

نظام المعلومات وانعكاساته على الأداء في المؤسسة الاقتصادية

- دراسة حالة بالمطاحن الكبرى للظهرة مستغانم -

أ. سليمان عائشة*

أ. خيرة قوبع**

ملخص :

إن التطورات التكنولوجية والتنافسية ، أكدت على حاجة المؤسسة إلى معرفة كل جديد في البيئة الداخلية والخارجية لها ، حيث أنّ هذا العصر هو عصر المعلوماتية. والمؤسسة الناجحة هي القادرة على تحصيل كل ما تريده من المعلومات في الوقت المناسب ، لأنّ تصميم و بناء نظم المعلومات الناجحة ، أصبح ضرورة ملحة تمكّن المسيرين من معرفة ما يجري في داخل المؤسسة و خارجها، لذا فهي لا تكتفي بالأداء العادي للوصول إلى مركز الريادي و لا بنفس الأساليب ونظم المعتادة، بل تحاول الدخول إلى مسار البحث و التطوير .

الكلمات المفتاحية : المعلومات ، نظام المعلومات ، الأداء .

Abstract :

Technological developments and Competitiveness stressed the need of the enterprise to know all that is new in the internal and external environment, where this is the era of information. Successful enterprise is capable of collecting all what it needs for information at the appropriate time, because the planning and building systems of successful information has become an urgent necessity to enable managers to know what is happening in within the enterprise and outside it, and therefore, it is not enough only the normal performance to be the leader and not with the same methods and the usual systems, but trying to enter the path of development and research.

Key words : information , system information , performance.

* أ / سليمان عائشة ، أستاذ مساعد قسم أ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر.
 **/ قوبع خيرة ، أستاذ مساعد قسم أ ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم ، الجزائر.

مقدمة :

إن التحولات والتغيرات المتسارعة في المحيط الحالي للمؤسسة وما صاحبها من تطورات تكنولوجيا وتنافسية، أكدت على حاجة المسير في معرفة كل جديد في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وما يصاحبها من فرص وتحديات، والسبب هو التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي أصبحت تشكل عنصراً رئيسياً في تقرير نجاح تلك المؤسسات.

فقد أصبح هذا العصر يسمى " بعصر المعلومات " والمؤسسة الناجحة هي القادرة على تحصيل كل ما تريده من المعلومات في الوقت المناسب، وإن تحقيق الأداء المتفوق يتطلب توفر مجموعة من المقومات في مقدمتها تأكيد جودة المنتج، وكفاءة نظام إدارة الموارد البشرية، لذا اعتمدت جل المؤسسات على النظم المعلوماتية، ومحاولة أقلمتها ومتطلبات كل وظيفة، وتؤدي هذه النظم دوراً في الربط بين المستوى التنفيذي والقيادي، لزيادة فعالية وتحسين الأداء المؤسسي.

وهذا يعني أن تصميم وبناء نظم المعلومات الناجحة، أصبح ضرورة ملحة تمكن المسيرين من معرفة ما يجري في وظائف المؤسسة، وهو ما يسمح بتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف، وتحليل ما يحدث من تغيرات في البيئة الداخلية والخارجية.

فمن الواضح أن المؤسسة لا تكتفي بالأداء العادي للوصول إلى مركز الريادي، ولا بنفس الأساليب ونظم المعتادة، لأن مواكبة التغيير وانتهاج مسار البحث والتطوير نهماجه التحديث والتجديد. ومن هذا المنطلق يجب على المؤسسات تبني نظام المعلومات ملائم لتغيرات المحيط به، وتحسينه بما يتلاءم واحتياجات المؤسسة من المعلومات، واستخدامات تكنولوجية لتحسين أدائها، نظراً لأهمية هذه الأخيرة كأداة لتحسين التسيير وتحقيق التميز، لأن معظم مسؤولي المؤسسات لا يدركون أهمية تبني النظم المعلوماتية كأداة لتقرير نجاح المؤسسة وتفوقها.

إشكالية البحث:

وبناءً على ما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين الأداء بمؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة؟

الأسئلة الفرعية :

ويندرج ضمن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية :

- ما المقصود بنظام المعلومات؟
- ماذا نعني بالأداء؟ وما مكوناته؟
- هل النظام المعلومات وسيلة لتحقيق الأداء المتفوق؟
- ما واقع النظام المعلومات في مؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة؟ وما أثره على الأداء؟

الفرضيات:

من أجل تفسير الإشكالية ، يمكن صياغة الفرضيات التالية :

- نظم المعلومات أداة حديثة بدأت تستخدم مؤخرا في بعض المؤسسات الجزائرية بعد وعى المسيرين بأهميتها.
- توفر المورد البشري الفعال، يعد السبب في قدرة المؤسسات على تحقيق الأداء المتفوق، في ظل تبني نظام المعلومات فعال.

أهمية الدراسة :

و تكمن أهمية الدراسة خصوصا في :

- أهمية موضوع الدراسة والمتمثل في نظام المعلومات وأداء المؤسسة.
- مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين أداء المؤسسة.

أهداف البحث:

- محاولة ربط الجانب النظري بما هو واقع في المؤسسات الجزائرية.
- إبراز نظام المعلومات كمدخل من مداخل تحقيق الأداء العالي.
- محاولة إيجاد الصلة بين أثر اعتماد النظم وبناء الميزة التنافسية، التي هي نتيجة لأفضل أداء.

المنهج المتبع :

تم الاعتماد في دراستنا لهذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الدراسة و الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع ، ووصف خصائصه بتجميع البيانات والمعلومات الخاصة به ، إضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية.

تقسيمات الدراسة :

و لتحليل و إثراء هذا الموضوع ارتأينا تقسيم بحثنا إلى :

المحور الأول : التأطير النظري لنظام المعلومات وأثره على الأداء في المؤسسة .

المحور الثاني : تقديم عام للمطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم .

المحور الثالث : تشخيص عام لنظام المعلومات و الأداء المؤسسي بالمطاحن الكبرى للظهرة .

الجانب النظري :

المحور الأول : التأطير النظري لنظام المعلومات وأثره على الأداء في المؤسسة

في عصر الثورة المعلوماتية، أصبحت المعلومة أهم مورد تمتلكه المؤسسة ، من خلال توفرها على النظام المعلومات الذي يتيح لها تجميع المعلومات ومعالجتها واستعمالها بما يتلاءم وحاجياتها.

أولاً : مفاهيم عامة حول الأداء ونظام المعلومات .**1- مفهوم الأداء و مكوناته :**

أ- **تعريف الأداء :** نعني بالأداء "درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، ويعكس كيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وعليه يتم التمييز بين الأداء والجهد"¹ . فالجهد يشير على الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

ب- **مكوناته:** و يتكون من ما يلي:²

- **الفعالية :** هي أداة مراقبة في المؤسسة و هي قدرة المؤسسة على القيام وتحقيق نشاطها المرتقب والوصول إلى الأهداف المنشودة. وتقاس الفعالية بالعلاقة التالية :

$$\text{الفعالية} = (\text{قيمة المخرجات الفعلية} / \text{قيمة المخرجات المتوقعة}) \times 100$$

- **الكفاءة :** تعرف على أنها الاستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر. و تقاس الكفاءة بالعلاقة :

$$\text{الكفاءة} = \text{المخرجات} / \text{المدخلات}$$

2- مفهوم نظام المعلومات :

"هو مجموعة البيانات والأفراد و الإجراءات والماديات والبرمجيات التي تعمل مع بعضها البعض لتحقيق هدف إدارة المعلومات"³.

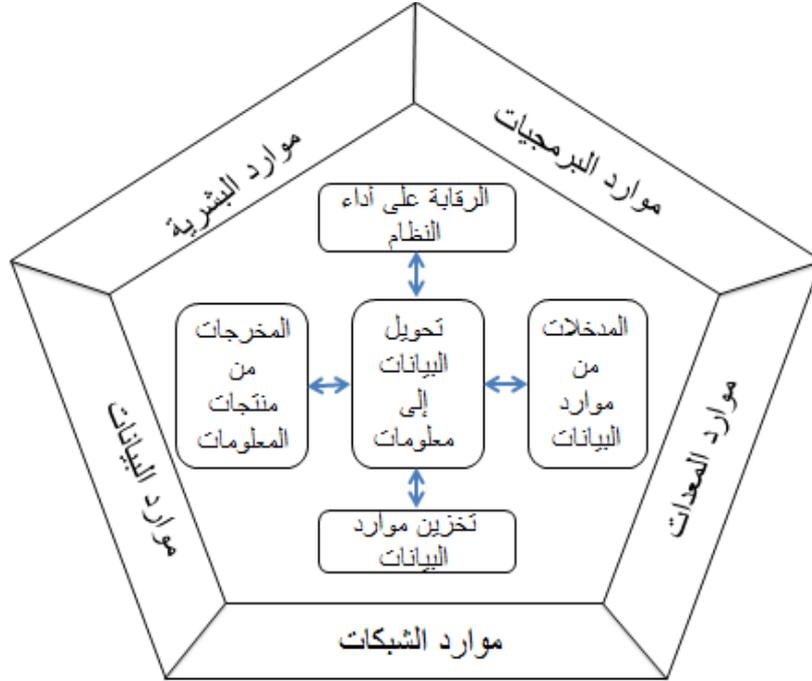
وتتمثل أهدافه فيما يلي:⁴

- ربط النظم الفرعية للمؤسسة مع بعضها، في نظام متكامل، ما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم،
- المساعدة في ربط النظم الفرعية بالهدف العام للمؤسسة ،
- المساعدة في عملية صنع واتخاذ القرار، في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير اللازمة،
- الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.
- وتتلخص فوائده في العناصر التالية:⁵
- تحديد قنوات الاتصال بين وحدات الإدارية ،
- التنبؤ بالمستقبل، وتقييم الأنشطة وتعديل الانحرافات،
- تهيئة الظروف لاتخاذ القرار في الوقت المناسب و بالمعلومة الملائمة،
- حفظ والرقابة على المعلومات وتزويد المستفيدين عن التطورات الحديثة.

ثانياً : موارد نظام المعلومات:

يقوم النظام باستخدام خمسة موارد أساسية هي :⁶

الشكل رقم (01) : نموذج لنظام المعلومات ويوضح أهم الموارد والأنشطة.



المصدر: منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العيد، مرجع سبق ذكره ، ص 24.

ثالثاً : أثر نظام المعلومات على الأداء في المؤسسة

إن الدور الذي يلعبه نظام المعلومات في تطوير شبكات الاتصالات رغبة في تحسين الأداء والذي من شأنها أن تؤدي إلى ما يلي:⁷

- الاستغناء عن الكثير من العمليات الإدارية ذات الطابع الروتيني،
- تحسين عملية تدفق المعلومات ورفع كفاءتها،
- تحسين الممارسات الإدارية و تسهيل إدارة العمليات،⁸
- تكامل الهيكل التنظيمي والإداري،
- تحسين مستوى العام للاتصال داخل المؤسسة،
- مواكبة التطور بسرعة عالية وتنفيذه لمواكبة التطورات في الأداء والإنجاز،
- تفعيل آليات الحوكمة الشركات لرفع الأداء، و تميز المؤسسة باستغلالها الأمثل لمواردها المتاحة.

الجانب التطبيقي :

بعد التطرق إلى الدراسة النظرية من خلال محاولة دراسة نظام المعلومات وأثره على الأداء في المؤسسة ، ومحاولة إسقاط أهم ما ورد فيه على المؤسسة المطاحن الكبرى لظهرة ، و هي مؤسسة صناعية تنشط في قطاع الصناعات الغذائية .

المحور الثاني : تقديم عام للمطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم**أولا : التعريف بالمطاحن الكبرى للظهرة (Grands Moulins du Dahra)**

تعد مؤسسة "المطاحن الكبرى للظهرة" من أهم فروع مجموعة "متيجي"، هي شركة ذات أسهم ذات طابع خاص و لها نشاط صناعي و تجاري ، وفرت كل الإمكانيات البشرية والتقنية اللازمة التي جعلتها من أهم المركبات الصناعية في تحويل الحبوب و مشتقاتها بالجزائر تقع في الغرب الجزائري في مدينة مستغانم و توظف أكثر من مائتين عامل مسيرين من طرف فريق متعدد الخبرات ذو حيوية وكفاءة عالية، تتميز بالتركيز على النوعية الطبيعية و الجودة العالية لموادها الأولية التي تخضع لمراقبة مستمرة أثناء عملية الإنتاج وذلك لتلبية طلبات المستهلكين كما تتميز بالمحافظة على البيئة من خلال جميع عمليات تحويل القمح اعتمادا على خبرة عدة أجيال في مجال زراعة القمح ، و في المجال التجاري تقوم بشراء حبوب القمح و الذرة وإعادة بيعها على حالها إلى الزبائن و المؤسسات الأخرى دون إدخال أي تغيير عليها.

حصلت على شهادة الايزو 2008 : ISO 9001 ، و هي تعرف تحسين في نظام إدارة أعمالها ، و حصلت على شهادة ISO 1725 الخاصة بالمخبر، و هي بصدد التحضير للحصول على شهادة ISO 22000 المرتبط بالأمن والنظافة.

كانت الخطوة الأولى للإنتاج سنة 2002 مع وجود عدد من المنافسين المهمين ، و إلى غاية 2014 سجل معدل النمو السنوي ارتفاعات متتالية فهناك تطور جيد في الطاقة الإنتاجية للمطاحن. وحدة المطاحن الكبرى للظهرة تضم عدة نشاطات و تقدم تشكيلة عريضة من المنتجات المتنوعة من السميد ، الفرينة ، الكسكس المعروفة باسم "سفينة".

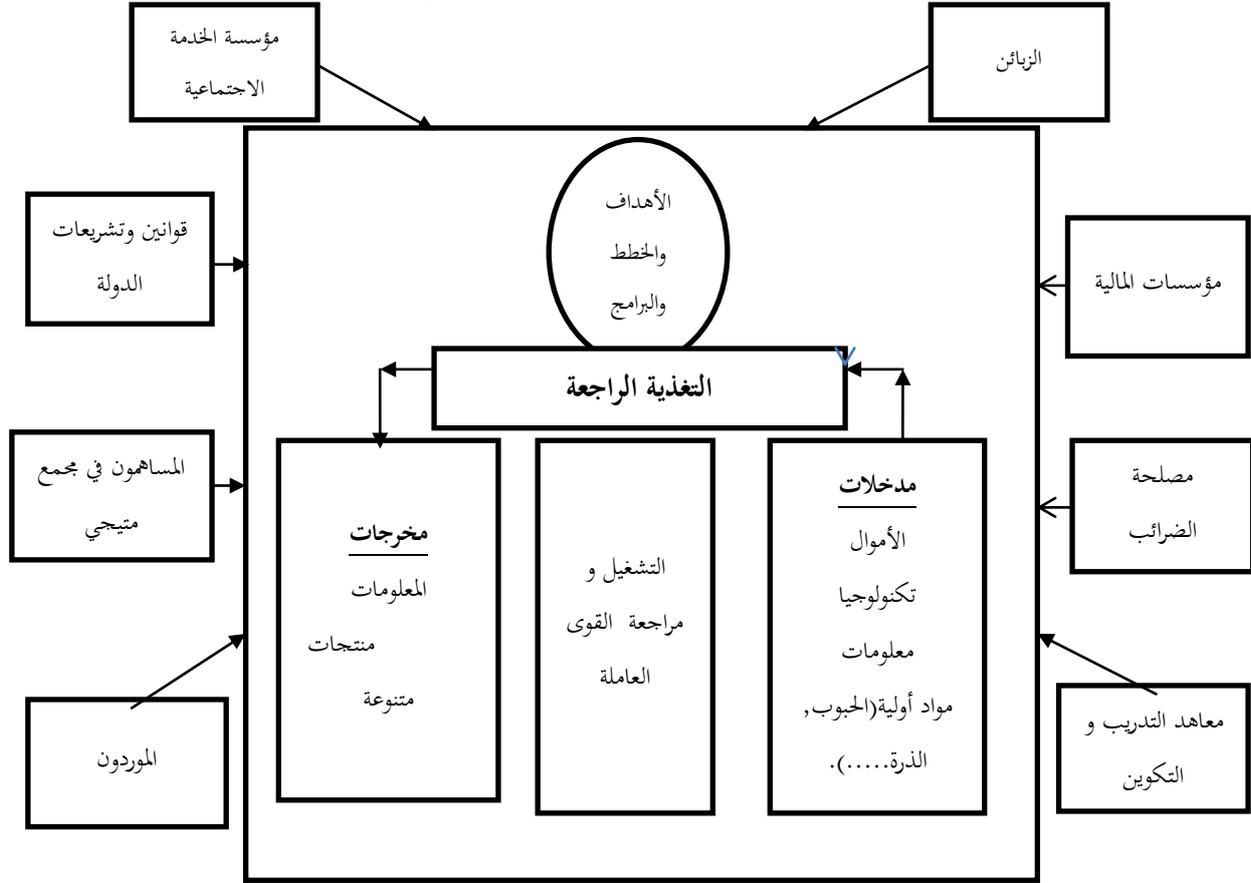
تغطي المطاحن الكبرى للظهرة قسما كبيرا من حاجيات الغرب الجزائري من المنتجات الزراعية مع الطموح للوصول إلى تزعم السوق الوطنية .

ثانيا : البيئة المحيطة بالمؤسسة**1- المؤسسة كنظام :**

تتسم المؤسسة بأنها تتخذ نظام المفتوح والذي يتضمن عدة خصائص نذكر أهمها :

- الاهتمام بتأثير البيئة على المؤسسة و تأثير هذه الأخيرة (المؤسسة) عليها ،
- التغذية العكسية ، الاستقرار ،
- التوازن بين أنشطة المصالح الإدارية والمحيط الخارجي ، بتوفر تدفق المعلومات الملائم (المنافسين ، الزبائن ، الموردين... الخ) .

الشكل رقم (02) : المطاحن الكبرى للظهرة كنظام مفتوح وتدفقات المعلومات .



المصدر: مصلحة التجارة و التسويق.

2- محيط المؤسسة :

تتواجد مؤسسة " المطاحن الكبرى للظهرة" في بيئة تعرف بعصر المعلوماتية ، و التغيرات التكنولوجية التي تجبرها على دراسة المحيط ، للحصول على المعلومة الصحيحة ، التي تهدف إلى وضع المخطط الأنسب للمؤسسة و الهدف منه :

- اتخاذ القرارات السليمة،

- التوجيه الأمثل للموارد.

و من أهم هذه التحديات نذكر :

- **المحيط الاقتصادي** : يتميز بالديناميكية ، لذا وجب معرفة التطورات في أسواق رأس المال ، وسوق العمل

لأن المطاحن دائما في حاجة إلى العمال المتخصصين و المؤهلين ، ودراسة العرض والطلب في السوق .

- **المحيط التكنولوجي**: يرتبط بالعامل الآلي و البرمجة ، و التطور المعرفي ، ما يفرض رقابة دائم الأداء في

المؤسسة والتنبؤ بالمستقبل.

3- **تحليل المنافسة**. تقوم المؤسسة بتبني نظام معلومات، ليوفر لها المعلومة السريعة و الدقيقة لتحليل المنافسة

من خلال التشخيصات الموضحة .

الجدول رقم (01) : نقاط القوة و نقاط الضعف للمطاحن الكبرى للظهرة .

نقاط الضعف	نقاط القوة	المتغيرات
	x	تنوع الإنتاج
	x	حركة المبيعات
x		البحوث والتطوير
	x	هيكل الزبائن

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معلومات من المؤسسة .

الجدول رقم (02) : الفرص و التهديدات للمطاحن الكبرى للظهرة .

التهديدات	الفرص
وجود المنافسة الحادة لمنتج السميد	امتلاك المؤسسة العلامة القوية
ضيق تشكيلة منتج الشيبس و رقائق فطور الصباح	سيطرة المؤسسة على سوق المعجنات
زيادة أسعار المادة الأولية (القمح، الذرة)	تولي المؤسسة الاستيراد بنفسها
تعامل المؤسسة مع قلة من الزبائن	السيطرة على السوق في الغرب الجزائري
هجرة الكفاءات	اعتماد المجمع لمقياس الجودة ISO-9001

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معلومات من المؤسسة .

4- **معرفة السوق:** تقوم المطاحن بجمع المعلومات الكمية والنوعية و بصفة مستمرة لأن السوق في تغير دائم ، و ذلك للوصول إلى المنتج الأفضل للحصول على الحصة السوقية الأكبر ، و المنافسة الحقيقية تأتي بالتأقلم المؤسسات مع التطور التكنولوجي مما اكسبها منافسين في نشاط عملها .

الجدول رقم (03) : يوضح أهم المنافسين للمطاحن الكبرى للظهرة .

الولاية	اسم المنافس
مستغانم	مطاحن شور خالد
مستغانم	مطاحن سيدي بن ذهبية
البلدية	مطاحن سيم
قلمة	مطاحن عمر بن عمر

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معلومات من المؤسسة .

المحور الثالث: تشخيص عام لنظام المعلومات و الأداء المؤسسي بالمطاحن الكبرى للظهرة .

إن المحيط الذي تنشط فيه المؤسسة يجعلها بحاجة ماسة إلى نظام معلوماتي ، الذي يوفر لها أساليب الأفضل للاستغلال الأمثل للموارد ، و رفع و تحسين أدائها .

أولاً : دراسة نظام المعلومات للمطاحن الكبرى للظهرة

تستخدم الشركة حالياً برنامجين للحاسوب ، البرنامج الحاسوبي الأول يعرف باسم " S.A.P " (Système d'Application Product) و الثاني يعرف ب "Sage" و الخاص بتسيير الموارد البشرية .
نظراً للمزايا الكبيرة التي يتوفر عليها حيث يتميزان بأتمهما يتكيفان مع نشاط المؤسسة حتى وإن اتسع نشاطها وزاد حجمها ، كما أنه يغطي جميع الوظائف في المؤسسة ، هذا بالإضافة إلى استخدام البرامج المعلوماتية (Excel & Word).

1- الشبكة المعلوماتية لمؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة :

تعتمد المؤسسة على استخدام ما يعرف بشبكة الاتصال⁹ (WAN) وهي شبكة حاسوب مصممة لربط عدد من أجهزة الحاسوب على مستوى مختلف مصالح المؤسسة و تعتمد هذه الشبكة على نظام (زبون /مورد) ، و هو نظام آلي يعمل على تقديم جميع الخدمات الشبكية (اتصال ، ملفات ، قواعد بيانات....الخ) و إلى جانب حواسيب الأخرى الموجودة ضمن الشبكة والتي تسمى بحواسيب الزبائن (Clients) ، كما أن الحاسوب المورد يقوم بكل أنشطة السيطرة وحماية موارد البيانات، وهذا كله راجع للقدرات الكبيرة التي يتميز بها.
بينما تتيح حواسيب الزبائن عملية الاتصال المرن و السريع للمستخدم النهائي لكي يتم استرجاع البيانات والمعلومات المطلوبة أو القيام ببعض المعالجات الضرورية ، وكل هذا يتم في إطار استخدام البرنامج الحاسوبي (S.A.P) الذي يتم من خلاله معالجة البيانات بالإضافة إلى ارتباط شبكة (WAN) بالشبكة العالمية لكي يتم إجراء تبادل المعلومات .

1- قاعدة البيانات لمؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة :

تتمثل قاعدة بيانات المؤسسة في كل البيانات والمعلومات التي تتعلق بنشاطها سواء كانت داخلية (الأرشيف ، الملاحظة ، السجلات تتعلق بنشاط و الأداء في مجال المبيعات ، التكلفة، المخزون.....الخ.) أو خارجية (المطبوعات الصادرة عن الجهات الحكومية و الغرف التجارية بشكل دوري ومنتظم يشمل الإحصائيات ، ومعلومات عن السوق والاقتصاد ككل) ، معلومات من جانب البائعين (معلومات حول المبيعات مصنفة حسب مناطق البيع، حجم الطلبات، نوع المستهلكين و معلومات حول التكاليف متعلقة بنفقات المؤسسة ومقارنتها مع تكاليف مؤسسة أخرى ، معلومات حول فرص التسويق ، معلومات حول سلوك المستهلك وأنماطه

- الاستهلاكية وتفسيرها) ، ، وبفضل استخدام الشركة للبرنامج الحاسوبي (S.A.P) ، هذه البيانات والمعلومات يتم تخزينها في شكل ملفات ، بطريقة نظامية ومنهجية وذلك لضمان الأمن والحماية لها .
- و وجود قاعدة بيانات موحدة بمؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة سمح لها بتحقيق العديد من الفوائد نذكر منها:
- تجميع وتركيز كل البيانات والمعلومات في موقع واحد، بحيث يمكن لجميع المستخدمين بالمطاحن الاستفادة منها، بدلا من أن تكون مبعثرة ومشتتة في أماكن ومواقع مختلفة يصعب الوصول إليها،
 - ترتيب البيانات والمعلومات بالمطاحن بشكل منظم ومنهجي، يسمح بالدخول السهل والسريع إلى المطلوب منها، دون حدوث أي خلط على المستخدم ، فعلى سبيل المثال يمكن التعرف على المعلومات الخاصة بالموردين ، العملاء أو الأفراد العاملين في المؤسسة ،
 - ضمان دقة المعلومات وسرعة الحصول عليها عند طلبها،
 - التقليل من المساحات المخصصة لحفظ البيانات ، وكذلك التقليل من استخدام الورق،
 - ضمان أمن وحماية المعلومات من الاستخدام غير المرخص، وذلك بوضع كلمة سر خاصة بكل مستخدم، والتي تسمح له بالدخول إلى المعلومات التي تخصه فقط ، حيث توجد معلومات يمكن للمستخدم الدخول إليها واستغلالها، معلومات يمكنه الإطلاع عليها فقط دون السماح له باستخدامها ومعلومات أخرى سرية ، بحيث لا يمكن استغلالها ولا الإطلاع عليها.

1- نظم المعلومات في المؤسسة قبل استخدام نظام " Sap " و " Sage ":

قبل سنة 2011 كانت مؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة ، تعتمد على نظم معلومات يدوية أو تقليدية مثل: سجل الطلبات ، سجل المشتريات ، سجل الموردين وغيرها، بإضافة إلى اعتماد على بعض برامج الإعلام الآلي المنفصلة "logiciel" ، يتم فيها تبادل المعلومات بين الموظفين شخصيا أو عبر الهاتف، حيث أنّ الحصول على المعلومات وتقديمها في شكل تقارير تتطلب جهد ووقت طويل، مما يؤدي إلى تأجيل الأعمال، كذلك صعوبة المراقبة، غياب التنسيق الجماعي بين الوظائف المختلفة ، وتأخر وصول المعلومات وبالتالي انخفاض الجودة و صعوبة التقييم.

2- نظام المعلومات " Sap " في مؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة :

قامت مؤسسة " المطاحن الكبرى للظهرة" باستخدام نظم معلومات متطورة " Sap " في سنة 2012 ، لكي تواكب التغيرات التكنولوجية والاقتصادية الحاصلة.

" Sap " نظام معلومات تطبيقات لمعالجة البيانات ، و هو عبارة عن برنامج متكامل لمجموعة من المقاييس، تسمح بمعالجة مجموعة من الوظائف داخل المؤسسة (المحاسبة، المالية ، الإنتاج، التمويل، التسويق، الموارد البشرية.....الخ)، أي أنه يوفر حلول عملية وتقنية في الوظائف الإدارية والمالية للمؤسسة.

ومن خلال المقابلات التي أجريناها مع مسؤولي بعض المصالح والموظفين، فقد تبين لنا أن أهم أهداف استخدام المؤسسة لنظام المعلومات "Sap" تتمثل في ما يلي:

- مراقبة نشاط المؤسسة دون اللجوء إلى الاطلاع المباشر عليه ،
- الحرص على إنجاز الأعمال اليومية في الوقت المحدد لها ،
- اتخاذ القرارات الإستراتيجية الصائبة في الوقت المناسب ،
- تحقيق التكامل و التنسيق بين مختلف الوظائف ،
- تسهيل تنفيذ العمليات ،
- تحسين الإنتاجية و تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح.

ثانياً: دراسة الأداء المؤسسي للمطاحن الكبرى للظهرة

1- إدارة الأداء في المطاحن الكبرى للظهرة :

إن تسيير الأداء يكون من طرف إدارة مختصة بمراقبة و قياس الأداء بعد نهاية كل سنة ، تهدف إلى مراقبة و تقييم الأداء البشري والمؤسسة عامة، و تبني المؤسسة لمعايير الجودة يجبرها على الاهتمام أكثر بمستوى أداءها. والهدف من وضع هذه الإدارة هو:

- تحسين الأداء و الإنتاجية ،
- معرفة مدى مساهمة العاملين في تحقيق أهداف المؤسسة ،
- تشخيص المشكل وحله، ومعرفة نقاط القوة و الضعف في المؤسسة ،

2- تقييم الأداء لمؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة :

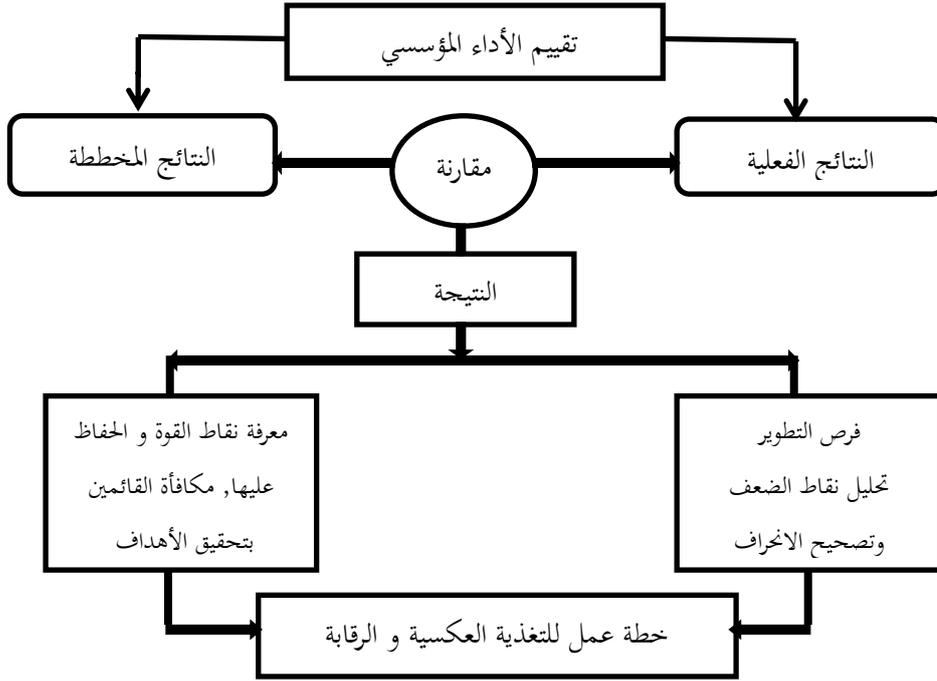
تقوم هيئة متخصصة بالمطاحن بمراقبة و قياس الأداء لمعرفة نسبة الأداء المحقق عن طريق وضع ورقة استبيان للتقييم، تحتوي على أسئلة تخص وضعية الإنتاج ، التسويق، الأداء... الخ و ذلك باستخدام تقنيات وفق ما يلي:

- **القياس المقارن لأفضل الأداء :** تقوم مؤسسة المطاحن الكبرى بأخذ منتج المنافس و تقارنه مع منتجها، لمحاولة تغيير في منتجها إلى الأفضل.
- **إعادة الهندسة:** تعمل المؤسسة دائماً على التغيير في عمليات الإنتاج ، من أجل تطوير الإنتاجية و إرضاء العملاء.

وبعد تحصيل النتائج تقوم المؤسسة:

- إما بالتغيير أو التعديل في منتوجاتها لتصبح أكثر استجابة لحاجات و رغبات الزبائن،
- إما بترقية العامل و زيادة أجره أو مكافأته ، و الغرض منه تحسين نوعية الأعمال المراد إنجازها و تحديد المردودية على الأداء.

إن نتيجة الأداء سواء كانت ايجابية أو سلبية لا بد أن تكون لها خطة عمل بهدف الرقابة و تنفيذ الإدارة في اتخاذ القرارات مستقبلاً.

الشكل رقم (03) : تقييم الأداء المؤسسي للمطاحن الكبرى للظهرة .

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على مسؤول التجاري.

ثالثا : أثر نظام المعلومات على أداء مؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة.**1- أهمية نظام معلومات في تسيير الموارد البشرية بالمطاحن الكبرى للظهرة :**

مكن استخدام تكنولوجيا الحاسوب وبرمجياته برنامج Sage (paie et G.R.H) في تسهيل إنجاز مختلف الأنشطة المتعلقة بالأفراد داخل المطاحن، حيث يسمح بتسجيل و معالجة كل البيانات و المعلومات المتعلقة بالمسار المهني للأفراد، و من ثم تشكل قاعدة معلومات عن كل فرد عامل بالمؤسسة و هذا ما يمكن من تقييم الأداء بناء على تلك المعلومات، كما ساهم كذلك في بداية تشكيل و بلورة نظام معلومات خاص بتسيير شؤون الأفراد بالمؤسسة ، وفيما يلي يمكن التطرق إلى أهم الأنشطة التي يتم ممارستها على مستوى وظيفة الموارد البشرية، والتي تشكل أنظمة فرعية، حيث أصبحت تؤدي بطريقة آلية سواء بصفة كلية أو جزئية.

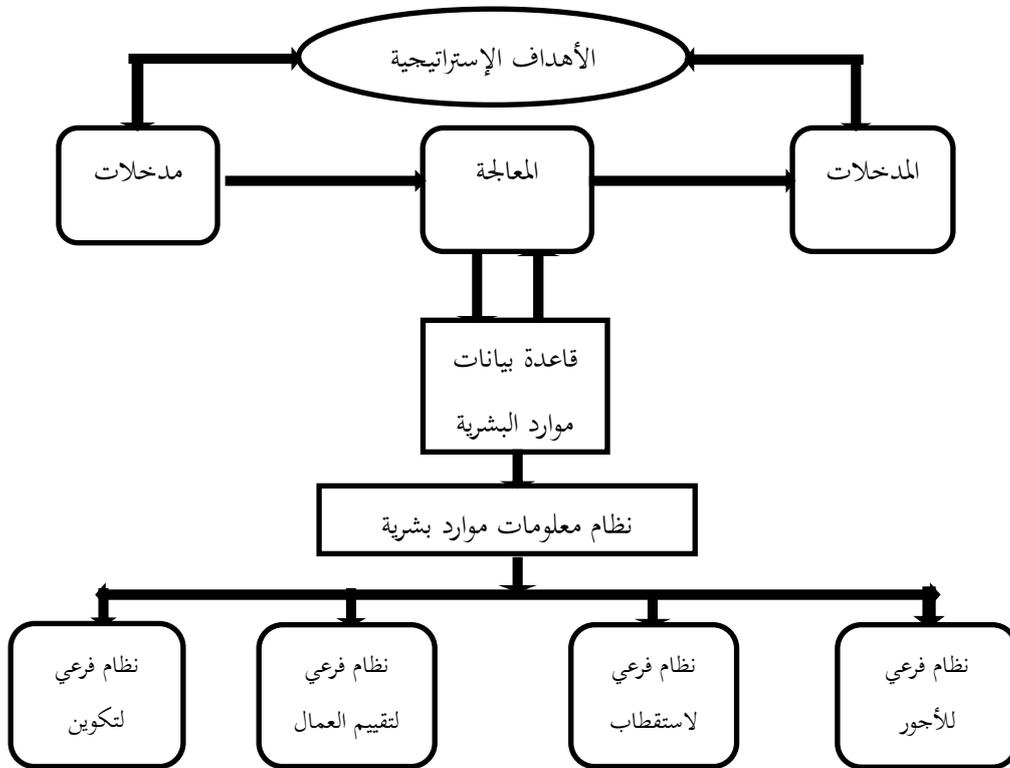
- **تسيير ملفات الأفراد :** و يتعلّق الأمر بتسيير الملف الشخصي لكل فرد عامل بالمؤسسة ، حيث يتم تسجيل وحفظ المعلومات الأساسية الخاصة بكل فرد ، والتي تتضمن : الاسم واللقب، السن، الجنس ، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، العنوان، اسم الوظيفة، الأجر، مدة العمل في الشركة وغيره .
- **تسيير الأجور والمرتبّات :** تستخدم مؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة برنامج معلوماتي خاص بالدفع يعرف (Sage paie) ، والذي يتم من خلاله تسيير وحساب أجور العمال ومختلف الاقتطاعات والمكافآت ، فاستخدام هذا البرنامج قد منح امتيازات عديدة فيما يخص حساب الأجور والمرتبّات

وذلك من ناحية تسهيل الحسابات وتفادي الأخطاء ، بالإضافة إلى السرعة في تنفيذ العمليات، وهذا ما يضمن متابعة دقيقة لكتلة الأجور داخل المؤسسة.

- **تسيير التكوين:** تتركز إدارة المطاحن بشكل كبير على تحسين مستويات أداء الأفراد العاملين بها لذلك فهي تخصص برامج للتكوين كلما دعت الحاجة إلى ذلك، وفيما يخص تسيير هذه البرامج، فإن مسؤول الموارد البشرية يعتمد على استخدام برنامج (Sage) ، حيث يسمح له بإعداد خطط للتكوين بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية ، وكذلك متابعة تطور الأفراد والتكاليف المرافقة (فردية أو كلية)، كما يسمح البرنامج كذلك بتسجيل كل ما تم تنفيذه من برامج تكوينية في مكان الأحداث ، والذي يشكل مرجع للتعرف على الكفاءات الموجودة.

و الشكل الموالي يوضح نموذج لنظام معلومات الموارد البشرية بمؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة .

الشكل رقم (04) : نموذج لنظام معلومات موارد البشرية .



المصدر: مسؤول البرمجة و الإعلام الآلي بالمؤسسة.

حيث ساهم نظام معلومات Sage (paie et G.R.H) من تحسين أداء الأفراد بالمطاحن من خلال :

- توفير الوقت والجهد و تقليل الأخطار،
- تدعيم العمل الجماعي ،
- زيادة رضا العاملين .

2- أهمية نظام المعلومات في إدارة المبيعات بالمطاحن الكبرى للظهرة :

تتولى مصلحة إدارة المبيعات عملية بيع وتسويق منتجات المؤسسة، حيث يقوم المسؤولون على مستوى المصلحة بمتابعة ومعالجة جميع العمليات المرتبطة بالمبيعات باستخدام برنامج (S.A.P) ، و تبدأ العملية بتسيير الطلبات المقدمة من طرف الزبائن (Gestion des commandes) ، حيث يتم إعداد الفاتورة ، و هذا حتى يتسنى للزبون معرفة كافة الشروط المتعلقة بالمنتج الذي يريد شراؤه (نوع المنتج، الكمية، السعر، طريقة الدفع والنقل) ، وبعدها تسجل كل طلبات الزبائن التي تم تقديمها (La saisie des commandes) ، ثم يتم التأكد من وجود الكميات المطلوبة من عدمها من خلال تفحص قاعدة بيانات المنتجات (Base de données produits) التي تزود المستخدم بكافة المعلومات حول كل منتج فيما يتعلق بالكميات المتوفرة في المخازن، الأسعار و غيرها ، ففي حالة عدم توفر الكمية اللازمة أو عدم كفايتها تبدأ عملية التحضير لتصنيع الكمية المطلوبة ، بعدها يتم تحضير التسليم بإعداد وصل التسليم (Bon de livraison) ، والذي يبين نوع السلعة والكمية المستلمة . ثم يتم الشحن في وسيلة النقل خاصة بالمؤسسة حسب الاتفاق، مع إثبات العملية بوصل الشحن (Bon de chargement) ، و في الأخير يتم إعداد الفاتورة (La facture) .

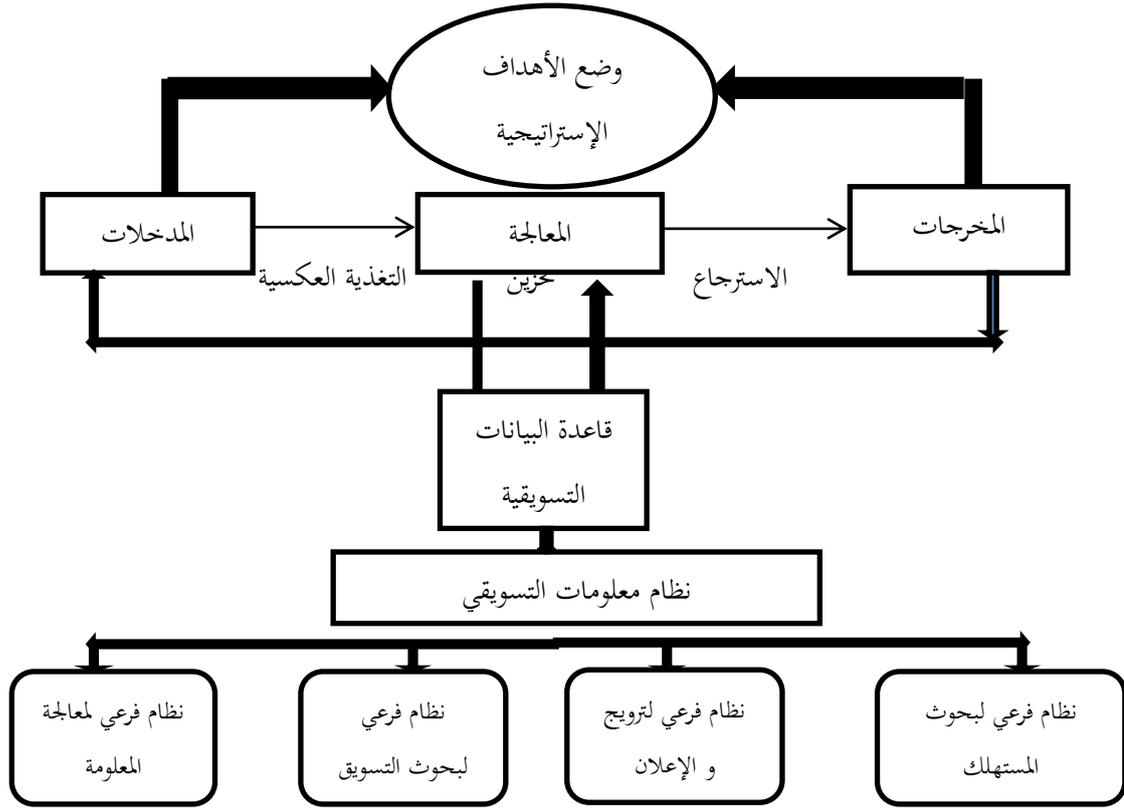
إن جميع المعاملات مع الزبائن يتم تنظيمها في شكل ملفات ضمن قاعدة بيانات الزبائن (Base de données clients) حيث يتم تصنيفهم حسب الولايات، وهذا ما يسمح للمستخدم بمعرفة ومتابعة كل زبون بطريقة منظمة وسهلة، كما أن هذه القاعدة تعد مصدراً داخلياً للمطاحن يزودها بكل المعلومات الضرورية عن زبائنها الحاليين ، حيث يمكن للمسؤول التجاري سحب تقارير دورية لتحليل المبيعات (حسب المنتج، مجموعة الزبائن، المناطق... الخ)، والتي تساعد على الرقابة واتخاذ القرارات، بالإضافة إلى المعلومات الخارجية حول المنافسين، الأسواق والزبائن المحتملين ، حيث تتولى قوة البيع في المؤسسة توفير مثل هذه المعلومات الهامة، وذلك من خلال ممثلي المؤسسة في الأسواق.

من خلال ما سبق فان نظام المعلومات S.A.P ساهم في تحسين إدارة المبيعات من خلال :

- تقليل من التكاليف ،
- زيادة الإيرادات ،
- زيادة رضا مالكي المؤسسة.

3- أهمية نظام المعلومات التسويقي بالمطاحن الكبرى للظهرة : هو يضم برامج تطبيقية تتعلق بالفاتورة

، دراسة طلبات المستهلك ، الترويج... الخ ، و الشكل الموالي يوضح نموذج لنظام المعلومات التسويقي للمطاحن الكبرى للظهرة:

الشكل رقم (05) : نموذج لنظام معلومات التسويق.

المصدر: مصلحة البرمجة و الإعلام الآلي.

من خلال ما سبق فان نظام المعلومات S.A.P ساهم في تحسين الأداء التسويقي من خلال :

- إيجاد قنوات توزيع المنتجات ،
- زيادة رضا العاملين ،
- تحقيق الميزة التنافسية .

خاتمة :

من خلال الدراسة التي قمنا بها ، اتضح بأنه أصبح لازماً على المؤسسة البحث عن الشيء أو الميزة التي تجعلها في مأمن عن الخروج من المحيط الاقتصادي، فهذا الأخير يجعل المؤسسة بحاجة إلى تبني نظام معلومات فعال، تكسبها الريادة بصفة دائمة ، وبعيدا كل البعد عن أي خطر، لتحقيق الحالة المثلى ، و هي الأداء الذي ترغب فيه المؤسسة، وفق منهج متكامل يركز على الجودة في جميع عناصر التي تعمل فيه، بهدف القضاء على التداخل في المهام و حل المشاكل المؤسسة بكفاءة و فعالية .

و من خلال الدراسة الميدانية اتضح بأنه يوجد نظام معلومات مطبق داخل المطاحن الكبرى لظهرة ، فالتقدم الذي تشهده الساحة الجزائرية ، في مجال تطور الانترنت واستعمال الكمبيوتر و البرامج الآلية ، جعل هذه الأخيرة

تسعى إلى تبني الأنظمة المعلوماتية الفعّالة ، لتحقيق الأداء المتفوق و اكتساب الميزة التنافسيّة. و هذا بتوفيرها المناخ الملائم القابل للتغيير ، الذي من شأنه أن يزيد قدرات ومهارات العاملين ، ونتيجة ذلك هو الوصول إلى أفضل الأداء.

اختبار الفرضيات:

- أساليب نظام المعلومات أداة حديثة، بدأت تستخدم مؤخرًا في بعض المؤسسات الجزائرية بعد وعى المسيرين بأهميتها فحسب الدراسة لاحظنا أن مؤسسة الجزائرية أدركت ضرورة استخدام نظام المعلومات في إدارتها ، نظراً للعوامل البيئية الداخلية و الخارجية التي تواجهها ، وبالتالي نستنتج أنّ المؤسسات الجزائرية بدأت في استخدامه فعلياً، مثل مؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى .
- في ظل تبني نظام معلومات فعّال و توفر المورد البشري الفعال يدخل ضمن موارد نظام المعلومات ، و يساهم في تصميمه و صيانتته ، يعد السبب في قدرة المؤسسة على تحقيق الأداء المتفوق و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية .

نتائج الدراسة :

- و من خلال معالجتنا هذا البحث وبهدف معرفة أثر نظام المعلومات على الأداء في المؤسسة تم التوصل إلى النتائج التالية :
- نظام المعلومات أداة لدراسة المحيط الداخلي و الخارجي للمؤسسة ، لمعرفة نقاط القوة و تدارك الضعف، واقتناص الفرص وتفادي المخاطر.
 - نظام المعلومات هو تقارير تسمح باتخاذ القرارات الصائبة والأداء المتفوق هو نتيجة تلك القرارات المناسبة .
 - وجود رغبة للمؤسسة الجزائرية في إدخال تكنولوجيا معلومات إلى هياكلها ، من خلال تغير أسلوب المؤسسة من التقليدي إلى تقنيات تكنولوجيا معاصرة .
 - تبني مؤسسة المطاحن الكبرى للظهرة نظام معلومات " Sap " و " Sage " لتسيير ومتابعة والرقابة على الوظائف وأنشطة المؤسسة من اجل تحقيق الأداء الأفضل.

قائمة المراجع والهوامش:

- ¹- بن يمينة أمينة: دور نظام المعلومات المحاسبي في تحسين أداء المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة مستغانم، علوم التسيير، 2011-2012، ص 3.
- ²- لورانس أوتل، كينث ماثير، ترجمة عبد الحكم أحمد الحرامي، "الإدارة العامة منظمات الحوكمة والأداء"، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 1، القاهرة، 2013، ص 19.
- ³- عماد عبد الوهاب الصباغ، "علم المعلومات"، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 128.
- ⁴- أحمد فوزي ملوخية، "نظم المعلومات الإدارية"، مركز الإسكندرية للكتاب، 2009، ص 73.
- ⁵- علاء عبد الرزاق السالي، "نظم إدارة المعلومات"، المنشورات العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 40.
- ⁶- منال محمد الكريدي، جلال إبراهيم العيد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، دار الجامعة لطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ص 28-29.
- ⁷- زياد فيصل العزام، "دراسة دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية في الأردن"، جامعة اليرموك، 2004.

⁸ - S.Maguire, S.C.L. Koh, A. Magrys, "**The adoption of e-business and knowledge management in SMEs**", An International Journal, Volume 14 Number 1, Emerald Group Publishing, 2007, p42.

⁹ - Réseau WAN Metidji interconnexion des sites.