دائمة) .

- من الجدول رقم (7.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة العاشرة كان 2.06 بانحراف معياري قدره 1.00، وهو ما يقع في المجال [1.81 - 2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على عدم تحيين المعلومات التي يوفرها النظام بصفة دائمة .

النتيجة الكلية للمحور الثاني :

- من الجدول رقم (7.4) دائما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات المحور الثاني المتعلق بجودة المعلومات هو 2.58 بانحراف معياري قدره 1.41 وهو ما يقع في المجال [1.81-2.60] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (غير موافق) مما يدل على أن المعلومات التي يوفرها النظام لا تتوفر فيها معايير الجودة .
عكس ما توصلت إليه (أسمهان) في دراستها حول نظام ERP الذي وفر معلومات بجودة عالية في مؤسسة نقاوس للمصبرات .
ولعل ما يفسر هذه النتائج هو ما توصلت إليه الدراسة في محور موارد النظم التي وجد الباحث أنها غير متوفرة بما يتطلبه إنتاج جيد للمعلومة ، وهو ما تشير إليه كل النظريات التي تناولت موضوع نظم المعلومات .
كما أن المعلومات الجيدة تنقص من نسبة الشك لدى متخذ القرار وهو ما توصل إليه (قيقر) ، وعلى عكس ذلك وجد (لزهر) أن التأخر في إعداد المعلومات يقلل من قيمتها إلى حد كبير و قد يجعلها ذات معنى سلبي كما أن كل معلومة معروضة بشكل سيء أو غير متسلسل يمكن أن تجعل اتخاذ القرار صعبا و عشوائيا .¹
مع العلم أن توفير المعلومات الدقيقة والموقوتة للإدارة ، تمكن المديرين من القيام بوظائف التخطيط والتشغيل والرقابة في المنظمة حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بفاعلية.²

¹ . www.books.google.com, 28/07/2011, 23:12 , Joseph Akoun Adoyi : **Gestion et administration des entreprises-management & stratégies** , L harmattan , France , 2010 . p 71

² هيثم حمود الشبلي، مروان النسور: **مرجع سابق**، ص 223.

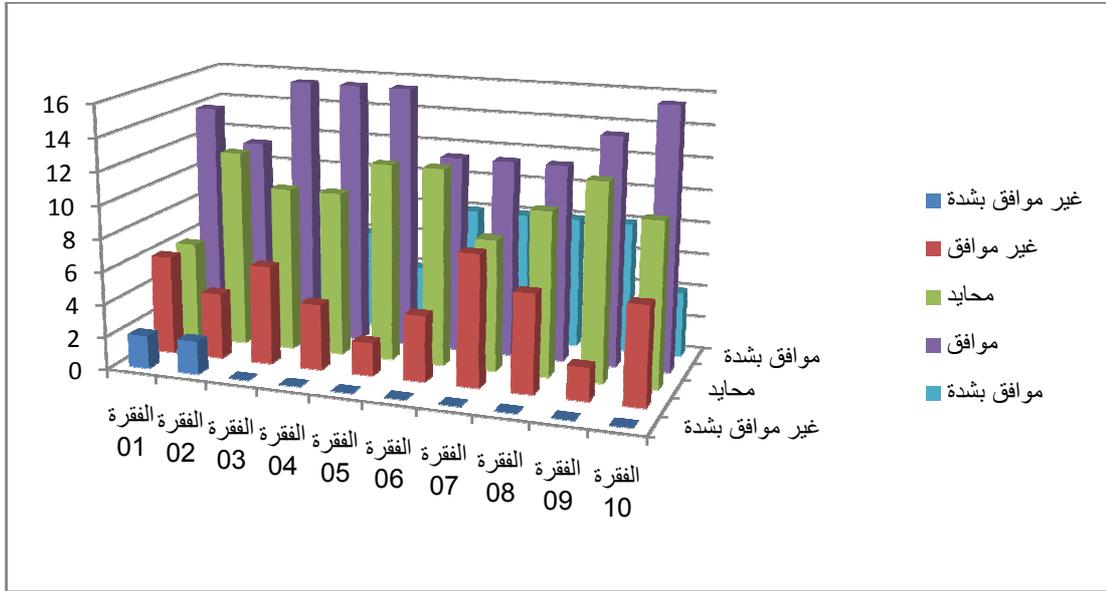
3.1- الفرضية الجزئية الثالثة : تساهم المعلومات بفعالية في اتخاذ القرارات بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة .

لإثبات هذه الفرضية قام الباحث بتحليل نتائج المحور الثالث للاستبيان .

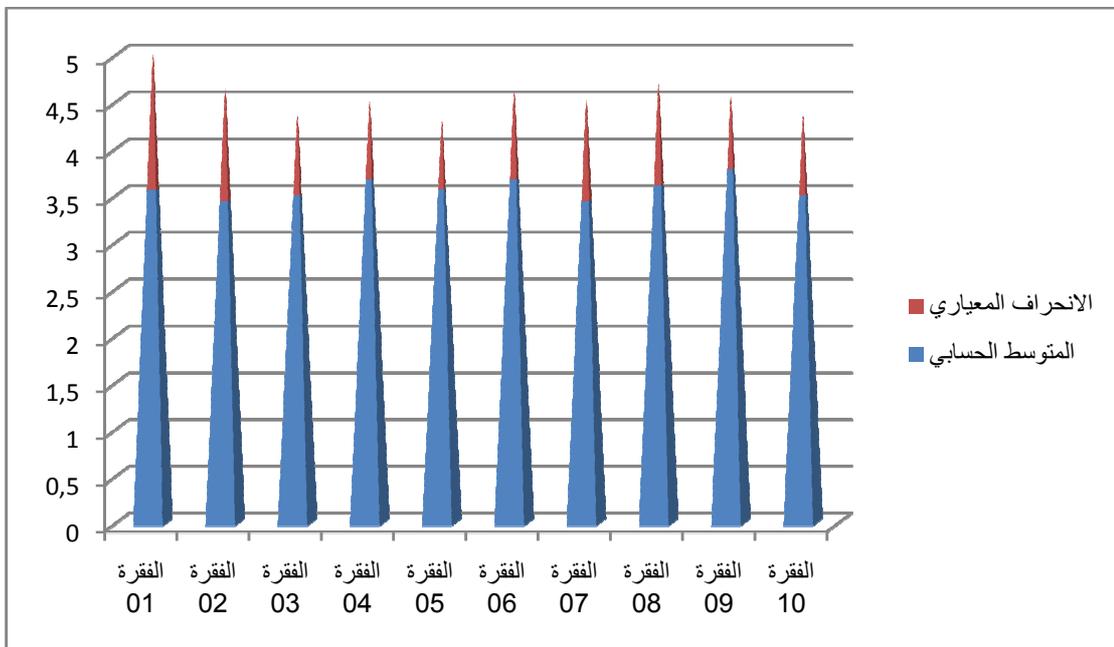
الجدول رقم (8.4) . تحليل نتائج المحور الثالث .

الرقم	الفقرة	الاجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	المعلومات المتوفرة كفيلا بإيجاد كل البدائل الممكنة لمتخذي القرار	ت	08	14	06	06	02	3.56	1.44
		%	22.22	38.88	16.66	16.66	5.55		
2	تعتمد المديرية على المعلومات التي يقدمها النظام في صنع قراراتها	ت	06	12	12	04	02	3.44	1.20
		%	16.66	33.33	33.33	11.11	5.55		
3	توجد استفادة ملموسة من المعلومات في اتخاذ القرارات	ت	04	16	10	06	00	3.50	0.85
		%	11.11	44.44	27.77	16.66	00		
4	القرارات التي تبنى على أساس المعلومات المتوفرة لها مصداقية	ت	06	16	10	04	00	3.67	0.82
		%	16.66	44.44	27.77	11.11	00		
5	تفضل اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المعلومات	ت	04	16	12	02	00	3.56	0.73
		%	11.11	44.44	33.33	5.55	00		
6	جودة المعلومات المقدمة تزيد من قيمة القرارات المتخذة	ت	08	12	12	04	00	3.67	0.94
		%	22.22	33.33	33.33	11.11	00		
7	يوفر النظام معلومات ذات قدرة تنبؤية تساهم في تصميم الخطط المستقبلية	ت	08	12	08	08	00	3.44	1.08
		%	22.22	33.33	22.22	22.22	00		
8	تساعد نظم المعلومات على سرعة وصول المعلومات والتوجيهات من الرؤساء للمرؤوسين	ت	08	12	10	06	00	3.61	1.08
		%	22.22	33.33	27.77	16.66	00		
9	تساعد نظم المعلومات على سرعة و حسن التصرف في المواقف الطارئة	ت	08	14	12	02	00	3.78	0.77
		%	22.22	38.88	33.33	5.55	00		
10	تساعد نظم المعلومات على سرعة تزويد الموظفين بالمستجدات في بيئة العمل	ت	04	16	10	06	00	3.50	0.85
		%	11.11	44.44	27.77	16.66	00		
	المتوسط العام للمحور	ت	64	142	102	48	04	3.57	0.93
		%	17.77	39.44	28.33	13.33	1.11		

الشكل رقم (1.8.4) المدرج التكراري للإجابات عن فقرات المحور الثالث .



الشكل رقم (2.8.4) التمثيل البياني للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث .



الفقرة الأولى (المعلومات المتوفرة كفيلا بإيجاد كل البدائل الممكنة لمتخذي القرار) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الأولى كان 3.56 بانحراف معياري قدره 1.44، وهو ما يقع في المجال [3.41-4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن المعلومات هي الكفيلة بإيجاد بدائل الحلول .

الفقرة الثانية (تعتمد المديرية على المعلومات التي يقدمها النظام في صنع قراراتها) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثانية كان 3.44 بانحراف معياري قدره 1.20، وهو ما يقع في المجال [3.41-4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن المديرية تعتمد على المعلومات التي يعطيها النظام في صنع قراراتها.

الفقرة الثالثة (توجد استفادة ملموسة من المعلومات في اتخاذ القرارات) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثالثة كان 3.50 بانحراف معياري قدره 0.85، وهو ما يقع في المجال [3.41-4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على وجود استفادة ملموسة من المعلومات في اتخاذ القرارات .

الفقرة الرابعة (القرارات التي تبني على أساس المعلومات المتوفرة لها مصداقية) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الرابعة كان 3.67 بانحراف معياري قدره 0.82، وهو ما يقع في المجال [3.41-4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن القرارات التي تبني على أساس المعلومات لها مصداقية .

الفقرة الخامسة (تفضل اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المعلومات) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الخامسة كان 3.56 بانحراف معياري قدره 0.73، وهو ما يقع في المجال [3.41-4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على تفضيل اتخاذ القرارات بعد الرجوع للمعلومات .

الفقرة السادسة (جودة المعلومات المقدمة تزيد من قيمة القرارات المتخذة) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السادسة كان 3.67 بانحراف معياري قدره 0.94، وهو ما يقع في المجال [3.41- 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن جودة المعلومات تزيد من جودة القرارات المتخذة .

الفقرة السابعة (يوفر النظام معلومات ذات قدرة تنبؤية تساهم في تصميم الخطط المستقبلية) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة السابعة كان 3.44 بانحراف معياري قدره 1.08، وهو ما يقع في المجال [3.41- 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن نظام المعلومات يوفر معلومات تنبؤية تساهم في تصميم الخطط .

الفقرة الثامنة (تساعد نظم المعلومات على سرعة وصول المعلومات والتوجيهات من الرؤساء للمرؤوسين) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة الثامنة كان 3.61 بانحراف معياري قدره 1.08، وهو ما يقع في المجال [3.41- 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن نظم المعلومات تساعد على سرعة وصول المعلومات .

الفقرة التاسعة (تساعد نظم المعلومات على سرعة و حسن التصرف في المواقف الطارئة) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة التاسعة كان 3.78 بانحراف معياري قدره 0.77، وهو ما يقع في المجال [3.41- 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن نظم المعلومات تساعد على سرعة و حسن التصرف في المواقف الطارئة .

الفقرة العاشرة (تساعد نظم المعلومات على سرعة تزويد الموظفين بالمستجدات في بيئة العمل) .

- من الجدول رقم (8.4) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات الفقرة العاشرة كان 3.50 بانحراف معياري قدره 0.85، وهو ما يقع في المجال [3.41- 4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن نظم المعلومات تساعد على سرعة تزويد الموظفين بالمستجدات في بيئة العمل .

النتيجة الكلية للمحور الثالث :

- من الجدول رقم (8.4) دائما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات المحور الثالث المتعلق بدور المعلومات في اتخاذ القرارات هو 3.57 بانحراف معياري قدره 0.93 وهو ما يقع في المجال [3.41-4.20] وهو ما يوافق الإجابة السائدة (موافق) مما يدل على أن المعلومات التي يوفرها النظام تؤثر على القرارات المتخذة . على عكس ما توصل إليه (فيصل) من غياب للوعي بأهمية المعلومات في مؤسسات تبسة الصناعية و كذلك (لزهر) الذي وجد أن القرارات تبنى على أساس الخبرات لا بالاعتماد على المعلومات في المؤسسات مختلفة النشاط بالجزائر ، كما توصل (بولوك) إلى أن أداء تكنولوجيا المعلومات لا يزال في بدايته .

أما الدراسات العربية كانت في مجملها قد أكدت على الدور الكبير الذي تلعبه نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ، حيث أثبت (مصباح) أن نظام المعلومات يؤثر على القرارات الطبية و الإدارية بصفة أكبر في مستشفى غزة ، لكن النظام حسب دراسة (أسمهان) لا يوفر بدائل حلول مباشرة لكن يساعد على اختيارها .

مع العلم ان نظام المعلومات هو قاعدة اتخاذ القرارات ¹ .

ومن أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات أن الإنسان باستعمال النظم الخبيرة أصبح كآلة ينفذ ولا يفكر و الأكثر من ذلك أن الآلة هي التي ترجح القرار الصائب و بالتالي صارت تؤثر على شخصية المستعمل² ، الذي بدأ يفقد القدرة على حل المشكلات و إيجاد الحلول المناسبة.

¹ . www.books.google.com, 20/07/2011, 21 :58 , Nicolas Desmoulin : **Maitriser le levier informatique-accroitre la valeur ajoutée des systèmes d'information** , pearson éducation , paris , France , 2010 ,p 14 .

² . G.Gueguen : **Lorsque l'innovation modifie les règles du jeu - les oreillettes des cyclistes en question** , le magazine des sciences de gestion , septembre- novembre , France, 2010. P 6 .

تقييم الفرضية الرئيسية : الجدول رقم (2.6.4)

التحقيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية
محقة	0.97	2.57	لا تتوفر مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة على موارد نظم المعلومات الملائمة لاستحداث نظام معلومات متطور.
محقة	1.41	2.58	المعلومات التي يوفرها النظام الحالي لا تتسم بالجودة
محقة	0.93	3.57	تتأثر نجاعة القرارات المتخذة بالمديرية بنوعية المعلومات المتوفرة و جودتها
محقة			هناك فجوة كبيرة في تسيير نظم المعلومات بين النظرية و التطبيق

من الجدول (2.6.4) نلاحظ تحقق كل الفرضيات الجزئية مما يؤكد تحقق الفرضية الرئيسية بوجود فجوة بين النظرية و الواقع في تسيير نظم المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة بولاية قسنطينة . فتحليل نتائج التقييم التشخيصي لنظام المعلومات يسمح بتحديد الفرق بين حاجيات و متطلبات المستعملين من جهة ، والعرض الذي تقترحه المؤسسة من جهة أخرى ،¹ وهذا ما قام به الباحث فتوصل إلى ما يصطلح عليه فجوة المعرفة .

وقد أخذ الاهتمام بمصطلح فجوة المعرفة يتزايد نظرا للآثار السلبية التي يخلقها وجود هذه الفجوة يشير Wiig إلى وجود أنواع عديدة من "فجوة المعرفة" ، فبعض هذه الفجوات تظهر من خلال حدوث فجوة بين المعرفة الموجودة وبين المعرفة المطلوبة للتعامل مع المواقف. فمثلا، قد تتولد فجوة من خلال العلاقات بين مختلف الأطراف ، وقد تحدث فجوة معرفة بين الدول والشعوب حينما تكون إحدى الدول على درجة من التعليم أعلى من أخرى، أو حينما تكون القاعدة التكنولوجية لدى شعب أفضل منها لدى شعب آخر. كما يمكن أن تحدث فجوة معرفة بين صانع المعرفة وبين العمل حينما يتطلب العمل توافر مهارة معينة لا يمتلكها صانع المعرفة، وهكذا.²

الاستنتاج :

¹. rosa issolah : **op. cit** , p 80.

². Karl Wiig : **Knowledge Management- The Central Management Focus for Intelligent-Acting Organizations** . Volume 2 of Knowledge Management Series.: Schema Press, TX , USA , 1994,p77 .

بعد دراسة و تحليل البيانات ، ومقارنتها مع الدراسات السابقة و المشابهة و بعد اختبار الفرضيات توصل الباحث إلى النتائج التالية :

- * تكمن قيمة منظمات اليوم في موجوداتها المعرفية والمتمثلة بإدارة المعرفة التي تقوم بتحقيق أهدافها من خلال تكوين المعرفة وابتكارها ، والحصول عليها من مصادرها المختلفة ، و خزنها في قاعدة معرفة المنظمة ومشاركتها لغرض تحسين عمليات ومنتجات وخدمات المنظمة ، ونشرها وتوزيعها عبر المنظمات والأقطار .
 - * إن التمثيل التكنولوجي لنظم المعلومات في المنظمة يكون من خلال مجموعة مكونات هي المكونات المادية للحاسوب وملحقاته ، البرمجيات ، الشبكات ، البيانات ، الأفراد ، التي تعمل سوية وفق الإجراءات لتحقيق أهداف المنظمة .
 - * لا تحوز مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة على المعدات اللازمة لإنشاء نظم المعلومات .
 - * لا تحوز مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة على البرمجيات المناسبة للقيام بمختلف وظائفها .
 - * لا تتوفر بمديرية الشباب و الرياضة قواعد البيانات الملائمة لاتخاذ القرارات .
 - * لا ترتبط مكاتب المديرية مع بعضها بشبكة اتصال .
 - * لا يوجد بالمديرية أفراد قادرين على تنظيم المعلومات بالعدد و الكفاءة اللازمة .
 - * لا يوجد هيكل تنظيمي يشجع على تسيير نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة .
 - * المعلومات التي ينتجها النظام الحالي بالمديرية تفتقر إلى معايير الجودة اللازمة .
 - * نوعية المعلومات تؤثر على جودة القرارات المتخذة بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة .
- وخلصت الدراسة إلى انه رغم الوعي السائد بأهمية نظم المعلومات إلا انه هناك فرق بين ما هي عليه نظم المعلومات في الواقع و ما يجب أن تكون عليه .

التوصيات:

في نهاية الدراسة يقترح الباحث بعض التوصيات للتنفيذ:

- * ضرورة الاهتمام من الإدارة العليا بنظم المعلومات و توفير الموارد الضرورية لإقامتها .
- * إعداد الموارد البشرية اللازمة بتكوين المتخصصين و تدريب المستخدمين .
- * استحداث دائرة خاصة بنظم المعلومات في مديرية الشباب و الرياضة .
- * التنسيق بين القدرات البشرية والتكنولوجيا المتاحة .
- * بناء شبكات الاتصال وصياغة مساراته والتأثير فيها بما يكفل سهولة الأداء وإنجاز المهام .
- * توفير البنية الضرورية لذلك من خلال التشريعات والقوانين المناسبة .
- * إقامة مؤسسات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات .
- * إنشاء نظام معلومات مفتوح يسمح بالتغذية الراجعة ومشاركة كل الفاعلين .
- * التوجه نحو الهيكل التنظيمي المسطح لتقليص المبالغة في سرية المعلومات .

كما تفتح الدراسة الحالية أفقا جديدة للدراسة و البحث نذكر منها :

- * إجراء دراسات حول واقع المؤسسات العمومية غير الربحية في جميع التخصصات .
- * بحث أنواع المعلومات التي تحتاجها المؤسسات الرياضية ومصادرها و كيفية جمعها .
- * إجراء دراسات الجدوى لمباشرة مشاريع نظم المعلومات .
- * دراسة أنواع القرارات المتخذة على مستوى مؤسسات الشباب و الرياضة .
- * دراسة تأثير التكنولوجيا الحديثة على النتائج الرياضية .
- * بحث الصعوبات التي تواجه متخذي القرار في المؤسسات الرياضية و سبل مواجهتها .
- * الدور الاستراتيجي للمعلومات في ميدان الشباب و الرياضة .
- * دراسة واقع نظم المعلومات الإستراتيجية في وزارة الشباب و الرياضة .

الخاتمة :

إننا نعيش في عصر يمكن أن نطلق عليه بحق عصر المعلومات، فأهم ما يميز هذا العصر هو حجم الاتصالات التي تحققت بين أفرادهِ وشعوبهِ، ولا تعدو هذه الاتصالات أن تكون نقلا للمعلومات من جهة إلى أخرى، ولذا كانت مشكلة العصر هي توفير المعلومات ونقلها والتصرف فيها بسرعة ودقة، وكلما زادت قدرة الإنسان على ذلك كلما زادت قدرته الحضارية ، حيث أصبح نظام المعلومات هو أهم مصدر للمعلومات التي تجعل من القرارات المتخذة صائبة في حل المشاكل المطروحة. ففي عالم مثل عالمنا، أصبح لا يوجد مكان لما يسمى "الطرق التقليدية في العمل" كاستعمال الورق كوسيلة وحيدة لحفظ البيانات واستخدام غرف كبيرة لحفظها، وقد جاءت هذه الدراسة لتقييم واقع نظم المعلومات في مديرية الشباب الرياضة لولاية قسنطينة و مواردها ، بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم ، و تحد من كفاءتها و فاعلية استخدامها في توفير المعلومات الملائمة ، وقد صيغت في شقين :

الشق النظري و اهتم بأسباب اختيار الموضوع و أهميته وعرض مجموعة من الدراسات السابقة كما تناول بالدراسة النظم وأنواعها ، و المعلومات ومصادر وطرق جمعها ومعايير جودتها، كما تطرق إلى نظم المعلومات ومواردها، خصائصها و أنواعها ، ليحاول تسليط الضوء على الإدارة الرياضية والمؤسسات الرياضية وكذا استعمالات تكنولوجيا المعلومات بهذه المؤسسات ، لينتهي إلى واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا وزارة الشباب و الرياضة بالجزائر ثم المؤسسة محل الدراسة (مديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة) .

و الشق التطبيقي الذي يتولى وصف مجتمع و عينة الدراسة تحديد مجالات الدراسة و طرق جمع البيانات ، إعداد الأداة الرئيسية للدراسة كما قام بعرض و تحليل النتائج ، و اختبار الفرضيات مستعملا الأساليب الإحصائية المناسبة ليتوصل في الأخير إلى وجود فجوة بين النظرية و الواقع في تسيير نظم المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة بولاية قسنطينة .

ومن أجل تقليص هذه الفجوة والتوجه نحو بناء مؤسسات حديثة مبنية على المعرفة ، فقد أوصى الباحث على ضرورة الاهتمام من الإدارة العليا بنظم المعلومات و توفير الموارد الضرورية لإقامتها ، إعداد الموارد البشرية اللازمة بتكوين المتخصصين و تدريب المستخدمين ، وكذا توفير البنية الضرورية لذلك من خلال التشريعات والقوانين المناسبة وإقامة مؤسسات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات .

المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية :

أ) الكتب :

- 1- إبراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري، الدار الجامعية للطبع، نشر و توزيع، الإسكندرية ، مصر ، 2000 .
- 2- إبراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية - مدخل النظم ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، مصر ، 2005 .
- 3- احمد حسين الرفاعي- مناهج البحث العلمي -تطبيقات إدارية و اقتصادية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005 .
- 4- أحمد الخطيب، خالد زيغان : إدارة المعرفة ونظم المعلومات، الطبعة الأولى ، جدارا للكتاب العالمي ، الأردن ، 2009 .
- 5- احمد الخطيب، عادل سالم معاينة، الإدارة الحديثة نظريات استراتيجيات و نماذج، جدارا للكتاب العالمي ، الأردن ، 2009 .
- 6- أحمد محمد المصري: الإدارة الحديثة (الاتصالات، المعلومات، القرارات)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية ، مصر، 2008 .
- 7- بشير العلاق : أسس الإدارة الحديثة ، دار اليازوري ، عمان ، الأردن ، 1999 .
- 8- بوداود عبد اليمين، عطاء الله احمد، المرشد في البحث العلمي لطلبة التربية البدنية والرياضية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2009 .
- 9- جيرالد جرينبرج، روبرت براون : إدارة السلوك في المنظمات، الطبعة السابعة ، دار المريخ للنشر، الرياض ، السعودية ، 2004 .

- 10- خشبة محمد السعيد: نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا ، دار الإشعاع ، القاهرة ، مصر ، 1987 .
- 11- رنجي مصطفى عليان: إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2008 .
- 12- سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2008 .
- 13- سعد غالب ياسين: تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2005 .
- 14- سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية ، د ط ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2009 .
- 15- صلاح عباس: العولمة وتطور الفكر الإداري، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2009 .
- 16- عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي: نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة ، الأردن ، 2005 .
- 17- عامر خضير الكايسي: إدارة المعرفة و تطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر، 2005 .
- 18- عبد الهادي محمد: مقدمة في علم المعلومات ، دار غريب ، القاهرة ، مصر، 1983 .
- 19- عثمان الكيلاني ، هلال البياتي ، علاء السالمي : المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار المناهج ، الأردن ، 2000 .
- 20- عصام بدوي ، موسوعة الإدارة والتنظيم في التربية البدنية و الرياضية، دار الفكر العربي، القاهرة ، مصر، 2001 .

- 21- عفاف عبد المنعم درويش : تكنولوجيا إدارة المؤسسات الرياضية ، منشأة العارف ، الإسكندرية ، مصر ، 2009 .
- 22- علاء عبد الرزاق محمد السالمي : أتمتة المكاتب المتقدمة، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2008 .
- 23- علاء فرج طاهر: الحكومة الالكترونية (بين النظرية والتطبيق)، الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 .
- 24- فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة ، أسس و مبادئ البحث العلمي ، مطبعة الإشعاع الفنية ، إسكندرية ، مصر ، 2000 .
- 25- فايز جمعة النجار: نظم المعلومات الإدارية – منظور إداري، الطبعة الثالثة ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2010 .
- 26- فريد فهمي زيادة: المقدمة في تحليل وتصميم النظم، د ط ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2010 .
- 27- فؤاد شرابي: نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008 .
- 28- مجبل لازم مسلم المالكي: هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 .
- 29- محمد الطائي: صيانة وإدامة نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، الأردن ، 2007 .
- 30- محمد عبد العزيز سلامة ، سمير عبد الحميد علي ، منظور حديث في الإدارة الرياضية، ماهي للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، 2009 .

- 31- محمد عبد حسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي: نظم المعلومات الإستراتيجية - منظور الميزة الإستراتيجية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 .
- 32- محمد عبيدات ، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين : منهجية البحث العلمي - القواعد و المراحل و التطبيقات ، دار وائل، عمان ، الأردن ، 1999 .
- 33- محمد عواد أحمد الزيادات: اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
- 34- محمد علي محمد: علم الاجتماع و المنهج العلمي ، دار المعارف الجامعية ، الإسكندرية ، مصر، 1986 .
- 35- مروان عبد المجيد إبراهيم ، الإدارة و التنظيم في التربية الرياضية، دار الفكر، الأردن، 2009
- 36- مزهر شعبان العاني: نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 .
- 37- منال محمد الكردي، علاء الدين عباس: مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، د ط، 2011/2010 .
- 38- نجم عبد الله الحميدي، عبد الرحمان الأحمد العبيد، سلوى أمين السامرائي: نظم المعلومات الإدارية - مدخل معاصر، الطبعة الثانية ، جامعة الإسراء الأهلية ، الأردن ، 2009 .
- 39- نجم نجم عبود: إدارة المعرفة-المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات ، مؤسسة الوراق للنشر، عمان ، الأردن ، 2004 .
- 40- هشام حمود الشبلي، مروان النسور: إدارة المنشآت المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 .

(ب) الدراسات:

- 1- أسمهان خلفي: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات- دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.
- 2- أمل إبراهيم أبو رحمة: نظم معلومات الموارد البشرية و أثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ب قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2005 .
- 3- سلوى محمد الشرفا: دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2008 .
- 4- علمي لزهرة: أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2006 .
- 5- فيصل سايعي: أنظمة المعلومات :استخداماتها ،فوائدها، و تأثيرها على تنافسية المؤسسة) دراسة استطلاعية على مؤسسات تبسه، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009 .
- 6- لالوش غنية : دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة)دراسة حالة مجمع صيدال، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002 .
- 7- ماهر أحمد محمود غنيم: دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة ب فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2004 .
- 8- مصباح عبد الهادي حسن الدويك: نظم المعلومات المحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية و الطبية، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010 .

9- مصلح عبد الله صلاح: دراسة وتقييم نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات غير الحكومية /دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010 .
(ج) الدوريات و المقالات :

1- خضير نعمة عباس : نظام المعلومات و علاقته بالتكنولوجيا و السلوك القيادي ، مجلة دراسات الجامعة الاردنية ، العدد 1 ، 1995 . محمد دياب، اقتصاد المعرفة أين نحن منه؟ ، مجلة العربي، عدد مارس 2004 .

2- قدور رسلي وياسين سعد: نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 6، العدد 1، الأردن، 2006 .

3- محمد دياب : اقتصاد المعرفة أين نحن منه؟ ، مجلة العربي، عدد مارس 2004 .

هـ) القوانين والمراسيم :

1- المرسوم التنفيذي رقم 90-234 المؤرخ في 6 محرم عام 1411 الموافق ل 28 جويلية سنة 1990 ، يحدد قواعد تنظيم مصالح ترقية الشبيبة في الولاية و عملها ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 32 ، الصادرة بتاريخ 10 محرم 1411 الموافق لأول أوت 1990 .

2- المرسوم التنفيذي رقم 05-410 المؤرخ في 16 رمضان 1426 الموافق ل 19 أكتوبر 2005 الذي يحدد صلاحيات وزير الشباب و الرياضة ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 71 ، الصادرة بتاريخ 20 رمضان 1426 الموافق ل 23 أكتوبر 2005 .

3- المرسوم التنفيذي رقم 06-345 المؤرخ في 5 رمضان عام 1427 الموافق ل 28 سبتمبر سنة 2006 ، المتضمن تحديد قواعد تنظيم مديريات الشباب و الرياضة للولاية و سيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 61، الصادرة بتاريخ: 8 رمضان عام 1427 هـ الموافق ل 01 أكتوبر سنة 2006 .

- 1- abdelhak lamiri : **management de l'information - redressement et mise à niveau des entreprises** , office des publications universitaires , alger , algerie ,2003 .
- 2- alain berdugo : **le maitre d'ouvrage du système d'information**, lavoisier , France , 2005 .
- 3- alain fustec, bruno ghenassia : **votre informatique est-elle rentable ?**, les édition d'organisation,France , 2004
- 4- alain vincent : **concevoir le système d'information de l'entreprise** , les éditons d'organisation ,France , 1993
- 5- Bressy .G , Konkuyt .C : **Economie d'entreprise**, Edition DALLOZ, Paris , France , 1995 .
- 6- Brilman J : **Les meilleurs pratiques du management**, 3^{ème} éd, Editions d'Organisation, Paris, France , 2001
- 7- chantel morley : **management d'un projet système d'information**, dunod , paris , France , 2006.
- 8- Chantal morley : **management d un system d information – principes , techniques , mise en œuvre et outils** , dunod , paris , France , 2006 .
- 9- Claude Hott et Alain Lapointe : **Bureautique - fondement, gestion , implantation**, Agence d'ARC INC édition , France , 1986 .
- 10- èric williems, **informatique de gestion**, copyright édition foucher , paris , France , 2007 .
- 11- James O brien :**Les systèmes d information de gestion** , De boeck Université, Bruxelles , Belgique , 1997 .
- 12- jean- françois hérold, olivier guillot, patrick anaya : **informatique industrielle et réseaux en 20 fiches**, dunod , France , 2010 .

- 13- Karl Wiig :**Knowledge Management- The Central Management Focus for Intelligent-Acting Organizations**. Volume 2 of Knowledge Management Series , Schema Press, TX , USA , 1994
- 14- kenneth laudon , jane laudon, eric fimbel :**management des systèmes d'information** , pearson éducation , paris , France , 2007 .
- 15- Le Moigne J.L : **la théorie du système générale - théorie de la modélisation** ,4^{ème} Edition , Presse Universitaire de France , France ,1994 .
- 16- Marie-hélène delmond, yves petit, jean -michel gautier : **Management des systèmes d'information** , dunod , paris , France , 2003 .
- 17- Marie-hélène delmond : **Management des systèmes d'information** , dunod , paris , France , 2007 .
- 18- michel desbord , fabien ohl , gary tribou, **marketing du sport** , economica , paris ,France , 2004 .
- 19- P.Bouvard et P.Storhay : **Knowledge management** , Ems , France , 2002 .
- 20- pierre alphet ,alain berdugo : **system d'information de l'entreprise 11cas pratique**, hermes , France , 1997 .
- 21- Ronald Maier , **knowledge management systems - information and communication technologies for knowledge management** , third edition , new York springer , USA ,2007 .
- 22- Rosa issolah, **management des systèmes d'information** , office des publications universitaires alger ,2005
- 23- Straf.m.l : **statistics .the next generation** , journal of the American statistical .2003

- 24- Turban.E , Mclean.E .&Wetherbe,J : **Information Technology Management** , John Willy& Sons, INC, USA , 1999 .
- 25- United Kingdom dep of trade and indystry : **our competivie futur-buldng** , the Knowledge economy , London , UK ,1988 .
- 26- william gasparini : **l'organisation sportive** , édition revue eps , France , 2003 .
- 27- www.books.google.com, 16/07/2011, 22 :52, Isabelle Fabre et autres : **l'éducation a l information** , educagri édition , France , 2008 .
- 28- www.books.google.com, 16/07/2011, 21 :36 , kenneth laudon , jane laudon, eric fimbel : **management des systèmes d'information** , 11^{eme} édition , pearson éducation , paris , France , 2010 .
- 29- www.books.google.com, 24/07/2011, 23:08 , Lucienne Cornu , Parina Hassanaly , Nicolah Pelissier , **Information et Nouvelles technologies en méditeranée** ,L harmattan , France , 2010 .
- 30- www.books.google.com, 19/07/2011, 19 :10 ,Ming Li ,Eric W ,Macintosh, Gonzalo A ,Bravo :**International Sport Management** ,Sheridan books ,USA ,2011.
- 31- www.books.google.com, 06/07/2011, 22 :50 ,Société de sociologie du sport de langue française , **La Recherche en Sciences Sociales du Sport –Quelles Utilités** , L harmattan , France ,2011 .
- 32- www.books.google.com, 22/07/2011.21 :10,Stuart Jacobs : **engineering information security** , John Wiley & sons , New Jersey , USA , 2011 .
- 33- www. gutenberg. org/ebooks, 27/08/2011 ,22:52 Fredrik Taylor- **shop management**, harper , new york, USA , 1903 .

(ب) الدوريات و المقالات :

1-G.Gueguen : **incidence de system d information en situation de concurrence , le cas des coureurs du tour de France**,France, 2007 .

2- G.Gueguen : **Lorsque l innovation modifie les règles du jeu - les oreillettes des cyclistes en question**, magazine des sciences de gestion , septembre- novembre , France, 2010.

3- Morten T.Hansen, Nitin Nohria et Thomas Tierney, **quelle est votre stratégie de Gestion du savoir** ?Harvard business review :**le management du savoir en pratique**, éditions d'organisation, paris , France , 2003 .

4- Peter Drucker : **l'émergence de la nouvelle organisation**, Harvard business review : **le knowledge management**, édition d'organisation, paris , 1999 .

(ج) المواقع الالكترونية :

1- www.mjs.dz , 15/06/2011, 22 :20 .

2- www.mptic.dz ,14/07/2011 ,18 :15 .

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع نظم المعلومات في مديرية الشباب الرياضة لولاية قسنطينة و تقييم مواردها و تحليلها ، بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم ، و تحد من كفاءتها و فاعلية استخدامها في توفير المعلومات الملائمة بدقة و في الوقت المناسب ، و تقديم بعض المقترحات التي يمكن أن تساهم في تحسين كفاءة نظم المعلومات ، بما يمكنها من القيام بدورها في دعم فاعلية القرارات المتخذة على مستوى مديرية الشباب و الرياضة .

وقد لجأ الباحث إلى المصادر و المراجع المختلفة للإلمام بكل النواحي النظرية للموضوع وأدبياته .

كما اتبع المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على مشكلة الدراسة ، معتمدا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المتكونة من 36 موظف بمديرية الشباب و الرياضة ، ليتم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة .

لتنتهي الدراسة إلى النتائج التالية :

- رغم توفر أجهزة الحواسيب بالمديرية إلا أنها غير كافية لإقامة نظام جيد للمعلومات لأن موارد البيانات و البرمجيات و الشبكات و الأفراد والإجراءات غير متوفرة بالمديرية .
- النظام الحالي لا يقدم معلومات بالجودة الكافية .
- وعي الموظفين بان نوعية المعلومات المتوفرة تؤثر على فاعلية القرارات المتخذة بالمديرية . و على ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة ب :
- ضرورة الاهتمام من الإدارة العليا بنظم المعلومات و توفير الموارد الضرورية لإقامتها .
- إعداد الموارد البشرية اللازمة بتكوين المتخصصين و تدريب المستخدمين .
- استحداث دائرة خاصة بنظم المعلومات في مديرية الشباب و الرياضة .

Résumé :

L'objectif de l'étude est d'identifier la réalité des systèmes d'information de la direction de jeunesses et de sport à Constantine , et l'évaluation et l'analyse de ses ressources afin de révéler les difficultés rencontrées par ces systèmes qui limitent l'efficacité et l'efficience dans la fourniture d'informations appropriées avec précision et en temps opportun , aussi de donner quelques suggestions qui peuvent contribuer à l'amélioration de l'efficacité des systèmes d'informations de tel sorte qu'ils puissent accomplir leur mission dans le soutien des décisions prises au niveau de la direction de jeunesses et de sport avec efficacité.

Le chercheur a recours à diverses sources et références pour maîtriser tous les aspects théoriques de ce sujet et son paradigme. Il a suivi également l'approche descriptive et analytique pour répondre au problème étudié, en se basant sur le questionnaire comme outil principal de collecte de données à partir de l'échantillon de l'étude composé de 36 employés de la direction de jeunesses et de sport ce qui a été suivi par une analyse des résultats par des méthodes statistiques appropriées.

L'étude a conduit aux résultats suivants :

- Malgré la disponibilité des ordinateurs à la direction, ils restent insuffisants pour établir un bon système d'information car les ressources de données ,logiciels ,réseaux , individus et procédures ne sont pas disponibles à la direction.
- Le système actuel ne fournit des informations avec qualité suffisante.
- Le personnel est conscient que la qualité d'informations disponibles affecte l'efficacité des décisions prises au niveau de la direction

Et sur la base de ses résultats, l'étude recommande :

- La direction supérieure doit donner plus d'importance au système d'informations et fournir les ressources humaines nécessaires pour son concrétisation.
- La préparation des ressources humaines nécessaires par formation des spécialistes et utilisateurs.
- Développement d'un département spécialisé dans les systèmes d'informations à la direction de jeunesses et de sport.

Abstract:

The objective of the study is to identify the reality of information systems at the department of youth and sports in Constantine, assessment and analysis of its resources in order to reveal the difficulties faced by these systems which limit the effectiveness and efficiency in the provision of appropriate information accurately and timely, also to give some suggestions that may help to improve the effectiveness of information systems so that they can accomplish their mission in supporting the decisions taken at the department of youth and sports effectively .

The researcher used a variety of sources and references to control all the theoretical aspects of this subject and its paradigm. He also followed the descriptive and analytical approach to address the problem studied, based on the questionnaire as the main tool for collecting data from the study sample consisting of 36 employees at the department of youth and sport which was followed by an analysis of results by appropriate statistical methods .

The study yielded the following results :

- Despite the availability of computers in the department, they remain insufficient to establish a good information system because data resources, software, networks, people and procedures are not available at the department .
- The current system does not provide information with sufficient quality .
- Staff is aware that the quality of available information affects the effectiveness of decisions taken at department level .

And on the basis of its findings, the study recommends :

- Senior managers should give more importance to the information system and provide the necessary human resources for its implementation .
- Human resources preparation for training specialists and users .
- Development of a specialized unit in information systems at the department of youth and sports .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي سوق اهراس

معهد : علوم الطبيعة والحياة

قسم : التربية البدنية والرياضية

استبيان

الإخوة الأفاضل/الأخوات الفضليات في مديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان حول واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة في إطار متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الإدارة والتنسيير الرياضي

و كلي أمل أن أجد كل التعاون منكم بالإجابة على جميع أسئلة الاستبيان ، راجيا من سيادتكم التكرم بقراءة الفقرات بعناية ووضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية علما أن الإجابة ستعامل بسرية وتستعمل لغرض البحث العلمي فقط .

شكرا على حسن تعاونكم

تحت إشراف الدكتور مراد بوطبة

الطالب : عومار بوطبية

أولاً : البيانات الشخصية

01-المسمى الوظيفي :

02- الجنس : ذكر انثى

03- السن : أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة

من 35 إلى 45 سنة من 45 إلى 55 سنة أكثر من 55 سنة

04- سنوات الخبرة بالمديرية : أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة من 15 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

05- المؤهل العلمي :

06- التخصص :

ثانياً. مدى توفر مكونات نظام المعلومات .

1 - المكونات المادية

ضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01					تتوفر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل
02					يوفر النظام مساحة كافية للتخزين
03					تتوفر وسائل الإدخال المناسبة (لوحة المفاتيح، الفأرة.....الخ)
04					تتوفر وسائل الإخراج الملائمة (الشاشة الطابعة.....الخ)
05					تناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب
06					تتميز المعدات بالمرونة وقابلية التعديل
07					تتوفر كل التجهيزات الضرورية لنظام المعلومات بالعدد الكافي
08					المعدات المتوفرة تحقق الغاية من النظام
09					تخضع التجهيزات المتوفرة للصيانة الدائمة
10					يتم تجديد المعدات المتوفرة بصفة دورية

ب- البيانات

ضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01					هناك تنوع في شكل البيانات المتوفرة
02					قواعد البيانات المتوفرة تساعد على تشخيص المشكلات و إيجاد الحلول
03					تتميز إدارة تشغيل قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين الاسترجاع الحذف و التعديل
04					التقارير التي يخرجها النظام واضحة و خالية من التشويه
05					تحتوي تقارير النظام على معلومات غير مكررة
06					تأتي المعلومات مرتبة بحيث يسهل استعمالها
07					هناك نظام حماية محكم لقواعد البيانات
08					يتم الاستناد على قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات
09					يتم تحديث قاعدة البيانات بصفة دورية
10					يتم تجديد قاعدة البيانات كلما كانت هناك مستجدات

ج- البرمجيات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب
					01 تتناسب البرمجيات المستخدمة مع طبيعة العمل
					02 يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل
					03 تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المتوفرة
					04 البرمجيات المستخدمة تغطي كافة نشاطات المديرية
					05 تتميز برامج و تطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام
					06 توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة اللازمين
					07 توجد رقابة على البرامج لضمان سلامة التشغيل
					08 تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استهلاك الورق
					09 تستطيع البرامج المستخدمة عمل تحليل ، تبويب، تلخيص البيانات واستخراج المعلومات
					10 هناك برمجيات أنجزت خصيصا لتسهيل العمل بالمديرية

د- الشبكات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب
					01 تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل
					02 تمتاز الشبكة المستخدمة بسرعة الاتصال
					03 تتوفر تقنيات اتصال حديثة و ذات كفاءة عالية
					04 الشبكة المتوفرة تربط كافة المصالح و المكاتب معا
					05 نادرا ما يحدث انقطاع في الشبكة
					06 توفر الشبكة الحالية قدرات ربط كافية لتحقيق الغايات المنشودة
					07 هناك ربط للشبكة بالإدارة المركزية و أطراف خارجية
					08 تتمتع الشبكة بالحماية من دخول الغرباء
					09 يستفيد كل العاملين بالمديرية من الربط بالشبكة
					10 تستفيد الشبكة من المراقبة و الصيانة الدائمة

ضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01					يوجد بالمديرية عاملون مختصون في تكنولوجيا المعلومات
02					يحوز العاملون في تنظيم المعلومات على الكفاءة اللازمة
03					يجيب القسم الفني على كل الاستفسارات المطلوبة
04					يعالج العاملون في النظام المشاكل التي تحدث في الشبكة أو النظام
05					هناك عدد كاف من العاملين في حقل المعلومات
06					يستفيد العاملون في المعلومات من دورات وبرامج تدريبية
07					هناك تنوع في تخصصات العاملين في المعلومات
08					للعاملين في حقل المعلومات القدرة على التكيف
09					يخضع العاملون في النظام للتقييم بصفة دورية
10					يستفيد العاملون في النظام من الترقية و مختلف الحوافز

و- الاجراءات

ضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01					هناك دائرة خاصة بنظام المعلومات في المديرية
02					هناك خطة واضحة لطريقة عمل نظام المعلومات
03					يوجد هيكل تنظيمي لتنظيم المعلومات
04					يوجد وصف وظيفي للعاملين في نظام المعلومات
05					يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة
06					لا توجد سرية مبالغ فيها للمعلومة بين مختلف المصالح و الإدارة العليا
07					تعمل المديرية على تطوير أنظمة المعلومات المستخدمة
08					يخضع النظام المتوفر للتقييم والتطوير بصفة دورية
09					يستفيد النظام الحالي من الصيانة الدائمة
10					يوجد دليل مكتوب للإجراءات المتبعة عن كيفية استخدام النظام

ثالثا- جودة المعلومات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب
					01 المعلومات التي يوفرها النظام تتميز بالحدثة
					02 المعلومات التي يوفرها النظام صحيحة خالية من الأخطاء
					03 المعلومات المتوفرة دقيقة
					04 تتناسب المعلومات المتوفرة مع نوع القرارات المتخذة
					05 المعلومات تصل في الوقت المناسب
					06 المعلومات المتوفرة كاملة غير ناقصة
					07 المعلومات المتوفرة شاملة لجميع بدائل الحلول
					08 لا يمكن الاستغناء عن المعلومات التي يقدمها النظام
					09 هناك تنوع في مصادر المعلومات التي يوفرها النظام
					10 يتم تحيين المعلومات بصفة دائمة

رابعاً-إسهام المعلومات و اتخاذ القرار

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ضع إشارة (✓) أمام الاختيار المناسب
					01 المعلومات المتوفرة كفيلا بإيجاد كل البدائل الممكنة لمتخذي القرار
					02 تعتمد المديرية على المعلومات التي يقدمها النظام في صنع قراراتها
					03 توجد استفادة ملموسة من المعلومات في اتخاذ القرارات
					04 القرارات التي تبني على أساس المعلومات المتوفرة لها مصداقية
					05 تفضل اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المعلومات
					06 جودة المعلومات المقدمة تزيد من قيمة القرارات المتخذة
					07 يوفر النظام معلومات ذات قدرة تنبؤية تساهم في تصميم الخطط المستقبلية
					08 تساعد نظم المعلومات على سرعة وصول المعلومات والتوجيهات من الرؤساء للمرؤوسين
					09 تساعد نظم المعلومات على سرعة و حسن التصرف في المواقف الطارئة
					10 تساعد نظم المعلومات على سرعة تزويد الموظفين بالمستجدات في بيئة العمل