

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

مساهمة نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية

دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة

من إعداد:

- سليمان عيسى

- دونان عبد الرحمان

نوقشت و أجزيت علناً بتاريخ / / 2020

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ
رئيساً		
مشرفاً ومقرراً	أستاذ مساعد - أ -	محمد الهادي خنوس
مناقشاً		

الموسم الجامعي: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ }

سورة المجادلة الآية (11)



الإهداء

إلى من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان دعاؤها

سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي... أمي.

إلى من علمني النجاح والصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... أبي.

إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة والكبيرة كل باسمه أينما وجدوا.

إلى أصدقائي رفقاء دربي من داخل الجامعة وخارجها.

إلى الأستاذ المشرف خنوس محمد الهادي، إلى أساتذتي الكرام الذين أناروا دروبنا بالعلم والمعرفة.

إلى كل من يقتنع بفكرة فيدعوا إليها ويعمل على تحقيقها، لا يبغى بها إلا وجه الله

و منفعة الناس.

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

شُكْرُهُ وَعِرْفَانُهُ

نرى لزاماً علينا تسجيل الشكر وإعلامه ونسبة الفضل

لأصحابه، استجابة

لقول النبي ﷺ: « من لم يشكر الناس لم يشكر الله ».

وكما قيل:

علامة شكر المرء إعلان حمده * فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولاً لله عز وجل على أن هدانا لسلوك طريق الدراسة والتشبه بأهل العلم وإن كان بيننا وبينهم

مفاوز.

كما نخص بالشكر أستاذنا الكريم ومعلمنا الفاضل المشرف على مساعدتنا في إنجاز هذه الدراسة

الأستاذ خنوس محمد الهادي، فقد كان حريصاً على قراءة كل ما نكتب ثم يوجهنا إلى ما يرى بأرق

عبارة وألف إشارة، فله منا وافر الشاء وخالص الدعاء.

كما نشكر أساتذتنا الأفاضل الذين لم ييخلوا علينا بنصائحهم وإرشاداتهم ونخص بالذكر الأستاذ عرابة

الحاج والأستاذ خامرة الطاهر والأستاذ رجم خالد وكل الأساتذة والزملاء وكل من قدم لنا فائدة أو

أعاننا بمرجع، نسأل الله أن يجزيهم عنا خيراً وأن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة (CNR)، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (60) عامل، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة رقم 25 بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها : وجود ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية و الثقة التنظيمية ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط ($R = 0.88$) أما القوة التفسيرية فقد بلغت ($R^2 = 0.81$)

الكلمات المفتاحية: نظم معلومات ادارية، ثقة تنظيمية، CNR، رضا وظيفي، ولاء تنظيمي.

ABSTRACT

This study aims to identify the extent of the contribution of management information systems to enhancing organizational confidence in the National Retirement Fund Agency and Ouargla Agency (CNR). This study was applied on a simple random sample of (60) workers. The study also relied on the descriptive and analytical approach, and to achieve the objectives of the study. The questionnaire was used as a tool for collecting data, and then analyzing the data contained in the questionnaires by using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program, version No. 25, based on arithmetic averages, standard deviations, correlation coefficients and progressive multiple regression analysis, and the study concluded a number of results, the most important of which are: the existence of A positive correlation with statistical significance between management information systems and organizational trust, and this strengthens the value of the correlation coefficient ($R = 0.88$). The explanatory strength reached ($R^2 = 0.81$).

Keywords : management information systems, organizational trust, CNR, job satisfaction, organizational loyalty

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال البيانية
XII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية
3	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية
09	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للثقة التنظيمية
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية
15	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات العربية
18	المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات الأجنبية
20	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
23	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR	
24	تمهيد
25	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
25	المطلب الأول : طريقة الدراسة
38	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
41	المبحث الثاني : النتائج والمناقشة

قائمة المحتويات

41	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة
61	المطلب الثاني : مناقشة النتائج
64	خلاصة الفصل
65	خاتمة
68	المراجع
72	الملاحق
87	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.	(1.1)
31	مجتمع الدراسة	(2.1)
34	توزيع عينة الدراسة	(2.2)
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(3.2)
35	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات السن	(4.2)
35	يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي	(5.2)
36	توزيع أفراد العينة حسب مستوى الوظيفة	(6.2)
36	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل	(7.2)
37	توزيع أفراد العينة حسب المديریات التابع لها	(8.2)
38	توزيع أفراد العينة حسب درجة التحكم في الاعلام الي	(9.2)
38	العبارات التي تقيس أبعاد نظم المعلومات الادارية	(10.2)
39	العبارات التي تقيس أبعاد الثقة التنظيمية	(11.2)
39	معامل الثبات الكلي للاستبانة	(12.2)
40	مقياس ليكارث الثلاثي	(13.2)
41	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأجهزة	(14.2)
42	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها البرمجيات	(15.2)
43	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الافراد	(16.2)
44	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها قاعدة البيانات	(17.2)
45	قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات الادارية	(18.2)
46	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الثقة في زملاء العمل	(19.2)
47	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الثقة في المشرفين	(20.2)
49	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الثقة في الإدارة العليا	(21.2)
50	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الثقة في توافر المعلومات	(22.2)

51	قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الثقة التنظيمية	(23.2)
52	العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	(24.2)
54	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية والمتغير التابع الثقة التنظيمية	(25.2)
54	تحليل تباين خط الانحدار	(26.2)
56	المتغيرين المتبقيين في نموذج الدراسة.	(27.2)
57	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة	(28.2)
57	تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	(29.2)
59	معاملات خط الانحدار	(30.2)
60	اختبار (T) Teste لمتغير الجنس	(31.2)
61	اختبار ANOVA .	(32.2)

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
09	مكونات نظام المعلومات	(1-1)
14	ابعاد الثقة التنظيمية	(1-2)
27	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.	(2-2)
55	مدى ملائمة خط الانحدار	(3-2)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
72	دليل التقاعد	(01)
72	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	(02)
73	الاستبانة الخاصة بالدراسة	(03)
76	مخرجات برنامج spss	(04)



أ. توطئة

شهد الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أهمها وأبرزها التطورات التكنولوجية خاصة ما يتعلق منها بالأنظمة التكنولوجية، هذه التحولات جعلت الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي وفرتها له.

كما أن التحديات الكبيرة التي شهدتها المؤسسات الاقتصادية خلال السنوات الأخيرة في مختلف المجالات و خاصة في المجال التكنولوجي و الذي أدى إلى تطوير التقنيات الخاصة بالمعلومات و ما صاحبها من ثورة في مختلف الاختصاصات والمفاهيم، مما يفرض على المؤسسات الاقتصادية التجديد المستمر في أساليب وأنظمة تسيير مواردها المالية لمواجهة تحديات العولمة الاقتصادية، و على هذا الأساس فان هذه المؤسسات الاقتصادية تسعى لجمع كافة المعلومات الضرورية باعتبارها مورداً إستراتيجياً لها، تعتمد عليه في تقديم العمليات و القرارات الإدارية.

وبما أن الإدارة هي الوظيفة الأساسية في تسيير العمل داخل المؤسسة فهي التي تقوم بتحديد الأهداف وتوجيه جهود الأفراد لتحقيقها و كذلك توفير مقومات الإنتاج وتخصيص الموارد وتوزيعها على استخداماتها المتنوعة، و إزالة الغموض في بيئة العمل وكسب ثقة العاملين، حيث إن نوع الهيكل التنظيمي، وطبيعة الشكل الوظيفي، ونمط العلاقات في العمل، ومناخ الاتصال المفتوح، ومشاركة العاملين وتمكينهم، ونظم المكافآت والحوافز، تعد بمثابة مؤشرات للثقة التنظيمية، فجو الثقة له دور في الدفع نحو التطوير والتنمية والاتصالات الفعالة وفي زيادة فعالية المؤسسات وبالتالي تحقيق أهدافها المسطرة.

حيث إن مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد تعمل على مواكبة التطورات العلمية التقنية وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسة ككل بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث شبكات الاتصالات وتجهيزات الحاسوب و قواعد المعلومات في المؤسسة وإنشاء شبكة تبادل المعطيات فيما بينها بهدف إنشاء نظام معلوماتي وطني متكامل يعمل على رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى وتوظيف تقنيات المعلومات بهدف تخفيض تكاليف أداء الخدمات التي تساهم في تنمية الاقتصاد الوطني ورضاء العاملين وتعزيز الثقة بينهم، وستقوم من خلال هذه الدراسة التطبيقية بالتعرف أكثر على مساهمة نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية على مستوى مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد.

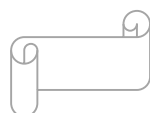
ب. إشكالية الدراسة:

ومن خلال ما سبق يمكن التوصل إلى صياغة إشكالية الدراسة كالتالي:

ما مدى مساهمة نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة؟

ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما هو واقع نظم المعلومات الادارية في المؤسسة محل الدراسة؟



- ✓ هل يمتلك أفراد عينة الدراسة إدراك حول أهمية أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ ما طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اجابات افراد عينة الدراسة اتجاه أبعاد الثقة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)؟

ج. فرضيات الدراسة:

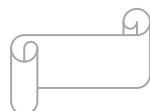
- بغرض الإلمام بحيثيات الموضوع ومحاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بالاستعانة بمجموعة من الفرضيات المبدئية حاولنا إثبات صحتها من خطئها، وهي كالتالي:
- ✓ تمتلك المؤسسة محل الدراسة نظم معلومات إدارية ذات جودة جيدة.
 - ✓ توجد مستويات مرتفعة من الثقة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة محل الدراسة.
 - ✓ توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية للعمال في المؤسسة محل الدراسة.
 - ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الثقة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة في العمل، المديرية التابع لها، درجة التحكم في الاعلام الالي).

د. أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- ✓ معرفة علاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في المؤسسة.
 - ✓ التعرف على مكونات نظم المعلومات الإدارية ومدى تأثيرها في أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة.
 - ✓ تحديد كفاءة وجود نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد.
 - ✓ تحديد مستوى الثقة التنظيمية للعاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد.

هـ. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها، إذ أنه على المؤسسة أن تولي اهتماما خاصا بنظم المعلومات الإدارية التي تعد أحد المواضيع البارزة في الإدارة المعاصرة، كونها تساعد المؤسسة على البقاء والاستمرار، كما إن الثقة التنظيمية تعد من المواضيع المهمة التي يجب التركيز عليها بوصفها عنصرا أساسيا في تكوين وتنمية العلاقات بين الأفراد مع بعضهم البعض ومع إدارة المؤسسة من جهة أخرى، كما تؤثر على السلوك الفردي والجماعي، فضلا عن رفع الروح المعنوية لدى الأفراد في المؤسسة، إذ تظهر الأهمية التطبيقية للبحث من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات اللازمة والدقيقة وإتاحتها للجميع، فضلا عن تحسين التعامل والعلاقات الشخصية وزيادة التفاعل بين الأفراد العاملين التي تعد الدافع لإنجاز الأعمال وتحمل المسؤولية من جهة، وبين إدارة المؤسسة المبحوثة من جهة أخرى.



و. مبررات اختيار الموضوع:

تتمثل مبررات اختيار الموضوع في مبررات موضوعية واخرى شخصية:

المبررات الموضوعية: تتمثل المبررات الموضوعية فيما يلي:

✓ طبيعة الموضوع التي يميل إلى الحدائة.

✓ أهمية الموضوع الذي يبرز تأثير الجانب التكنولوجي في الجانب السلوكي الذي لا يلقى الاهتمام الكافي في المؤسسة الجزائرية.

✓ إبراز أهمية نظم المعلومات الادارية وعلاقتها بالثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

المبررات الشخصية: تتمثل المبررات الذاتية فيما يلي:

✓ الموضوع له علاقة مباشرة مع التخصص العلمي

✓ الرغبة في استكشاف العلاقة بين نظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية لقلة الدراسات التي تناولت المتغيرين معاً.

✓ الميول والرغبة الشخصية لدراسة الجانب التكنولوجي في الادارة.

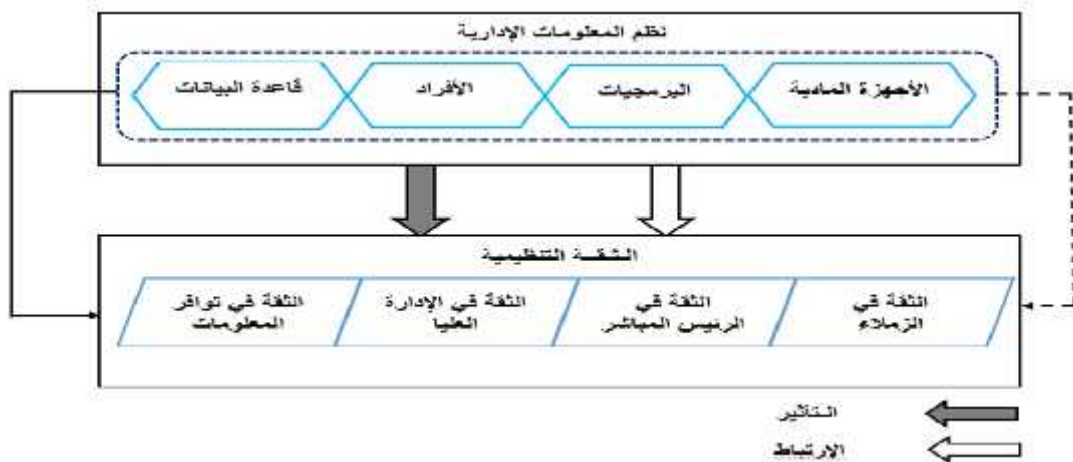
ز. منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض التي يتضمنها تم الاعتماد على المنهجين التاليين:

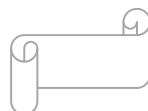
• **المنهج الوصفي:** وهذا من خلال الفصل الأول الذي تمثل في الجانب النظري للدراسة من خلال التطرق فيما جاء في الكتب والأبحاث ومقالات بخصوص موضوع الدراسة، للوقوف على المفاهيم المختلفة لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية.

• **منهج دراسة الحالة:** وهذا من خلال الفصل الثاني الذي تمثل في الجانب التطبيقي للدراسة، حيث اعتمدنا على أداة الاستقصاء، وكذلك الأساليب الإحصائية التي تسمح باختبار صحة الفرضيات.

ط. نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة.



ح. حدود الدراسة:

يتكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- **الحدود المكانية:** الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة ورقلة ولاية ورقلة.
- **الحدود الزمانية:** كانت الدراسة من 18 مارس الى 20 أبريل 2020.
- **الحدود الموضوعية:** حيث اقتصرت الدراسة على موضوع نظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية، ومعرفة العلاقة بينهما.
- **الحدود البشرية:** للإجابة على عبارات الاستبيان الموجه، تم التوجه إلى مجموعة من العمال التابعين لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.

ي. مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية،

• الجانب النظري:

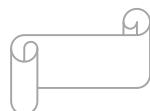
- ✓ الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بهذا الموضوع
- ✓ المجلات العلمية والمذكرات وكذا بعض المواقع الالكترونية.
- **الجانب الميداني:** لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.
- ك. **صعوبات الدراسة:**

عند اعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات نذكر منها:

- ✓ نقص في المراجع والمصادر والدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع نظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية معا
- ✓ صعوبة توزيع الاستبانة وكذا استرجاعها في ظل الظروف الصحي للبلاد
- ل. **هيكل الدراسة:**

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية المتعلقة بها قسما هذا الدراسة إلى ما يلي:

- **الفصل الأول:** تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية، الذي بدوره قسم إلى مبحثين، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية، أما في المبحث الثاني فتناولنا فيه عرض بشكل عام للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وإجراء المقارنات بينها وبين الدراسة الحالية.
- **الفصل الثاني:** تطرقنا فيه للدراسة الميدانية والتي انقسمت بدورها إلى مبحثين، حيث تناولنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة، كما تم فيه إعداد استبانة تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي قمنا بتحليلها بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل اختبار الفرضيات، أما في المبحث الثاني فقمنا بتفسير النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها.



الأدبيات النظرية والتطبيقية
الإدارية
التنظيمية

تمهيد:

تعمل المؤسسات اليوم في عصر المعلومات والتغيرات المتسارعة في كافة المجالات ، إذ أن للمعلومات دورا حيويا في نجاح المؤسسات، لذلك أصبحت نظم المعلومات الادارية ركيزة أساسية لأي مؤسسة معاصرة تبحث عن التميز والدقة والكفاءة والفاعلية في إنجاز أعمالها وتحقيق الأهداف المخطط لها، وبالشكل الذي انعكس على أدائها، بناء على ذلك أصبحت المعلومات مورد أساسي من موارد المؤسسات، كما إن تعزيز الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المؤسسة والتي تعد ركنا أساسيا يساعد إدارة المؤسسة في تحقيق أهدافها بنجاح ويتم من خلال الاستفادة من توافر المعلومات وسهولة تدفقها في المؤسسة، كما إن دور نظم المعلومات الإدارية يمكن في خدمة الأفراد العاملين ومساعدتهم على إنجاز المهام الموكلة إليهم بكفاءة وفاعلية، فضلا عن تعزيز الثقة التنظيمية من خلال توافر المعلومات والالتزام بالقيم الإدارية والأخلاقية بما يحقق النجاح والتفوق للمؤسسة.

وعلى هذا الأساس، سوف نتناول في هذا الفصل ما يلي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية

سنتطرق في هذا المبحث إلى الأساس النظري لكل من نظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية:

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أهم النظم التي تسهم في توفير المعلومات المفيدة ومعالجتها وبشها في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه، ومن أهم الفوائد التي تقدمها المعلومات للإدارة توفرها في الوقت المناسب وأن تكون دقيقة وملائمة، وهذا لا يمكن في الوقت الحالي إلا من خلال استخدام الوسائل الحديثة من الأجهزة الإلكترونية والشبكات التي أصبح لها نفوذ كبير مما جعل العالم كقوية واحدة، ولذلك أصبح لزاما على الإدارة الحديثة استخدام هذه التقنيات الحديثة لتحسين نشاطاتها الإدارية، خاصة وأن نجاح الأداء الإداري أصبح يعتمد على هذه الوسائل وذلك للكف الهائل الذي توفره من المعلومات وبالسرعة والدقة اللازمة التي تحتاجها هذه الإدارات.

الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية :

قبل التطرق لمفهوم شامل لنظم المعلومات الإدارية سنقوم بإعطاء تعريف لكل مصطلح متعلق به:

1) تعريف البيانات (data): هي مواد وحقائق خام أولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة، فالمعلومة هي البيانات التي تمت معالجتها وتحويلها إلى شكل له معنى.¹

2) تعريف المعلومات (information): هي مجموعة من البيانات المؤسسة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصا، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.²

3) تعريف النظام (system): هو مجموعة من المكونات المرتبطة والتي تعمل معا نحو تحقيق هدف واحد عن طريق قبول مدخلات من البيئة وإجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات.³

4) تعريف نظم المعلومات (Information system): يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات وذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار والرقابة داخل المؤسسة.⁴

¹ منال محمد الكردى وجمال ابراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص22

² عامر ابراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط4، دار المسيرة، عمان، 2009، ص29

³ فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار أسامة لمنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص64

⁴ نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص16

5) تعريف نظم المعلومات الإدارية: توجد عدة تعاريف لنظم المعلومات الإدارية نذكر منها:

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

ركز الباحثان في تعريفهما لنظم المعلومات الإدارية على انه مختلف الوسائل التي توفر وتمد الإدارة بالمعلومات المختلفة وفي الوقت المناسب مما يساهم في دعم وظائف الإدارة المختلفة وبالتالي المساعدة في عملية اتخاذ القرار.

2. كما يعرفها ابراهيم سلطان "على أنها نظام مبني على الحاسب الآلي، يوفر المعلومات للمسؤولين عن وحدة تنظيمية، وتصف هذه المعلومات ما حدث في الماضي، وما يحدث حالياً، و التنبؤ بالمستقبل، وتتوافر هذه المعلومات في شكل تقارير دورية، وتقارير خاصة، ومخرجات نماذج رياضية، وتستخدم هذه المعلومات في صنع القرارات وحل المشكلات".²

ركز التعريف على ان نظم المعلومات الإدارية تركز على الاعلام الالي الذي يوفر مختلف المعلومات على شكل تقارير ونماذج رياضية تساهم في عملية اتخاذ القرار وحل المشكلات.

3. وقد عرف (Laudon & Laudon) نظم المعلومات بأنها عبارة عن مكونات مجتمعة ومرتبطة تعمل مع بعضها البعض لجمع المعلومات، وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة، والتحليل على مستوى المؤسسة بحيث تصبح واضحة للإدارة، كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل، واستيعاب المواضيع الصعبة".³

ركز التعريف على ان نظم المعلومات الإدارية عبارة عن مختلف المكونات المترابطة التي تعمل على توفير المعلومات وتخزينها وتحليلها ونقلها وتنبيه الإدارة إذا ما وجدت مشكلات فتعالجها او فرص فتستغلها.

من التعاريف السابقة يتبين لنا بأن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن مجموعة من المكونات المترابطة التي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، وتحليلها وبثها على مستوى الإدارة لتسهيل عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه، كما أنها تساعد على اتخاذ القرارات الإدارية المختلفة.

¹ محمد الصريفي، نظم المعلومات الإدارية، ط1 ، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2005، ص26

² بدر الدين أحمد عبد الرحمن وآخرون، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري بولاية غرب دارفور، مجلة العلوم التطبيقية والآداب، عدد2، 2015، ص36.

³ Laudon, K. and Laudon, J.: **Management Information Systems: Managing the Digital Firm**, 9th edition, Prentice Hall, New Jersey. (2006)

الفرع الثاني: أهمية وخصائص نظم المعلومات الإدارية

اولاً: أهمية نظم المعلومات الإدارية: تتمثل أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي: ¹

- توفير المعلومات للإدارة وتيسيرها في الوقت المناسب لمساعدتها وتحفيزها على اتخاذ القرار الفعال والصحيح.
- اتخاذ القرارات الصائبة داخل المؤسسة وربط جميع أطراف المؤسسة الموردة للمعلومات والمنتجة لها مع بعضها البعض.
- إرسال المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية وتزويدها بها عندما تحتاج لها وذلك بهدف ممارسة الوظائف العملية الإدارية.
- تسهيل عملية مشاركة المعلومات وتبادلها بين المستويات الإدارية عبر الشبكات داخل المؤسسة وعلى الصعيد العالمي.
- تمكين المستويات الإدارية على تخزين المعلومات وحفظها وإدخالها ضمن نطاق عمليات معالجتها واسترجاعها في الوقت المناسب بالاعتماد على تقنية الدراسة الانتقائي للمعلومات.
- الكشف المبكر عن الثغرات والانحرافات في العمليات والوظائف وتقييمها عن طريق التزود بالمعلومات الدقيقة حول كيفية أدائها.
- تسهيل عملية التنبؤ بالمستقبل والتخطيط له بكفاءة وفعالية عالية.

ثانياً: خصائص نظم المعلومات الإدارية:

- من أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في نظم المعلومات الإدارية الحديثة والتي تكون بمثابة معايير تساعدنا في الحكم على مدى كفاءة وفعالية هذه النظم نذكر ما يلي: ²
- « المرونة: أن يكون النظام مرناً قابلاً للتعديل وذلك لأن البيئة الداخلية والخارجية في حالة تغير مستمرة.
- « الارتباط والملائمة: لمساندة أسلوب العمل المتطلب من مسؤولي الإدارة في مؤسسة ما وذلك بمساعدة تحليل منظم المعلومات "تكييف التحليل وفقاً لتسهيل عملية استخدام المعلومات للمراحل الإدارية المختلفة".
- « الدقة: معلومات وبيانات صحيحة.
- « الحدّثة: توفر معلومات حديثة، ومدى إمكانية النظام لاستخدام أحدث التقنيات في مجال المعلومات.
- « توفر المعلومات: أن تكون متوفرة وسهلة الحصول عليها.
- « التكامل: توفر قدر كافي من المعلومات الضرورية بالنسبة لغرض محدد.
- « الإيجاز: معلومات موجزة بالاستثناء أو نشاطات مخططة حسب الحاجة.
- « التكلفة مقابل الأداء: أن تكون تكلفة النظام متساوية مع مدى الاستفادة منه.

¹ مكليود، راموند، نظم المعلومات الإدارية، دار المريخ للنشر، الرياض 2000 ص19.

² اما خلف الله العنزي جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP)، العدد77، سبتمبر 2016، ص468

« الموثوقية: وهي أمانة المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها.

« استيعاب البيانات والمعلومات مهما بلغت كثافتها.

« تنفيذ البرامج المتطورة في التنظيم والتحليل.

الفرع الثالث: وظائف نظم المعلومات الإدارية:

يقوم نظام المعلومات بوظائف أساسية قصد تحقيق أهدافه حتى يتمكن من الحصول على معلومات دقيقة ومن مصادر مختلفة وفيما يلي سنتطرق إلى أهم وظائف نظم المعلومات الإدارية:¹

أ. الإدخال:

يتم إدخال البيانات إلى نظام المعالجة إذ يجري تجميع البيانات وتغذيتها إلى النظام بالاعتماد على العديد من الأنشطة الآتية:

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

هي العنصر الديناميكي في نظام المعلومات ومبرر وجوده. فبغيا هذه الوظيفة يختزل نظام المعلومات ليصبح عبارة عن مرآة تعكس المعلومات المخزنة في شكلها الخام. تقوم هذه الوظيفة من خلال مجموعة من العمليات بتحويل المعطيات المخزنة إلى معلومات ذات معنى لمتخذي القرار.²

يمكن لعملية المعالجة أن تتم بوحدة أو أكثر من المهام الآتية:³

- ✓ **الفرز:** ترتيب البيانات في تتابع عددي أو أبجدي محدد مسبقا، أو تقسيمها إلى تصنيفات متعددة تخدم أنشطة المعالجة الأخرى.
- ✓ **الحساب:** إعادة صياغة البيانات من خلال عمليات الجمع والطرح والضرب والقسمة بهدف تحويلها إلى شكل جديد ومفيد في عملية المعالجة كتحويل معدلات الطلاب إلى رسم بياني يعبر عن معدلات الطلاب بدلالة أعدادهم.

¹ نظم المعلومات جامعة الاندلس الخاصة للعلوم الطبية بسوريا ص 163-164-165

² عبد الكري زهيوه مفاهيم حول نظم المعلومات كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة السنة 2012 ص7

³ نظم المعلومات جامعة الاندلس الخاصة للعلوم الطبية بسوريا ص 163-164-165

- ✓ **المقارنة:** هي إجراء عمليات من قبيل (أكبر من، يساوي، أقل من على البيانات لمعرفة طبيعة العلاقات المختلفة والقيم النسبية بين البيانات. وبالتالي اكتشاف الحقائق المفيدة وذات المعنى.
- ✓ **التلخيص:** هو عملية تركيز وتكثيف للبيانات بهدف إبراز النقاط الأساسية فيها، وبالتالي الوصول إلى معلومات موجزة وملخصة.
- ✓ **وظيفة الرقابة:** جميع نظم المعلومات تتطلب مكونة الرقابة، وهذه المكونة تتضمن مفهوم التغذية المرتدة التي توفر معلومات عن كيفية تشغيل النظام، وتحتوي هذه الوظيفة على الأنشطة الآتية:
 - **المراقبة:** يتضمن هذا النشاط بناء واستقبال التغذية المرتدة من النظام، حيث تقوم التغذية المرتدة بتقديم وصف لأنشطة الإدخال والمعالجة والإخراج والتخزين.
 - **التقويم:** هو تحليل التغذية المرتدة للتأكد من عمل النظام وتقديمه المخرجات طبقاً للإجراءات المحددة.
 - ❖ **الضبط:** هو إجراء التعديلات على أنشطة الإدخال والمعالجة والتخزين لاستدراك الخلل.
 - ❖ **التوجيه:** هو توجيه جميع الأنشطة التابعة للوظائف المختلفة وفقاً لمجموعة من الإجراءات والتعليمات المحددة.

ج. وظيفة التخزين:

- تعتبر وظيفة التخزين بأنشطتها المختلفة مكونة هامة ضمن وظائف نظام المعلومات نظراً لتأثيرها المباشر على بناء وتكامل قواعد البيانات وهذه الأنشطة هي:
 - ✓ **التخزين:** يتم تخزين البيانات المجمعة والمعلومات الناتجة وفقاً لتكرار معين من أجل استخدامها لاحقاً.
 - ✓ **الصيانة:** هي عملية إضافة أو حذف أو تصحيح أو تحديث للبيانات المخزنة في النظام.
 - ✓ **الاسترجاع:** هو عملية بحث في البيانات المخزنة بهدف انتقاء وضعها ثم استخدامها في عمليات المعالجة، أو في إعداد التقارير.
 - د. **وظيفة الإخراج:**

وتتضمن نقل المعلومات الناتجة إلى المستخدمين أو إلى نظم معلومات أخرى على شكل تقارير.

الفرع الرابع: مكونات نظم المعلومات الإدارية: تتضمن نظم المعلومات الإدارية مكونات مختلفة وستتطرق إليها كما يلي:¹

1. الأفراد "People"

هناك العديد من الأفراد الذين يقومون بوظائف مختلفة في نظام المعلومات؛ من إعداد البرامج، والتشغيل، ومركز البيانات، وأمن النظام، حيث يتولى مدير نظام المعلومات الإشراف على هذه الوظائف. وتتطلب الرقابة الفعالة على نظام المعلومات ضرورة الفصل بين كل من هذه الوظائف كما يتطلب العمل في الوظائف المختلفة المتعلقة

¹ اسماعيل مناصرة، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، جانفي 2004، ص 77

بنظام المعلومات ضرورة توافر مهارات وخبرات معينة خصوصا في مجالات تحليل وتصميم الأنظمة وصياغة البرامج وتشغيل الحاسب وحفظ البيانات، وتختلف الخبرات والمهارات المطلوبة بحسب العمل الذي يقوم به الفرد داخل التنظيم، وتقدم العديد من التنظيمات برامج تدريبية للعاملين في المجالات المختلفة لتنظيم المعلومات.

2. البرامج التشغيلية "Software"

تعبر البرامج التشغيلية " عن مجموعة البرامج والتعليمات التي توجه أنشطة الحاسب الإلكتروني؛ وتتضمن هذه البرامج والتعليمات مجموعة من التعليمات العامة التي يتم تخزينها داخل الحاسب والتي تتولى مراقبة وتنسيق الأنشطة التي تقوم بها أجزاء الحاسب، حيث يطلق على هذه المجموعة من التعليمات عادة اسم البرامج الأساسية "Master programs" او برامج الرقابة "Control Programs"، أين يقوم موردو الحاسبات عادة بتوفير مثل هذا النوع من البرامج. كما تتضمن البرامج التشغيلية مجموعة من التعليمات الخاصة والتي توجه الى وحدة التشغيل للقيام ببعض العمليات على بيانات معينة وتحديد موقع هذه البيانات داخل وحدة التخزين؛ حيث يطلق على هذه المجموعة من التعليمات برامج التطبيق "Application programs" وذلك نظرا لأنها تستخدم لإجراء عمليات تشغيلية معينة على بيانات معينة للحصول على نتائج معينة، ويمكن أن تتم كتابة هذه البرامج عن طريق مستخدم الحاسب كما يمكن شراؤها من مورد البرامج، وهناك العديد من اللغات التي يمكن استخدامها في كتابة هذه البرامج مثل لغات Fortran , Cobol , Visual .Basi, Delphi".

3. المكونات المادية "Hardware"

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم وحدة المعالجة المركزية واللوح الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية فتحسين ذاكرة الحاسوب وقدرتها على معالجة البيانات وسرعتها تمثل مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة ويعد العلماء والمهندسون في شركات الحاسبات والاتصالات مصدرا أساسية لهذه التطورات الهائلة، وتعرف ايضا على انها الكيان المادي الصلب والتي تشمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها، وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج التي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسات.¹

4. قاعدة البيانات "Data base"

هي المخزن الذي يحتوي البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المؤسسة بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها على شكل ملفات، وتكون البيانات فيها مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية يتم فيها تحاشي

¹ أيمن محمد أحمد أبو كرم علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المؤسسات غير الحكومية بقطاع غزة قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر غزة، 2013

تكرار البيانات، حيث تكون وظيفة نظام المعلومات تحويل هذه البيانات إلى معلومات يصبح معها من السهولة بمكان إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة.¹ والشكل التالي يوضح مكونات نظم المعلومات الإدارية:

الشكل رقم (1-1): مكونات نظام المعلومات



: الطالبين .

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للثقة التنظيمية

سنحاول في هذا المطلب التعرف على الثقة التنظيمية وأبعادها من خلال ما يلي:

الفرع الأول: مفهوم الثقة التنظيمية

وردت تعاريف كثيرة لمفهوم الثقة التنظيمية فقد عرفت:

1. وفقا لمعجم (Oxford 2003) فقد حدد معنى الثقة بأنها الشعور الإيجابي الذي يمتلكه طرف اتجاه الطرف الآخر من حيث قيامه بالأعمال والأفعال المتفق عليها.² ركز الباحث على ان الثقة هي قناعة وإيمان العمال بالمؤسسة وما ستقدمه لهم وتحافظ عليه من حقوق وممارسات عادلة بينهم.

2. (العنزي والساعدي) : بأن الثقة "عنصر من عناصر رأس المال الاجتماعي التنظيمي الذي يمكن استثماره في خلق وتكوين القيمة للمؤسسة أسوة برؤوس أموالها الأخرى"¹

¹ رايب اسامة دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال بجامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة 2018 ص 9

² Oxford: Worked power Dictionary, for Learners of English, Oxford, university press, New York, 2003, p. 799.

ركز الباحثان في تعريفهما للثقة التنظيمية على أنها قيمة لا يمكن الاستغناء عنها بل يجب الاستثمار فيها مثلها مثل باقي مكونات المؤسسة.

3. ويعرف كل من (Barton & Michael) : إن الثقة التنظيمية هي "إيمان طرف بأن الطرف الآخر سوف ينجز التزاماته في علاقة معينة وبذلك تصبح المعلومات المشتركة بين الطرفين شاملة بشكل كبير ودقيقة ومنضبطة"²

وركز الباحثان في تعريفهم بأن الثقة علاقة تبادلية بين طرفين حيث يبادر الوائق إلى اتخاذ قرار يظهر فيه مدى اعتماده على طرف آخر موثوق به وبالتالي تؤدي الى توافر معلومات بالشكل والدقة اللازمين.

4. وأما (Ihry) : يستمتع الموظفون الذين يثقون في المؤسسة بالعمل فيها، وهم أيضا يسعون الى العمل لمدة طويلة الاجل في المؤسسة مثل هؤلاء الموظفين هم اقل رغبة في مغادرة المؤسسة.³

ركز الباحث في تعريفه على ان الموظفين الذين يثقون في منظماتهم هم الذين يستمتعون بالعمل فيها ولا يرغبون في مغادرتها.

وفي ضوء التعريفات السابقة نستنتج بأن الثقة التنظيمية هي اعتزاز الفرد بأهداف المؤسسة وسياساتها التي يعمل فيها وتؤدي إلى زيادة حبه وولائه وانتمائه لها وللعاملين معه في المؤسسة.

الفرع الثاني: أهمية وفوائد الثقة التنظيمية

اولا: أهمية الثقة التنظيمية:

لقد أكد الكثير من الباحثين على أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات وبين الأطراف المعنية (الأفراد، والمؤسسة)، فهي عامل مهم في تحقيق التكامل للمؤسسة، وتكمن في النقاط التالية:⁴

- ✓ عنصر مهم وضروري لتكوين العلاقات التعاونية في المؤسسة؛
- ✓ تشجع الاستقرار التنظيمي والرضا بين أعضاء المؤسسة؛
- ✓ تعمل الثقة على تقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل الإداري؛
- ✓ تسهل الثقة تأمين الاتصال والحوار والتعاون بين الأفراد؛
- ✓ تمثل الثقة أساس تشكيل علاقة التبادل الاجتماعي لدى العاملين.
- ✓ تساعد الثقة التنظيمية في تخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات¹

1 حكمت محمد فليح تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الاعمال العدد 83 ، 2010، ص173

2 نجيب عبد الحميد نجم دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد 8 العدد 2 ، 2018، ص312

3 AnuPuusaandUiiaTolvanen, **Organizational Identity and Trust**, Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies, Vol 11, N2, 2006, P 31.

4 زهرة ولعة دور الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي شركة سوناطراك دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم انتاج حاسي مسعود مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص ادارة الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح بورقلة، ماي 2015 ص5

ثانيا: فوائد الثقة التنظيمية:

- إن الفوائد المتحققة من الثقة تكمن في النقاط الآتية (الخطيب ومعايه) و (الدوري وصالح):²
- ✓ الثقة التنظيمية عامل مهم في تقليل التكاليف من حيث قلة الحاجة إلى الاعتماد على الهياكل التنظيمية للمراقبة والسيطرة على سلوكيات الفرد والمجموعة.
 - ✓ الثقة التنظيمية تؤمن وتعزز وتخفف الكثير من الحالات فهي تؤمن الرضا الوظيفي والأداء المتميز وتعزز من حالات الولاء والرغبة بالبقاء في المؤسسة وتخفف من حالات ترك العمل والغياب والصراع في المؤسسة.
 - ✓ الثقة التنظيمية تشكل مصدر للميزة التنافسية من حيث امتلاك المؤسسة القدرة على الإسهام في تحقيق العوائد واستخدامها مستقبلا.
 - ✓ الثقة التنظيمية وسيلة لخلق القيمة عبر التبادل المستند إلى التعاون وإنتاج رأس المال الفكري من خلال تطوير قواعد سلوكية عامة للتعاون عبر الزمن ومضاعفة الرغبة في التبادل الاجتماعي.
 - ✓ تلعب الثقة التنظيمية دورا أساسيا في استثمار عنصر الوقت من خلال تأمين الاتصال والحوار وانفتاح أكبر لحصول التبادل الفكري بين الأطراف.

الفرع الثالث: طرق بناء الثقة التنظيمية

يرى(الصيرفي) أن من طرق بناء الرئيس للثقة التنظيمية مع العاملين اتباع الخطوات التالية:³

1. تحليل مهام ومسؤوليات العمل من أجل إيجاد فرص متعادلة أمام جميع المرؤوسين.
 2. تدريب العاملين على تحمل المسؤولية.
 3. التركيز على ما يتم إنجازه من أعمال، وتجنب السياسات والإجراءات المقيدة ما أمكن.
 4. تجنب استخدام القوة القسرية.
 5. التركيز على حل المشكلات عوضا عن إضاعة الوقت في العقوبات.
 6. تجنب الدراسة عمّن أخطأ من العاملين، والعمل على التأكد من عدم تكرار الخطأ.
 7. دعم العاملين من خلال منحهم الفرص المناسبة للإعداد والتدريب، وتشجيعهم على الإنجاز.
- أما (الخضيرى) فيضيف طرق بناء الثقة التنظيمية:⁴

¹ سندس رضوي حوين، الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد35، 2015، ص

² أسماء زهري عبد الله زيد الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم رسالة ماجستير في الإدارة التربوية من جامعة القدس جويلية 2018 ص 21

³ أسماء زهري عبد الله زيد المرجع السابق ذكره، ص20-21

⁴ عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية، 2014 ص36-37

1. السعي نحو إنجاز الأعمال بدقة، وإظهار الاهتمام بالمرؤوسين فيما يتصل بالخدمات والمعاملات ومتابعة ظروفهم ومشكلاتهم الخاصة
 2. استخدام القوة استخداماً إيجابياً والابتعاد عن الاستخدام الشخصي لها من قبل القيادات.
 3. توفير المؤسسة البيئية الآمنة المستقرة للموظفين من خلال سياسات إدارية محددة تتمثل في العدالة في الترقية، وتطبيق النظام على الجميع.
 4. الاهتمام بالقيم السائدة كقاعدة للثقة؛ لإشباع حاجات الانتماء لدى الموظف .
 5. أن تعتمد المؤسسات إلى بناء هياكل تنظيمية وأساليب تشغيلية تعتمد على الوثوق في قدرات الموظفين واحترام آرائهم وإمكاناتهم والثناء على مجهوداتهم في العمل.
 6. أن يتحمل الافراد المسؤولية الناتجة عن قراراتهم بدلا من افتعال الأعذار للهروب منها ومن خلال الأساليب السابقة تستطيع المؤسسة أن تبني الثقة وتحافظ عليها رغم صعوبة ذلك كونه يتطلب مجهود كبير لسبب أن عملية بناء الثقة عملية تراكمية تتطلب جهداً كبيراً ووقتها طويلاً.
- الفرع الرابع: أبعاد الثقة التنظيمية للثقة التنظيمية أربعة (04) أبعاد وهي كالتالي:**
- 1- الثقة في زملاء العمل:**

☒ **(Becerra & Gupta)** : ويقصد بها تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة.¹

ركز الباحث أن الثقة تكون من خلال علاقة التعاون المتبادلة والمواقف الإيجابية بين الزملاء وهذا يؤدي إلى تشارك الأفكار والمعلومات ويكون الاتصال فعال في كل الاتجاهات وبين جميع الأطراف وهذا يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة.

☒ **(Ferrin & Dirks)**: أصبحت الثقة بين زملاء العمل مسألة مهمة في منظمات اليوم التي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل الذين يتمتعون بمهارات تكاملية وهم يكونون ملتزمين بتحقيق هدف مشترك؛ فالثقة تؤثر في أداء الفريق نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة.

ركز الباحث على أن الثقة بين الزملاء مسألة مهمة وضرورية لأنها تؤثر في الأداء وهي أساس نجاح المؤسسات والوصول إلى الأهداف المطلوبة من خلال اعتمادها على العمل من خلال مجموعات أو فرق العمل الذين يتمتعون بالمهارات والالتزام.

¹ حكمت محمد فليح المرجع السابق ذكره، ص 175-176

2- الثقة بالمشرفين:

✘ (Pillai) : تتمثل بتلك التوقعات الايجابية الواثقة للمرؤوسين اتجاه مشرفيهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين.¹

ركز الباحث على أن أساس العلاقات المتبادلة بين الطرفين هي شعور والتوقعات الايجابية الواثقة للمرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل.

✘ (Robbins) : الثقة هي سمة رئيسة مرتبطة بالقيادة، إذ أن الأمانة والاستقامة هي أن يكونوا تحت طوع أو امره لأنهم على ثقة بأنه لن يساء إلى حقوقهم ومصالحهم، إذ أنه من غير المحتمل أن يتبع الأفراد من يرونه غير أمينه أو يعمل على استغلالهم.

ركز الباحث أن الثقة ترتبط بالقيادة، فإذا كان القائد يتمتع بالأمانة والاستقامة ويضمن لهم حقوقهم وهنا الأفراد يثقون فيه من خلال تنفيذ أوامره والرغبة في العمل لأنهم يعلمون أن القائد لا يستغلهم.

✘ أما: (Ellis & Zalabak) فقد حددا الثقة بالمشرفين على أنها التوقعات الايجابية الموثوقة من قبل العامل بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر (المشرف)، والنية والرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم. يرى الباحث في هذا التعريف أن الثقة بالمشرفين هي التوقعات الايجابية الموثوقة من قبل العامل وتحدد هذه الثقة من خلال تصرفات وسلوك المشرفين اتجاه العامل وكذلك تحدد بالنية والرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم.

3- الثقة بإدارة المؤسسة :

✘ (العنزي وآخرون) : إن المعضلة الأساسية التي تواجه المؤسسات ، والتي تكون تكاليفها باهظة، والتي ربما تؤدي بحياتها، هي فقدان الثقة من جانب العاملين بإدارة المؤسسة؛ فالتقنية وحدها لا يمكنها إدارة أنشطة المؤسسة، وستبقى للأفراد العاملين الأهمية الكبرى في العمل والتطوير والابتكار.²

ركز الباحث على ان الامور التقنية ليس بمقدورها ادارة انشطة المؤسسة دون المورد البشري الذي يعتبر العنصر الاهم في المؤسسة وبالتالي فعلى ادارة المؤسسة توفير الظروف الملائمة التي تعزز ثقة العامل في المؤسسة مما يؤدي الى تحقيق الاهداف المسطرة بالكفاءة والفاعلية .

✘ وعرفها (Jiang et al) : فإن ثقة الأفراد في إدارة المؤسسة تعني اعتمادهم نفسية أو شعورية على تلك الإدارة في مراعاة مصالحهم وتطلعاتهم المستقبلية وكلما أوفت الإدارة بالتزاماتها واستجابات لرغبات

¹ حميد سالم الكعجا، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة
وزارة الأعمار والإسكان، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، كلية الرافدين الجامعة، العدد 32، 2013، ص 271

² ياسمين قاسم الخفاجي دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي - دراسة تحليلية لآراء العاملين في مديرية توزيع كهرباء كربلاء، كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد 10 العدد 42 2014 ص 126

المؤوسين كلما انعكس ذلك على المؤوسين في العمل وتحقيق نتائج ايجابية ومواصلة الاستعداد لما هو قادم من تحديات وبالتالي الانغماس في الوظيفة المنوطة بهم.¹

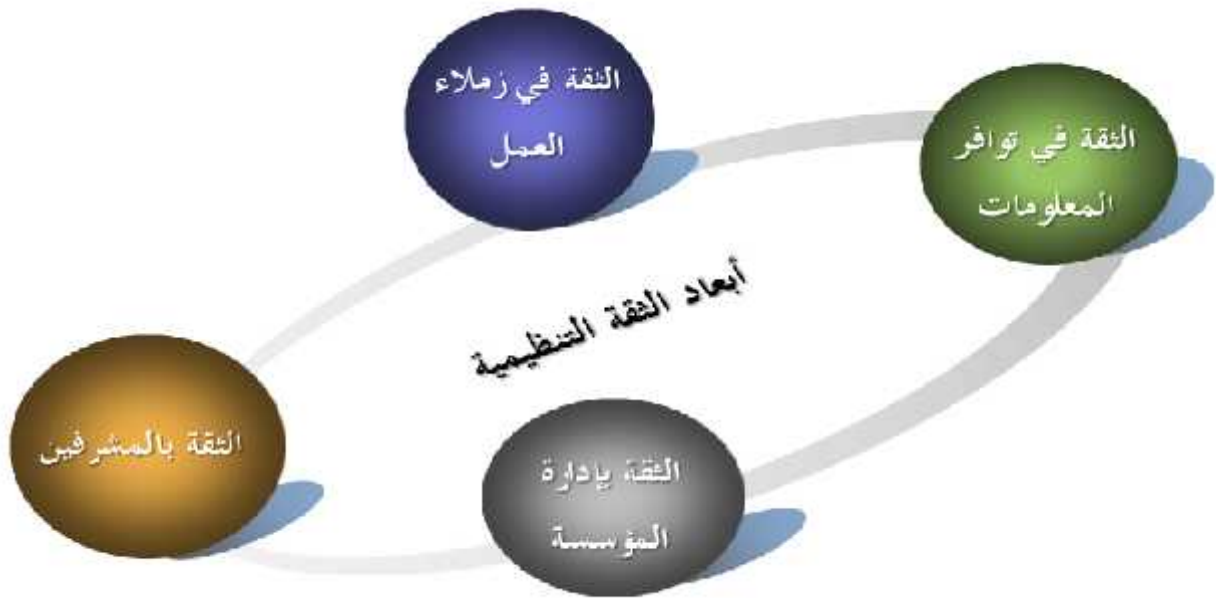
ركز الباحث على أن الأفراد الذين يثقون في إدارة المؤسسة أنعم على علم ودراية أن الإدارة ستحقق لهم رغباتهم ومصالحهم مع مراعاة تطلعاتهم المستقبلية وأن توفي بالتزاماتها وهذا ينعكس ايجابيا على المؤوسين وبالتالي تحقيق نتائج ايجابية والانغماس في الوظيفة.

4- الثقة في توافر المعلومات:

☒ (البدراي , قديح) : يمثل هذا البعد الثقة في توافر المعلومات الشاملة للفرد و في الوقت المناسب، وبالشكل الذي يضمن مصداقية مصادر لمعلومات التي يتعامل معها في بناء الثقة التنظيمية، وتعزيز قدرة المؤسسة على استخدام نظم المعلومات التي توفر معلومات دقيقة وحالية من الأخطاء وموضوعية وواضحة والتي تسهم في عملية صنع واتخاذ القرارات التنظيمية.²

ركز الباحثان على ان توفر معلومات دقيقة وموضوعية وواضحة وفي الوقت المناسب كل هذا يساهم في الثقة في توافر المعلومة التي تساهم في عملية صنع واتخاذ القرار. والشكل التالي يلخص أبعاد الثقة التنظيمية:

الشكل رقم (1-2): ابعاد الثقة التنظيمية



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

¹خير الدين محمد علاي، تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصاريف الأهلية في محافظة النجف الأشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، المجلد 10، العدد 4، 2018، ص 139.

² عايذة سعيد ديب بنات الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة العوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة ماجستير في أصول التربية تخصص إدارة تربية بكليّة التربية في الجامعة الإسلامية بغزة نوفمبر 2016 ص 30

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية:

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة (عربية وأجنبية) والتي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وقد تم عرض هذه الدراسات السابقة وفق تتبع زمني من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات وإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وتختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة وما أضافته إلى الدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدراسات باللغة العربية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الدراسات العربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

أولاً: دراسة " رحاب محمد عمي بعنوان": أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين

دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس بسوريا

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية بسوريا

سنة 2015.

هدفت الدراسة الى إلقاء الضوء على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات في محافظة طرطوس، استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وقد تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة وتم توزيعها على عمال المؤسسة.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

✓ وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين توفر المستلزمات المادية لتشغيل نظم المعلومات الإدارية وبين أداء العاملين.

✓ وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين توفر المستلزمات البرمجية لتشغيل وادارة نظم المعلومات الإدارية وبين أداء العاملين.

✓ وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين توفر الموارد البشرية اللازمة لتشغيل نظم المعلومات الإدارية وبين أداء العاملين.

ثانياً: دراسة " سلمى عمر الخليفة، طه محمد أبو النجا بعنوان": تفاعل عناصر نظم المعلومات الادارية مع دعم القيادة العليا وأثره في فاعلية الاداء الإداري " دراسة ميدانية في القطاع المصرفي بالسودان والممثل ببنك السودان، بنك ام درمان الوطني، بنك المال المتحد، بنك الاستثمار.

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة الطريق للتربية والعلوم الاجتماعية لجامعة الباحة بالمملكة العربية السعودية سنة 2018.

هدف هذا البحث الى دراسة تفاعل عناصر نظم المعلومات الإدارية مع دعم القيادة العليا وأثره في فاعلية الأداء الإداري وذلك عن طريق التعرف عن التفاعل بين عناصر نظم المعلومات الإدارية مع دعم القيادة العليا ثم التعرف عن نتيجة التفاعل الأول مع فاعلية الأداء الإداري، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي

التحليلي، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة حيث تم توزيع 50 استمارة تم استرجاع 40 استمارة بنسبة 80%.

وقد كانت اهم نتائج الدراسة كالاتي:

- ✓ أظهرت النتائج ان التفاعل بين عناصر نظم المعلومات الإدارية ودعم القيادة العليا يؤثر في فاعلية الأداء الإداري بالنسبة للعاملين بقطاع البنوك.
 - ✓ اهتمام قطاع البنوك بالدعم القيادي لتحقيق رضا العاملين وثقتهم في القيادة العليا.
- ثالثاً: دراسة "زيد فوزي أيوب الشيخ، بسام محمد ياسين الحديثي بعنوان": دور نظم المعلومات الادارية في تقييم اداء الموظفين بحث تحليلي في كلية التربية للعلوم الانسانية جامعة الموصل - العراق.

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات بجامعة الموصل سنة 2019.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد دور نظم المعلومات الادارية في عملية تقييم الاداء السنوي للموظفين العاملين في كلية التربية للعلوم الانسانية في جامعة الموصل، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطوير استبانة وتوزيعها على 46 كادر وظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- ✓ ان الاستثمار الامثل لتقنيات المعلومات والاتصالات من قبل كادر متخصص من شأنه ان يسهم بتطبيق أفضل لنظم المعلومات الادارية بشكل كفوء وفعال.
- ✓ ان وجود نظام لتقييم الأداء له أهمية كبيرة للمنظمة التي تسعى إلى الوصول الى أفضل النتائج من الافراد العاملين، بالإضافة الى اهميتها للافراد الذين يسعون إلى تحقيق اهدافهم وغاياتهم

تشير النتائج الى انه يمكن الاعتماد على المخرجات التي تقدمها نظم المعلومات الادارية في اداء الوظائف وانجاز المهام داخل المنظمة، بالإضافة الى انها تقدم تقارير متنوعة، ومعلومات تتصف بالجودة والتي تسهم في وضع الحلول للمشاكل التي تواجه المستفيدين، وتزيد قيمة القرارات المتخذة.

رابعاً: دراسة " علي حسون فندي الطائي، فاضل جميل طاهر، فاضل حمد سلمان بعنوان: تأثير ابعاد تقويم الاداء في الثقة التنظيمية دراسة وصفية تحليلية للآراء عينة من القيادات الادارية في وزارة النفط العراقية، الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية بالعراق سنة 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ابعاد تقويم الاداء في الثقة التنظيمية في ديوان وزارة النفط العراقية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدم الباحثين الاستبانة اداة للقياس تم توزيعها على 40 موظف واستردادها جميعا.

وقد كانت اهم نتائج الدراسة كالاتي:

- ✓ تقويم أداء العاملين وما يترتب عليه من إجراءات إدارية اهم عوامل تحقيق ثقة العاملين بالمنظمة من جهة وكذلك الرئيس المباشر من جهة أخرى.
- ✓ وجود تأثير تقويم أداء العاملين في الثقة التنظيمية.

خامسا: دراسة "سهير عادل حامد الجادر، زهراء غانم مرجاح بعنوان": دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية " بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي والدراسة العلمي العراقية، مقال علمي مستل من رسالة ماجستير نشر في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية لكلية الادارة والاقتصاد بجامعة بغداد سنة 2016.

هدفت الدراسة الى اختبار علاقة وتأثير المهارات القيادية بأبعادها في الثقة التنظيمية بأبعادها، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، استند في جمع البيانات على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث كانت العينة متكونة من 90 مسؤول.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مهارات القيادة بدلالة متغيراتها والثقة التنظيمية بمتغيراتها في الوزارة المبحوثة
- ✓ وجود علاقة تأثير معنوية بين مهارات القيادة بدلالة متغيراتها والثقة التنظيمية بدلالة متغيراتها في الوزارة المبحوثة.

سادساً: دراسة " سماح بنت عبد القادر العسمي، محمد بن فالح الحنيطي بعنوان": أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة بالسعودية، الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية بكلية الاقتصاد والادارة جامعة الملك عبد العزيز بالسعودية سنة 2019.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، و على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية مكونة من 280 وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 236 استبانة.

أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

✓ أن الثقة التنظيمية تؤثر إيجابياً في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاد (الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، الكياسة، السلوك الحضاري) لدى العاملين في الهيئة العامة للطيران المدني.

❖ الدراسة التي جمعت المتغيرين معاً: نظراً لقلت الدراسات حسب دراستنا المقدمة في بحثنا المتواضع فإننا لم نجد دراسة جمعت بين المتغيرين إلا دراسة واحدة وهي مبينة في الدراسة السابعة

سابعاً: دراسة " عبد الله عزيز الراشدي و خالد زيدان عبد الهادي بعنوان": مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية " دراسة استطلاعية لآراء عينة من الافراد في البنك المركزي العراقي / بغداد، مقال علمي نشر في مجلة تنمية الافدين لجامعة التقنية الشمالية بالعراق سنة 2019.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى مساهمة مكونات نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة، البرمجيات ، الافراد ، قاعدة البيانات) في أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالمشرفين، والثقة بزلاء العمل، والثقة بإدارة المؤسسة ، الثقة في توافر المعلومات) ، اختيرت الدراسة في القطاع المصرفي ممثلاً في البنك المركزي العراقي ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة عن طريق اختيار عينة من الأفراد العاملين في مستوى المؤسسة و ذلك بتوزيع استمارات الاستبانة على عينة الدراسة بواقع (60) استمارة، جرى استرجاعها بالكامل، بذلك أصبح حجم العينة الصالحة للتحليل هو (60).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- ✓ ترتبط مكونات نظم المعلومات الإدارية من خلال ارتباط كل مكوناتها (الأجزاء المادية، البرمجيات، الأفراد، قاعدة البيانات) بعلاقات ذات دلالة معنوية مع الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها.
- ✓ أظهرت معطيات تحليل العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة وأبعادها أن نظم المعلومات الإدارية لها تأثير كبير في الثقة التنظيمية بدلالة أبعادها، وقد تباين المتغير المستقل في تأثيره في المتغير التابع.

المطلب الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الدراسات الأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

أولاً: دراسة " Insu Park John ,W. Michel , Jeewon Cho "

بعنوان: **How Does Leadership Affect Information Systems Success? The Role of Transformational Leadership**

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في المجلة الالكترونية Elsevier سنة 2011.

هدفت هذه الدراسة الى تبيان مدى تأثير القيادة التحويلية على نجاح نظام المعلومات في المؤسسة، اعتمد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة حيث تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وزعت 352 استبانة على موظفي المؤسسة محل الدراسة وتم استرجاع 251 استبانة بمعدل استجابة فعال يقدر ب 71 %.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- ✓ القيادة التحويلية تساهم وتساعد وتوفر للموظفين الثقة في نظام المعلومات
- ✓ الزامية تنظيم مختلف الاجراءات التي تساهم في رفع ثقة الموظفين في نظام المعلومات
- ✓ استحسان توفير برامج للقيادة التحويلية لمديري نظام المعلومات.

ثانيا: دراسة "Ait Yassine FLY بعنوان **The Rôle of Management: Information Systems in the Effectiveness of Managerial Decision Makin**

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة **Arabian Journal of Busines and Management Review** لكلية اربد جامعة البلقاء التطبيقية بالأردن سنة 2017

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عملية اتخاذ القرارات وكذلك التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرارات والوصول الى استنتاجات واقتراحات تساهم في زيادة كفاءة نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار، وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، واستند في جمع البيانات على الاستبيانات والمقابلات وجها لوجه، حيث قام الباحث بتوزيع 88 استبانة على أفراد المؤسسة محل الدراسة، وتمكن الباحث من استعادة 82 بمعدل 93.18%.

وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ وجود علاقة بين استخدامات نظم المعلومات وفعالية صنع القرار.
- ✓ نظم المعلومات الحديثة تساهم في تحقيق النتائج المخطط لها أفضل من ذي قبل وبالتالي إنتاج أكثر قرارات دقيقة ومرونة وكفاءة وجهد ووقت أقل، مما يعني أن تطوير نظم المعلومات يساهم في زيادة فعالية صنع القرار.
- ✓ التطوير المستمر لنظم المعلومات مع ظهور تقنيات وأساليب جديدة وأكثر فعالية في معالجة المعلومات تمكن من تحديد المشكلة بدقة أكبر من ذي قبل. ويساهم في توفير المعلومات المناسبة لتحديد حقيقة المشكلة بسرعة أكبر ويساهم بشكل كبير في بلورة رؤية أوضح للمشكلات والبدائل إلى حلول أكثر من أنظمة المعلومات القديمة.

ثالثا: دراسة " **Meinald T. Thielsch, Sarah M. Meeÿen and Guido**

"Hertel

بعنوان **Trust and distrust in information systems at the Workplace**

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة **peerj** لجامعة مونستر بألمانيا سنة 2018.

وقد هدفت الدراسة الى تبيان مدى توفر بعدي الثقة وعدم الثقة في نظام المعلومات وماهي اهم العوامل والموجودات سؤاءا كانت مادية او معنوية التي تساهم في دعم الثقة لدى المستخدمين في نظام المعلومات، اعتمد الباحثين في دراستهم على المنهج الوصفي وذلك عن طريق المقابلة الشخصية المباشرة او عن طريق الوسائل التكنولوجية المختلفة (الانترنت والهاتف) حيث تم مقابلة 274 عامل مستخدم لنظام المعلومات المؤسسة محل الدراسة.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ توفر جودة ووضوح المعلومة ومصداقيتها يساهم في رفع ثقة المستخدمين في نظام المعلومات.
- ✓ نظم المعلومات المتطورة تقنيا والتي تدعم مهام العمل دون تعطيل تساهم في زيادة ثقة المستخدم اتجاه نظم المعلومات.
- ✓ اشراك المستخدمين في اتخاذ القرارات والتغيرات المتعلقة بنظم المعلومات يدعم الثقة لدى العمال.

رابعاً: دراسة " **Mónica Esther Ospino Iván Javier Monterrosa Castro** " Pinedo .

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN EMPRESAS CARTAGENERAS

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة **Observatorio de la Economía** بجامعة كارتاجنا بكولومبيا سنة 2018.

وقد هدفت الدراسة الى تشخيص استخدام نظم المعلومات الادارية في شركات كارتاجنا من أجل تحديد دعمها في عملية صنع القرار من قبل أولئك الذين يقودون المؤسسات وقد اعتمد الباحثان في دراستهم على المنهج الوصفي، واستند في جمع البيانات عن طريق بحوث استكشافية ومقابلات مع الموظفين في الشركات محل الدراسة (33 شركة).

وقد كانت اهم نتائج الدراسة كالاتي:

- ✓ المديرين أو الإداريين الناجحين هم أولئك الأكثر قدرة على إدارة المعلومات واستخدامها، بحيث يكون اتخاذ القرار في الوقت المناسب وفعالاً، مما يسمح بإنتاجية أكبر في المؤسسات وبكفاءة عالية.
- ✓ تسعى نظم المعلومات الإدارية أيضاً إلى بناء وتوفير الثقة من جانب العمال مقابل البيانات التي يودعوها في النظام أو التي يشاركونها مع بعضهم البعض في شبكة الشركة، بالإضافة إلى التأكد من موثوقية البيانات التي يوفرها النظام.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم تناولها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في الجدول التالي:

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

- ✓ اغلب الدراسات اختارت عينة الدراسة من عمال المؤسسات؛
- ✓ اغلب الدراسات اعتمدت على الاستبانة في جمع المعلومات
- ✓ اغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية المساعدة وهي برنامج **SPSS**؛ والوسط الحسابي، وتحليل الانحدار وتحليل التباين **ANOVA** ، والانحراف المعياري.

ثانيا: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
جدول رقم (1-1) يوضح: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

أوجه المقارنة	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الزمان و المكان	امتدت في بيئات عربية واجنبية في سنوات: 2011-2012-2015-2016-2017-2018-2019 .	تمثلت الدراسة الحالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة ورقلة سنة 2020
مجتمع وعينة الدراسة	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات	تم اسقاط الدراسة على مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد CNR، ويتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من العمال التابعين للمؤسسة
من حيث متغيرات الدراسة	تناولت الدراسات متغيرات مختلفة	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية
أدوات التحليل والمنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج التحليلي في الدراسة التطبيقية	اعتمدنا على المنهج الوصفي في الفصل النظري، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية
أداة تحليل المعلومات	أغلب الدراسات السابقة اعتمدت البرنامج الإحصائي SPSS والقليل منها من اعتمد على أدوات تحليلية مختلفة.	تم الاعتماد في هذه الدراسة على البرنامج الإحصائي SPSS

المصدر: من إعداد الطالبين

ثالثا: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

- ✓ ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة لموضوع الدراسة مما سهل في إعداد الدراسة الحالية.
- ✓ ساعدت في صياغة الفرضيات، وجنبتها الوقوع في الأخطاء والمشكلات السابقة.

- ✓ الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما وفرت الكثير من الجهد والوقت.
- ✓ ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري للدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي.
- ✓ ساهمت في تصميم الاستبانة لمتغيري الدراسة.

خلاصة الفصل

تطرقتنا من خلال هذا الفصل إلى الإطار النظري العام لنظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية حيث تم تعريف نظم المعلومات الإدارية وتوضيح أهميتها وخصائصها ومكوناتها، بالإضافة إلى مفهوم الثقة التنظيمية، أهميتها، طرق بناءها في المؤسسة، العوامل المؤثرة فيها وابعادها.

من خلال المبحث الأول ظهر ان لنظم المعلومات الإدارية دورا مهما في المؤسسة لا يمكن الاستغناء عليه بوصفه الوسيلة التي يمكن من خلاله ملاحظة سير عمل المؤسسة وانجاز انشطتها، فضلا عن مراقبة التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية لها من خلال المعلومات الناتجة عن نظام المعلومات، كما رأينا من خلال هذا المبحث ان الثقة التنظيمية تعد ركيزة اساسية وأحد مكونات النجاح التنظيمي في المؤسسة بما أنها تساهم في دعم مختلف العلاقات الاجتماعية في المؤسسة وبالتالي تساهم في تحقيق المؤسسة لأهدافها.

وفي المبحث الثاني تناولنا أهم الدراسات السابقة التي تصب في إطار واحد مع دراستنا ، حيث تناولنا من خلال هذا المبحث عرض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، عينتها، طريقة المعالجة، وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل لها وسنحاول من خلال الفصل الموالي إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من أجل معرفة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية وذلك بدراسة عينة تتمثل في مجموعة من العمال لدى مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد CNR من خلال توزيع استبيان نسعى من خلاله الإجابة عن إشكالية الدراسة وإثبات فرضياتها .

دور نظم المعلومات الإدارية
في تعزيز الثقة التنظيمية لدى
العمال الإداريين في مؤسسة

CNR

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

تمهيد

بعد عرضنا للجزء النظري، والذي تناول كلاً من نظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية، وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال مؤسسة CNR، وهذا لتقصي وجهات النظر حول ما مدى مساهمة نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الاول: طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشته

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث بشكل توضيحي إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والطريقة والأداة المستعملة في الدراسة، كما يحتوي على الأساليب الإحصائية من أجل تحليل البيانات.

المطلب الاول: طريقة الدراسة

سيتم في هذا المطلب التعرف على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى برنامج الإحصائي (SPSS النسخة 25) من خلال هذا سيتم التوصل إلى النتائج المرجوة.

الفرع الاول: منهج الدراسة

● منهج الدراسة:

يبن المنهج مختلف الخطوات التي نعتمد عليها في إعداد الدراسة وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمد الباحثان في دراستهما على المناهج التالية:

أ. **المنهج الوصفي التحليلي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

ب. **المنهج الاستقصائي:** لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ت. **المنهج الإحصائي:** يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

لمعرفة "دور نظم المعلومات الادارية في الثقة التنظيمية" لدى مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد CNR وكالة ورقلة. وذلك من خلال دراسة موضوع الدراسة في المؤسسة محل الدراسة "باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

1- المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

2- المصادر الأولية: تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال المؤسسة.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :

سيقوم الباحثان قبل تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة بتقديم لمحة عن نشأت وتعريف مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.

• 1. مجتمع الدراسة

قبل التطرق لمجتمع الدراسة سنعرض المؤسسة محل الدراسة الا وهي مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة وسيتم تقديمها كما يلي:

اولا: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.

أ- نشأة الوكالة وتعريفها:

تم إنشاء الصندوق الوطني للتقاعد بمقتضى المرسوم 85/223 الصادر في 20 أوت 1985، الذي يتضمن التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، كما يمثل الصندوق العديد من الوكالات المنشأة على مستوى كل ولاية تقريبا.

تم افتتاح وكالة ورقلة للصندوق الوطني للتقاعد في الثلاثي الأخير من سنة 1986م طبقا للمرسوم السالف الذكر وذلك لمقر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بورقلة.

لقد تم تحويل مقر الوكالة في 1 جوان 2006م إلى مبنى مؤسسة البناء والانجاز المتواجد مقره بطريق غرداية في إطار عملية كراء بعد ههينة، ويتكون هذا المقر من 37 مكتبا وأربع 04 قاعات للأرشيف وقاعة استقبال وأخرى للاجتماعات.

ثم بعد استكمال أشغال المقر الجديد البالغ مساحته 3200م، تم تحويل الوكالة إلى المقر الجديد الواقع بمنطقة التجهيزات العمومية بورقلة في غضون شهر ماي من سنة 2011 والمشكل من طابقين وطابق الأرضي يضم 39 مكتب، قاعة الاستقبال، قاعة اجتماعات، قاعة أرشيف، فناء، مستودعين، سكنين وظيفتين، وغرفتين الاستقبال الضيوف.

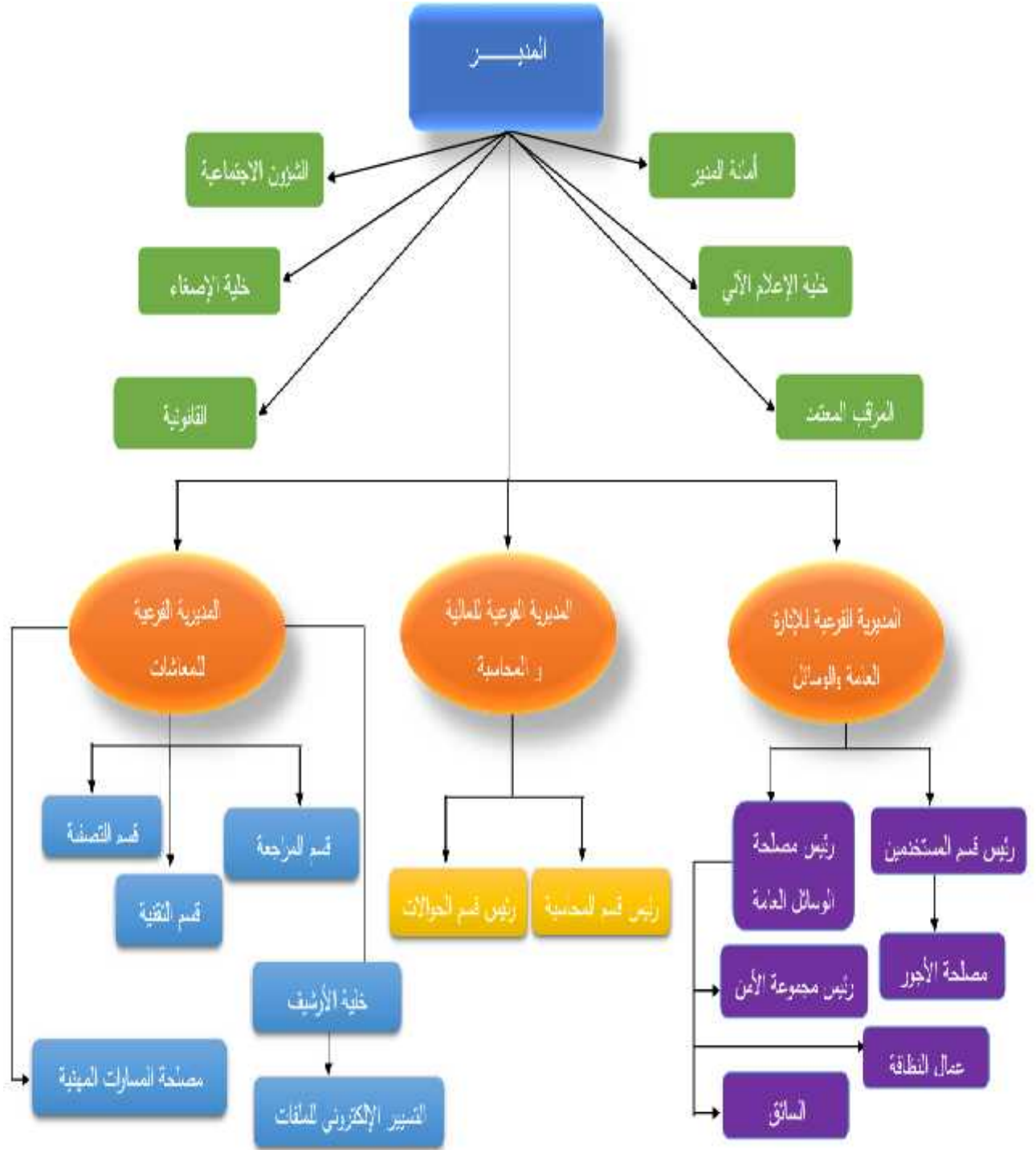
الوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد بورقلة تسير إلى غاية 31 ديسمبر 2019 ما مجموعه (45998) ملفا يقوم بتسييرها 76 عامل موزعين على الهياكل الفرعية حسب المخطط الهيكلي المرفق فهي مصنفة حاليا في الدرجة الأولى في تسير المعاشات التابعة لها إقليميا والتابع لها والتابعة ل 21 بلدية.

ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة: من خلال تقديم المؤسسة وذكر أهم الوظائف المنوطة إليها وأهدافها

المرجوة، سنحاول أيضا توضيح الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة محل الدراسة والذي يعطي صورة مصغرة عنها.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

الشكل رقم (1-2) الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على وثائق المؤسسة.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

ج- شرح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.

من خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة نجد ما يلي:

- 1- **المدير:** يقوم بالإشراف العام على الوكالة والفروع التابعة من حيث التسيير والمتابعة والتنسيق والحرص على توفير الجو الملائم مع اتخاذ القرارات اللازمة من اجل الحفاظ على سمعة المؤسسة داخليا وخارجيا.
- 2- **الأمانة:** يشرف على تسييرها عون واحد برتبة ملحق إداري تم تحويلها لهذا المنصب ابتداء من تاريخ 2017/11/01 بعد إحالة العون الذي كان مكلف بهذه المهمة على التقاعد، وهي تقوم بتنظيم وتنسيق نشاطات المديرية من اجتماعات واستقبالات ومراسلات بكل أنواعها، كما تتكفل بمهمة تسجيل وتنظيم البريد الوارد والصادر، وكذا حجز المراسلات الإدارية الصادرة عن المديرية.
- 3- **القانونية:** تسيير مصلحة المنازعات للوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد بورقلة من طرف عون واحد برتبة قانونية محضر جلسات م2، يقوم بالمهام التالية:
 - ✓ القيام بمهام أمانة اللجنة المحلية المؤهلة للطعن المسبق.
 - ✓ التصدي للقضايا العادلة.
 - ✓ متابعة المقبوض بالزيادة
- 4- **الشؤون الاجتماعية:** مسيرة من طرف عون واحد ويقوم بالمهام التالية:
 - ✓ الإشراف الاجتماعي.
 - ✓ استقبال وزيارة المتقاعدين العاجزين أو ذوي الاحتياجات الخاصة في منازلهم.
 - ✓ التنسيق مع المؤسسات المرتبطة بالإشراف الاجتماعي مثل:
 - أ- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS
 - ب- الديوان الوطني للأعضاء الاصطناعية ONAAPH
 - ت- مديرية النشاط الاجتماعي LA DAS
 - ✓ تقديم المساعدة الفعلية.
- 5- **خلية الإعلام الآلي:** تعتبر خلية الاعلام الآلي القلب النابض للوكالة حيث تضطلع بتسيير جميع انشطتها، ويشرف على تسييرها عونين على التوالي:
 - مبرمج معلوماتية.
 - محلل معلوماتية.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

6- خلية الإصغاء: هذه الخلية مسيرة من طرف شخص واحد برتبة رئيس مصلحة وهو مكلف بالإجابة عن الاستفسارات والشكاوى المختلفة للمتقاعدين، وهذه الخلية دور كبير في توجيه والإسراع في دراسة انشغالات المواطنين والمتقاعدين

7- المراقب المعتمد: يقوم بتسيير هذه المصلحة عونين برتبة مراقب معتمد ومخلف لذي المحكمة حيث يقومان بالتحري والتحقق من صحة التصريحات المقدمة من طرف المتقاعد من أجل اعتمادها واحتسابها ضمن فترات العمل الفعلية.

8- المديرية الفرعية للمعاشات: تتمثل مهام نيابة مديرية المعاشات في استقبال المواطنين واعادة مراجعة معاشات المتقاعدين او الاستفسار عن استحقاقهم او تقديم شكاويهم وطعونهم او طلب شهادات تقاضي المعاش وكذا تصفية ملفات المتقاعدين وذلك من خلال المصالح التابعة لها وهي كالتالي:
أ/ قسم التقنية: يضم قسم التقنية 08 أعوان يقومون باستقبال ملفات المواطنين وتسجيلها وتوجيه المواطنين وإرشادهم.

ب/ قسم التصفية: حيث يشرف على قسم التصفية 06 أعوان برتبة مصفي يقومون بتصفية حسابات ملفات المتقاعدين.

ت/ قسم المراجعة: يتكون هذا القسم من 05 أعوان برتبة مراجع يقومون بإعادة حساب الملفات التي قدمت لها طلب مراجعة الملف أو التي تحتوي على طعون مسبقة.

ث/ مصلحة المسارات المهنية: يشرف على تسيير هذه المصلحة حاليا 05 اعوان وتتمثل مهامهم في تسيير المصلحة بكم هائل من التصريحات السنوية للأجور التابعة لولاية ورقلة.

ج/ خلية الأرشيف: يحتوي الأرشيف على عدد كبير من ملفات المتقاعدين مما يؤدي الى زيادة الطلب عليها كما لا يختصر زيادة الطلب على ملفات المتقاعدين فقط، بل من ناحية تجديد ملفات الاناث وذوي الحقوق لذلك يعتبر الشيء الاساسي لذا المؤسسة، كما تضم كذلك خلية التسيير الالكتروني للملفات والتي تقوم بمسح الملفات ضوئياً بواسطة جهاز سكانير من أجل إعطاء السرعة في الاطلاع على الملفات من طرف المصالح الاخرى.

A. المديرية الفرعية للمالية: يقوم بتسييرها المدير الفرعي للعمليات المالية حيث يشرف على الأقسام التالية:

- قسم الحوالات: حيث يقوم بالعمليات التالية:
- يتمثل في الحرص والمراقبة والتنسيق لكل عمليات الحوالات،
- مراجعة الملفات المرسلة من قسم المعاشات،

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

- مراقبة القوائم الاسمية لتسديد معاشات المتقاعدين والأقساط الأولى من المعاشات ومراجعة متخلفات المعاشات وملفات المتخلفات،
- الحرص على مراقبة التسجيلات في الدفاتر الخاصة للمبالغ المقبوضة بالزيادة وتحويلات الملفات،
- الحرص على فتح ملفات التصفية للمتخلفات والأقساط الأولى من المعاشات،
- تحضير ملفات التحويل،
- اخذ بعين الاعتبار كل الشكايات..... الخ.
- قسم المحاسبة العامة: ويكمن دوره في إجراء ومتابعة العمليات التالية:
- يتتبع ويراقب كل العمليات المحاسبية والمالية للوكالة،
- الحرص على تطبيق كل الأوامر والطرق المسطرة من طرف المديرية العامة،
- الحرص على مراقبة كل الوثائق المحاسبية قبل تسجيلها،
- مراقبة التسجيلات المحاسبية والوثائق المالية،
- الحرص على تطابق العمليات المنجزة وترتيب الوثائق المحاسبية
- تسجيل العمليات المالية في دفتر البنك - دفتر الحساب البريدي - دفتر الخزينة العمومية والصندوق.
- مراقبة حسابات المحاسبة وتصحيح إذا استلزم الأمر
- إعداد جداول مقارنة (CNR- CNAS / CNR – CNAC et CNR – CASNOS)،
- إعداد كل الوثائق المطلوبة من المديرية العامة شهريا وثلاثيا
- إعداد تحاليل الحسابات..... الخ،
- تسجيل كل المبالغ المسترجعة للحساب البريدي الخ
- التسجيل المحاسبي لكل الوثائق المحاسبية
- تحضير تصريحات الجباية والاجتماعية

B. المديرية الفرعية للإدارة العامة والوسائل: وهي تشرف على تسيير قسمين القسم الأول يعني بتسيير

شؤون المستخدمين بما في ذلك الأجور والقسم الثاني يعني بتسيير الوسائل العامة ومخزون الوكالة وجرد ممتلكات الوكالة والحرص على سلامتها وفقا للنصوص القانونية المعمول بها.

2. قسم المستخدمين: هو العصب الحيوي للوكالة، والذي من خلاله يتم تحديد مختلف المسارات

المهنية لكل عمال الوكالة، حيث يعتبر العمل الذي يقوم به رئيس قسم المستخدمين من جانب تقييم الأداء.

عملا أساسيا وهذا لقيامه بعملية كشف حصيلة الحضور اليومي ثم جمع الغيابات المختلفة شهريا بهدف حسابها وتحديدتها ضمن المردودية الشهرية الفردية.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

3. مصلحة الوسائل العامة: تتبع المديرية الفرعية للإدارة والوسائل العامة هاته الأخيرة من بين المصالح الموجودة في المؤسسة، ولها دور هام في تحقيق الأهداف التي سطرها المؤسسة في تطوير وسير عملها فهي تهتم بمتابعة وتنفيذ جرد ممتلكات المؤسسة.

د - مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العمال في المؤسسة محل الدراسة والموضحة في الجدول أدناه.

الجدول (1-2): يوضح مجتمع الدراسة

المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع المؤسسة	عدد العمال	المديريات التابعة لها
الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة	20 اوت 1985	مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي	76	- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة - المديرية الفرعية للمعاشات - المديرية الفرعية للإدارة العامة والوسائل

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على وثائق المؤسسة.

ثانياً: واقع نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد

تعتبر خطوة الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية واستخدامها عنصراً أساسياً لضمان نجاح وتطور عمل المؤسسة في عصرنا الحالي، ومن هذا المنطلق يمكن الوقوف على واقع نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة من خلال الأجهزة، البرامج، قواعد البيانات والأفراد وهي كالتالي:

1. الاجهزة

تمتلك مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة أحدث الأجهزة وهذا من خلال ما لاحظناه داخل المؤسسة ومن خلال المعلومات المقدمة لنا من وثائق المؤسسة نذكر:

➤ جهاز الحاسوب: نجد للمؤسسة عدة أنواع من الحواسيب ذات الجودة العالية منها:

○ 28 حاسوب من نوع HP

○ 25 حاسوب من نوع ALFATRON

○ 10 حواسيب من نوع FUJITSU

○ 19 حاسوب من نوع CONDOR

➤ جهاز المكثف (مخزن الطاقة): كذلك نجد عدة أنواع منها:

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

- 28 مخزن الطاقة من نوع APC
- 35 مخزن الطاقة من نوع X2 INFOSEC
- 16 مخزن الطاقة من نوع MGE
- 03 مخزن الطاقة من نوع LION
- 02 مخزن الطاقة من نوع UPS
- ✚ الطابعات: كذلك نجد عدة أنواع منها:
 - 43 طابعة من نوع CANON
 - 14 طابعة من نوع HP
 - 12 طابعة من نوع RICOH
- ✚ مخزن المعلومات: تمتلك المؤسسة (02) من جهاز مخزن المعلومات PAI DE STOCKAGE ذات التخزين الكبير والمستعملة في تخزين وتشغيل قاعدة بيانات المؤسسة.
- ✚ شبكة معلوماتية ضخمة نذكر منها
 - شبكة الاتصال الهاتفية والمعلوماتية
 - كاميرات المراقبة
 - جهاز إمضاء الحضور للعمال BIOMETRIQUE D'EMPREINTE
 - الجدار الناري لحماية شبكة المعلومات من الاختراق

2. البرمجيات

تمتلك مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة مجموعة من البرامج المتطورة والحديثة التي اقتنتها أو طورها مهندس المؤسسة بحيث يمكن لمستخدميها من العاملين والافراد مشاركتها في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم من خلال تثبيتها في مجموعة من الحاسبات المرتبطة مع بعضها البعض بواسطة وسائط اتصال ومن بين هذه البرامج ما يلي:

- برنامج المعاشات ستار " STAR " وهو برنامج خاص بحساب معاشات المتقاعدين.
- برنامج المحاسبة " PC COMPTA " وهو برنامج خاص بالعمليات المالية والمحاسبة.
- برنامج مصلحة الوسائل العامة " INVENTAIR DZ " وهو برنامج خاص بجرد العتاد
- برنامج المسارات المهنية من أجل التحقيق في التصريحات الشهرية للمتقاعدين.
- برنامج الأجور خاص بمصلحة المستخدمين.

3. قاعدة البيانات

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات كبيرة مخزنة في جهاز تخزين ضخم يسمى " PAI DE STOCKAGE " وهي مجموعة ضخمة من البيانات المؤسسة التي يمكن الوصول الى محتوياتها وتعمل وبشكل كبير في تسريع عملية الوصول الى البيانات التي تتضمنها فبدلا من الدراسة هنا وهناك يتم استرجاعها بكل سهولة كونها مؤسسة ومرتبطة وهذا يؤدي الى جودة العمل واتقانه وبالتالي تعزيز الثقة التنظيمية للعاملين وقواعد البيانات تأثير على تعزيز الثقة التنظيمية.

4. الافراد

يشغل الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة 76 عامل وهم موزعون على النحو التالي:

- المديرية: حيث تتكون المديرية من عدة مصالح تابعة لها ويشغل بالمديرية 12 التالي:

المدير وهو المسؤول الأول في المؤسسة.

الأمانة: (01)

إلى المدير.

الشؤون الاجتماعية: مسيرة من طرف عون واحد.

القانونية: مسيرة من طرف عون واحد.

خلية الإعلام الآلي: مسيرة من طرف عونين مهندس في الاعلام الآلي وتقني سامي في المعلوماتية

خلية الإصغاء: مسيرة من طرف عون واحد.

المراقب المعتمد: مسيرة من طرف عونين برتبة مراقب معتمد من طرف الدولة

المديرية الفرعية للمعاشات: مسيرة من طرف أربعة وأربعون (44) .

المديرية الفرعية للمالية: مسيرة من طرف سبعة (07) .

المديرية الفرعية للإدارة العامة والوسائل: مسيرة من طرف ستة عشر (16) .

• ب. عينة الدراسة

بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية بسيطة من مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ولاية

(50) استبانة على عمال المؤسسة، وتم استرجاع (46) (92%)

وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب (4) (8%) أما فيما يخص الاستبيانات الغير صالحة

(00) استبانة والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

الجدول (2.2): يوضح توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الغير صالح للتحليل
	50	46	4	0
	%100	%92	%8	%0

المصدر :

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة

بج مجتمع

لهم، الخبرة في في المؤسسة محل وبالتالى :
هذه (المديرية التابع لها، درجة التحكم في الاعلام الي)
تأثيرها :
أ. متغير الجنس:

هما:

التي
بج

المتغيرين التالي.

الجدول(3.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المجموع	27	19	46
	58.7%	41.3%	100%

SPSS

المصدر :

حوالي % 41.3 التي

في

في

أكبر

%58.7

ب. متغير السن:

متغير

الموالي

إلى

تختلف

الأخير لهم

متغير

التالي.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

الجدول (4.2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات السن

المتغير	عدد	النسبة المئوية
30	4	8.7%
30 إلى أقل من 40	15	32.6%
40 إلى أقل من 50	24	52.2%
50	3	6.5%
المجموع	46	100%

المصدر : spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40 إلى أقل من 50 سنة) التي 52.2 % (30 إلى أقل من 40 سنة) التي تقدر نسبتهم 32.6% هي أكبر فئتين طقفي. وهي الفئتين الأقدم والأجدر على القيام بالأعمال وتأديتها كما يجب وبالشكل المطلوب لاكتسابهما عنصر الخبرة وعنصر الشباب والقدرة على أداء العمل. مقارنة بالفئات العمرية الأخرى (30) 8.7% (50) 6.5% ويعود تدني نسبتهم لافتقار للخبرة أو عنصر الشباب. ج. المستوى التعليمي:

في

المستواه الموالى

الجدول (5.2): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي

المتغير	عدد	النسبة المئوية
مهني	16	34.8%
	10	21.7%
	13	28.3%
	07	15.2%
المجموع	46	100%

المصدر : spss

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد المجتمع وفقا للمستوى التعليمي حيث يبين أن نسب فئات المستوى التعليمي
%34.8 %15.2
وبينهما فئتي مهني بنسبة %21.7 %28.3

د. المستوى الوظيفي:

تعتبر مختلف والمصالح بحيث التركيز
الموالي
في محل

الجدول (6.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى الوظيفة

المستوى الوظيفي	النسبة (%)	عدد الأفراد
مختلف	54.3%	25
المصالح	39.1%	18
بمجال	6.6%	3
الموالي	100%	46

المصدر: SPSS

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب المستوى الوظيفي، حيث يبين أن مستوى عون التحكم هو أكبر
54.3% ثم تليها نسبة 39.1% وهي نسبة إطار، أما آخر نسبة فتمثلت في مستوى
6.6%، بحيث يعود سبب هذا الترتيب إلى طبيعة وأهمية النشاط الإداري التي تناوله

هـ. سنوات الخبرة في العمل:

الخبرة بتراكم في مجال الخبرة
الموالي الخبرة في محل

الجدول (7.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل

سنوات الخبرة في العمل	عدد الأفراد	النسبة (%)
5	02	4.3%
5 إلى أقل من 10	07	15.2%

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
: في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

10 إلى أقل من 20	19	41.3%
20	18	39.2%
	46	100%

المصدر : spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة في العمل، حيث يبين أن نسبة 41.3 % (10 إلى أقل من 20) 39.2 (20 سنة فأكثر) في العمل هي نتيجة تدل على أن المؤسسة تتضمن كوادراً من الأفراد ذوي الخبرة والمعرفة والعمل على تطوير المؤسسة إلى الأحسن من خلال معرفة العمل ومتطلباته، ثم تليها فئة (من 5 إلى أقل من 10) 15.2 % (5) 4.3 % خبرة كبيرة نظراً لحدائثة توظيفهم في المؤسسة، عموماً فإن هناك استقرار في العمالة داخل المؤسسة. و. المديرية التابع لها:

المديرية هي الفرع الذي ينتمي إليه العامل داخل المؤسسة وتنقسم في المؤسسة إلى 4

الجدول (8.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المديرية التابع لها

المديرية التابع لها		
	04	8.7%
	34	73.9%
	04	8.7%
	04	8.7%
	46	100%

المصدر : spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب المديرية التابع لها في العمل حيث أن مديرية المعاشات تشكل ما 73.9 % 8.7 % ي. درجة التحكم في الاعلام الي:

درجة التحكم في الاعلام الي هي مدى قدرة العامل على ممارسة مختلف الاعمال التي تتطلب استخدام الاعلام الالي الذي يعتبر عنصر إلزاميا واساسيا في مختلف المؤسسات خاصة المؤسسات الخدمية منها.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

الجدول (9.2) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب درجة التحكم في الاعلام الي

درجة التحكم في الاعلام الي		
	34	%73.9
	12	%26.1
	46	%100

المصدر : spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب درجة التحكم في الاعلام الي حيث ان نسبة %73.9 تحكمهم في الاعلام الي متوسطة و%26.1 درجة تحكمهم في الاعلام الي مرتفعة ووفقا لنتائج فان موضوع الدراسة ينطبق على المكون المعرفي لعمال المؤسسة.

المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة

1. أداة الدراسة:

() (2019) () (2015))
(2016) (اسماعيل مناصرية، 2004) .
() (محايد، غير) إلى

في:

القسم الأول : المتغيرات)

الخبرة المديرية التابع لها، درجة التحكم في الاعلام الي).

القسم الثاني : المتغير نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الأربعة (الأجهزة، البرمجيات الافراد،
(وشملت (18)

القسم الثالث : المتغير)

الثقة في توافر المعلومات) وشملت (20)

الجدول رقم (10.2) : يوضح العبارات التي تقيس أبعاد نظم المعلومات الادارية

4-3-2-1	

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

9-8-7-6-5	البرمجي
14-13-12-11-10	
18-17-16-15	

المصدر :

الجدول (11.2): يوضح العبارات التي تقيس أبعاد الثقة التنظيمية

5-4-3-2-1	الثقة في زملاء العمل
10-9-8-7-6	الثقة في المشرفين
15-14-13-12-11	الثقة في الادارة العليا
20-19-18-17-16	الثقة في توافر المعلومات

المصدر :

2. صدق أداة الدراسة:

وفي

مجموعة مختصين في μ وأسماء في (2) المقترحات في

إلى

3. ثبات أداة الدراسة:

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي فلوحظ أن معامل الثبات للمؤسسة محل الدراسة تقدر ب 93.9 % وهي نسبة مرتفعة ، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب الا تقل قيمة المعامل عن 62 % المتوصل إليها في الدراسة:

الجدول (12.2): معامل الثبات الكلي للاستبانة

38	ومساهمتها في	93.9 %

المصدر : spss

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

0.62	أكبر	0.939	(12.2)
		التي	0.92
93 %			تعبّر
			في
			مره
			التي

4. أساليب المعالجة الإحصائية: في هذه مجموعة

وهذه :

- 1.
2. وهذه مجتمع

3. الحسابي والانحرافات سبيرمان
4. الانحدار المتغير (المتغير) المتغير
5. Teste-T تأثير المتغير المتغير
6. One way ANOVA تأثيرات المتغيرات المتغير
7. التالي في محوري

الجدول (13.2): يوضح مقياس ليكارث الثلاثي

غير موافق	محايد	
1	2	3

إيجاد: الحسابي، في

$$0.66 = 2/3 \quad \text{ثم} \quad 2=1-3 = \text{RANGE} = \text{أكبر قيمة} -$$

كالاتي: الأدي إلى 0.66

() 1,66; غير

() 2.33; محايد

() 3; 2.34

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد موضوع الد .

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

في التي ثم .

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

2- يتوافر نظم معلومات ادارية ذو جودة جيدة في المؤسسة محل الدراسة.

هذه بحساب والانحرافات

مجتمع والتي

البعد الأول: الاجهزة

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الثقة بالإدارة العليا ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (14.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاجهزة

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	تمتلك المؤسسة أجهزة حديثة ومطورة ذات جودة عالية	2.37	0.80	4	
2	توفر الأجهزة مساحة كبيرة وكافية لتخزين المعلومات	3.00	0.00	1	
3	تتميز الأجهزة والمعدات في المؤسسة بالمرونة والسرعة في ادخال ومعالجة البيانات	2.39	0.80	3	
4	يوفر الحاسوب وملحقاته ميزة الحصول على معلومات متكاملة عند الحاجة إليها	2.96	0.29	2	
		2.68	0.42		

المصدر: spss

ثانيا: تحليل النتائج:

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

يبين الجدول أعلاه (14.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأجهزة بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.42)، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " مساحة كبيرة وكافية لتخزين المعلومات " بمتوسط حسابي (3) " بمتوسط حسابي (2.96) تليها عبارتي " والمعدات في المؤسسة بالمرونة والسرعة في ادخال ومعالجة البيانات " بمتوسط حسابي (2.39)، ثم عبارة " بمتوسط حسابي (2.37) "

حسابي

مما يعني أن أفراد العينة يرون أن الم

البعده الثاني: البرمجيات

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعده البرمجيات ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (15.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده البرمجيات

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	تتيح البرمجيات المتوفرة في المؤسسة مشاركة بين	2.63	0.77	5	
2	معي المؤسسة إلى هيئة المتطلبات اللازمة لاستخدام البرمجيات في أنجاز عملياتها المختلفة	3	0.00	2	
3	توفر البرامج الموجودة في المؤسسة معالجة سريعة	2.98	0.15	3	
4	تساعد البرامج المستخدمة في المؤسسة على تحسين	2.98	0.15	4	
5	تساهم البرامج الحاسوبية المستخدمة في تخفيض	3	0.00	1	
	المتوسط العام لبعده البرمجيات	2.92	0.17		مرتفع

المصدر : spss

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

ثانيا: تحليل النتائج:

يبين الجدول أعلاه (15.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البرمجيات بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.17)، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تساهم البرامج الحاسوبية المستخدمة في تخفيض تكاليف " بمتوسط حسابي (3) " إلى تهيئة المتطلبات اللازمة لاستخدام البرمجيات في أنجاز عملها المختلفة " بنفس المتوسط الحسابي (3) عبارتي " توفر البرامج الموجودة في المؤسسة معالجة سريعة للمعلومات و دقيقة للبيانات " " البرامج المستخدمة في المؤسسة على تحسين الممارسات الإدارية " بمتوسط حسابي (2.98)، ثم عبارة " البرمجيات المتوفرة في المؤسسة مشاركة بين المعلومات المتوفرة بين الموظفين " بمتوسط حسابي (2.63)

حسابي

يعني أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة تمتلك برمجيات ذات جودة عالية وهذا ما أكدته إجابات العمال حول بعد البرمجيات حيث كان اتجاه اجاباتهم تمحور حول ان البرمجيات توفر مشاركة المعلومات ومعالجة سريعة ودقيقة للبيانات وتساهم في تخفيض تكاليف انجاز العمل والممارسات

البعد الثالث: الافراد

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الافراد ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (16.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الافراد

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	تدرك المؤسسة أهمية العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية	2.35	0.82	3	
2	يملك الافراد في المؤسسة مهارات وخبرات فنية وإدارية تتناسب مع	2.07	0.95	4	
3	تمتلك مؤسستنا مبرمجين متخصصين في إدارة المعلومات	2.98	0.15	1	
4	تمت استفادتك من دورات تكوينية كان لها أثر في تحسين	2.00	0.97	5	
5		2.54	0.84	2	
	المتوسط العام لبعد الأفراد	2.39	0.49		مرتفع

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

المصدر : spss

ثانيا :تحليل النتائج:

يبين الجدول أعلاه (16.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأفراد بمتوسط حسابي 2.39 وانحراف معياري 0.49، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تمتلك مؤسستنا مبرمجين متخصصين في إدارة المعلومات " بمتوسط حسابي 2.98

" بمتوسط حسابي 2.54 تليها عبارتي " تدرك المؤسسة أهمية العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية كعامل مساعد لـ " بمتوسط حسابي 2.35، ثم عبارة " يمتلك الافراد في المؤسسة مهارات وخبرات فنية وإدارية تتناسب مع المهام الموكلة إليهم " بمتوسط حسابي 2.07 " تمت استفادتك من دورات تكوينية كان لها أثر في تحسين استخدامك لنظم المعلومات "

حسابي

مما يعني أن أفراد العينة يرون أن المبرمجين المتخصصين في ادارة المعلومات ذو كفاءة عالية اما بخصوص العمال الإداريين الاخرين فيمتلكون مستوى متوسط في استخدام نظم المعلومات لإنجاز الاعمال في حين ان المؤسسة للعامل في استخدام نظم المعلومات الا انها لم تكن كافية لتطوير مهاراتهم لأعلى مستوى في استخدام نظم المعلومات.

البعد الرابع: قاعدة البيانات

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد قاعدة البيانات ثم تحليلها.

أولا :عرض النتائج:

الجدول (17.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده قاعدة البيانات

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	تتوفر في المؤسسة قاعدة بيانات مؤسسة	2.70	0.73	2	
2	متاحة لكل من يحق له الوصول إليها	2.57	0.62	3	
3	توفر المؤسسة إجراءات حماية وأمن على قواعد	2.83	0.38	1	
4	قاعدة البيانات المستخدمة في المؤسسة تساعد في إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة	2.22	0.99	4	

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

مرتفع		0.40	2.58	المتوسط العام لبعده قاعدة البيانات
-------	--	------	------	------------------------------------

المصدر : SPSS

ثانيا : تحليل النتائج :

يبين الجدول أعلاه (17.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده قاعدة البيانات بمتوسط حسابي

2.58 وانحراف معياري 0.40، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " إجراءات حماية وأمن على قواعد المعلومات لديها " بمتوسط حسابي 2.83 " تتوفر في المؤسسة " بمتوسط حسابي 2.70 تليها عبارتي "

المعلومات متاحة لكل من يحق له الوصول إليها " بمتوسط حسابي 2.57 ثم عبارة " المستخدمة في المؤسسة تساعد في إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة " بمتوسط حسابي 2.22 حسابي

مما يعني أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة تمتلك قاعدة بيانات جيدة مؤسسة وأمنة وقاعدة المعلوم للجميع وتساعد في إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة وهو ما تشير اليه نتيجة المتوسط الحسابي

الجدول (18.2): قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات الادارية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الاجهزة	2.68	0.42	2	مرتفع
2	البرمجيات	2.92	0.17	1	مرتفع
3	الافراد	2.39	0.49	4	مرتفع
4	قاعدة البيانات	2.58	0.40	3	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد نظم المعلومات الإدارية	2.64	0.37		مرتفع

المصدر : SPSS

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

ثانياً: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (18.2) فإن مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد تحتوي على نظام معلومات اداري جيد سواء من حيث الأجهزة والبرمجيات والافراد وقاعدة البيانات حيث كانت جميع الابعاد المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور نظم المعلومات الإدارية بجميع

أبعاده وبشكل عام كان (2.64) وانحراف معياري (0.37)

مما يؤكد ان المؤسسة توفر نظم معلومات إدارية جيدة تساهم في تسهيل وتحقيق نتائج مرضية لمختلف الوظائف تالي رفع الأداء الشخصي والعام للمؤسسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى وذلك بتوافر نظم معلومات ادارية ذات جودة جيدة في المؤسسة محل الدراسة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

الكلية محل الدراسة.

بحساب

هذه

مجتمع

والانحرافات

الثقة في المشرفين، الثقة في الادارة العليا، الثقة في

الثقة في

البعد الأول: الثقة في زملاء العمل

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الثقة في زملاء العمل ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج:

الجدول (19.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الثقة في زملاء العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم	2.59	0.54	2	
2	زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات المشترك بيننا من خلال	2.35	0.87	4	
3	يعمل زملائي على تحقيق أهدافنا المشتركة باستخدام	2.26	0.85	5	
4	توجد ثقة متبادلة بين زملائي في العمل باستعمال	2.48	0.89	3	

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

5	اشعر بان زملائي يقدمون العون لي بعيدا عن المصلحة	2.61	0.68	1	
	المتوسط العام لبعء الثقة في زملاء العمل	2.46	0.68		

المصدر : SPSS

ثانيا :تحليل النتائج:

(19.2) أن الثقة في زملاء العمل سائدة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (0.68) ، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " بان زملائي يقدمون العون لي بعيدا عن المصلحة الخاصة لتبسيط " بمتوسط حسابي 2.61 " أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم " بمتوسط حسابي 2.59 تليها عبارتي " توجد ثقة متبادلة بين زملائي في العمل باستعمال " زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات سعيًا للفهم المشترك بيننا من خلال " بمتوسط حسابي 2.48 2.35 على التوالي ، ثم عبارة " أهدافنا المشتركة باستخدام " بمتوسط حسابي 2.26 حسابي

يعني تخدم وتخدمهم في لهم خبرات في استخدام نظم المعلومات في اقتراح

البعء الثاني: الثقة في المشرفين

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعء الثقة في المشرفين ثم تحليلها.

أولا :عرض النتائج:

الجدول (20.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الثقة في المشرفين

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	معرفة المشرف بدقائق الامور في عمله جراء استخدام تجعلني اثق به	2.22	0.76	4	
2	مشرفي في العمل جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة معي	2.48	0.75	2	

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

3	0.75	2.48	راحة تجاه قرارات مشرفي في العمل لكونه يتصرف		
4	0.54	2.57	مشرفي في العمل لديه مهارات في		
5	0.91	1.87	يهتم مشرفي في العمل بدرجة كبيرة بأولوياتي واحتياجاتي		
	0.61	2.32	المتوسط العام لبعء الثقة في المشرفين		

المصدر : spss

ثانيا :تحليل النتائج:

(20.2) في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي
(2.32) وانحراف معياري (0.61)، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " مشرفي في العمل لديه مهارات في " بمتوسط حسابي 2.57 .
مشرفي في ا " بمتوسط حسابي 2.48
" اشعر بالراحة تجاه قرارات مشرفي في العمل لكونه يتصرف بطريقة عادلة باستعمال
" بنفس المتوسط الحسابي 2.48 ثم عبارة " لامور في عمله جراء
تجعلني اثق به " بمتوسط حسابي 2.22 وأخيرا عبارة " يهتم مشرفي في العمل بدرجة كبيرة بأولوياتي واحتياجاتي الشخصية والوظيفية بالاستعانة
حسابي 1.87
يعني الخبرات في استخدام نظم المعلومات

تجاه

اتجاه

الاحتياجات الوظيفية للعمال وهذا ما يعكس معدل المتوسط الحسابي العام لبعء الثقة بالمشرفين (2.32).

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

البعد الأول: الثقة في الادارة العليا

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الثقة في زملاء العمل ثم تحليلها.
أولا: عرض النتائج:

الجدول (21.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الثقة في الإدارة العليا

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	يمكنني الاعتماد على تعليمات الإدارة العليا في تنفيذيات بكل أريحية من خلال نشرها بواسطة	2.28	0.86	2	
2	اشعر بالراحة تجاه قرارات الإدارة العليا لكونها تتصرف	2.63	0.57	1	
3	أشعر بأن جل العاملين في المؤسسة يثقون ثقة كاملة في	1.98	0.95	4	
4	الإدارة العليا تهتم كثيرا بتلبية رغبات واحتياجات كافة الأفراد في المؤسسة بالاستعانة بنظم المعلومات الادارية	2.00	0.94	3	
5		1.96	0.94	5	
المتوسط العام لبعده الثقة في الإدارة العليا		2.17	0.78		

المصدر : spss

ثانيا: تحليل النتائج:

(21.2) أن الثقة في الإدارة العليا سائدة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة

- حسابي (2.17) وانحراف معياري (0.78)، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة "
- بالراحة تجاه قرارات الإدارة العليا لكونها تتصرف بطريقة عادلة بالاعتماد على
- بمتوسط حسابي 2.63 " يمكنني الاعتماد على تعليمات الإدارة العليا في تنفيذ المسؤوليات بكل
- أريحية من خلال نشرها بواسطة " بمتوسط حسابي 2.28 تليها عبارتي "
- تهتم كثيرا بتلبية رغبات واحتياجات كافة الأفراد في المؤسسة بالاستعانة بنظم المعلومات الادارية "
- أشعر بأن جل العاملين في المؤسسة يثقون ثقة كاملة في الإدارة العليا "

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

بمتوسط حسابي 2.00 1.98 على التوالي ، ثم عبارة " "
حسابي 1.96 " بمتوسط حسابي

يعني المؤسسة تتميز بإيجابيات ونقائص في استخدام نظم المعلومات الادارية
وكانت أبرز النقائص استخدام نظم المعلومات الإدارية في توضيح السياسات الإدارية العامة والجزئية في
ما يعكس المعدل العام المتوسط للمتوسط الحسابي لبعدها الثقة في الإدارة العليا.

البعده الرابع: الثقة في توافر المعلومات

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعدها الثقة في زملاء العمل ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج:

الجدول (22.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الثقة في توافر المعلومات

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها لتأدية مهام وظيفتي بسهولة	2.78	0.47	4	
2	أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها ام وظيفتي في الوقت المناسب	2.74	0.53	5	
3	أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها لتأدية مهام وظيفتي في المكان المناسب	2.78	0.47	3	
4	تساعدني المعلومات التي أحصل عليها من المؤسسة	2.96	0.29	2	
5	تتسم المعلومات التي تـ والسرعة والحدائة لتأدية مهام وظيفتي	3.00	0.00	1	
	المتوسط العام لبعدها الثقة في توافر المعلومات	2.85	0.32		

المصدر : spss

ثانيا: تحليل النتائج:

(22.2) أن الثقة في توافر المعلومات سائدة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (0.32)، كما يبين هذا الجدول أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تتسم

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

المعلومات التي توفرها نظم المعلومات بالدقة والسرعة والحدائة لتأدية مهام وظيفتي " بمتوسط حسابي 3.00 " تساعدني المعلومات التي أحصل عليها من المؤسسة على أداء عملي بكفاءة."
بمتوسط حسابي 2.96 " أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها لتأدية مهام وظيفتي في المكان المناسب " بمتوسط حسابي 2.78، ثم عبارة " أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها لتأدية مهام وظيفتي بسهولة " بمتوسط حسابي 2.78 وأخيرا عبارة " أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها لتأدية مهام وظيفتي في الوقت المناسب " بمتوسط حسابي 2.74
حسابي

يعني في المعلومات التي توفرها نظم المعلومات وذلك بسبب سهولة

الجدول (23.2): قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الثقة التنظيمية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الثقة في زملاء العمل	2.46	0.68	2	
2	الثقة في المشرفين	2.32	0.61	3	
3	الثقة في الإدارة العليا	2.17	0.78	4	
4	الثقة في توافر المعلومات	2.85	0.32	1	
	المتوسط العام لأبعاد الثقة التنظيمية	2.45	0.60		مرتفع

المصدر : SPSS

ثانيا :تحليل النتائج:

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (23.2) فإن مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد تسودها ثقة تنظيمية مرتفعة، بحيث جاء بعد الثقة في توافر المعلومات أولاً ثم يليه بعد الثقة في زملاء العمل ثانياً والبعد الثالث فتمثل في الثقة في المشرفين و البعد الرابع الثقة في الإدارة العليا ، إلا أنها لا تخلو من بعض الفقرات التي فإدارة المؤسسة لا تستخدم نظم المعلومات الإدارية في ارية العامة والجزئية في المؤسسة أو لا تهتم كثيراً بتلبية رغبات واحتياجات كافة الأفراد في المؤسسة بالاستعانة بنظم المعلومات الادارية ،

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور الثقة التنظيمية بجميع أبعادها وبشكل عام كان (2.45) وانحراف معياري (0.60)

بالمؤسسة محل الدراسة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة :

في

محل

1-العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات :

جميع متغيرات

في

أولا :عرض النتائج

الجدول (24.2): العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

Spearman's rho					
المتغير	المستقل	نظم المعلومات الإدارية	البرمجيات	الثقة التنظيمية	نظم المعلومات الإدارية
0.89	0.75	0.86	0.65	0.78	
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
46	46	46	46	46	46

المصدر : spss

ثانيا :تحليل النتائج

(24.2)

1. الاجهزة: (r=0.78) هناك المتغير

"

"

والمتغير

"

(sig= 0.00) ويشير

($\alpha \leq 0.05$)

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

2. البرمجيات: $(r=0.59)$ هناك المتغير " البرمجيات " والمتغير " $(\alpha \leq 0.05)$ ويشير $(sig= 0.00)$ ويشير

3. الافراد: $(r=0.82)$ هناك المتغير " " والمتغير " $(\alpha \leq 0.05)$ ويشير $(sig= 0.00)$ ويشير

4. قاعدة البيانات: $(r=0.78)$ هناك المتغير " " والمتغير " $(\alpha \leq 0.05)$ ويشير $(sig= 0.00)$ ويشير

5. المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) $(r=0.88)$ هناك المتغير " " والمتغير " $(\alpha \leq 0.05)$ ويشير $(sig= 0.00)$ ويشير

بعد تمثل في الافراد بقيمة (0.88) (0.05) 88 %، أي أن هناك علاقة خطية طردية $sig = 0.00$ 0.05

مهمة في تعزيز الثقة التنظيمية.

1- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع الثقة التنظيمية

الانحدار Entry المتغير () والمتغير () المتغير . 0.05 المتغير والمتغير

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

أولا : عرض النتائج

الجدول رقم (25.2): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية والمتغير التابع الثقة التنظيمية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	CONSTANT
الانحدار	7.22	1	1.925	0.00	0.81	0.90	
	1.73	44	0.030				
	8.95	45					

المصدر : مخرجات SPSS * (0.05)

ثانيا : تحليل النتائج

الانحدار

(25.2) sig (0.00) (0.05)
 (R=0.90)

التفسيرية للنموذج (R= 0.81) يعني المتغير () مقدره 81% من المتغير ()
 3-تباين خط الانحدار:

الموالي الانحدار " الانحدار " التي

أولا : عرض النتائج جدول (26.2): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.219	1	7.219	183.971	.000 ^b
	Residual	1.726	44	.039		
	Total	8.945	45			

a. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant),

SPSS

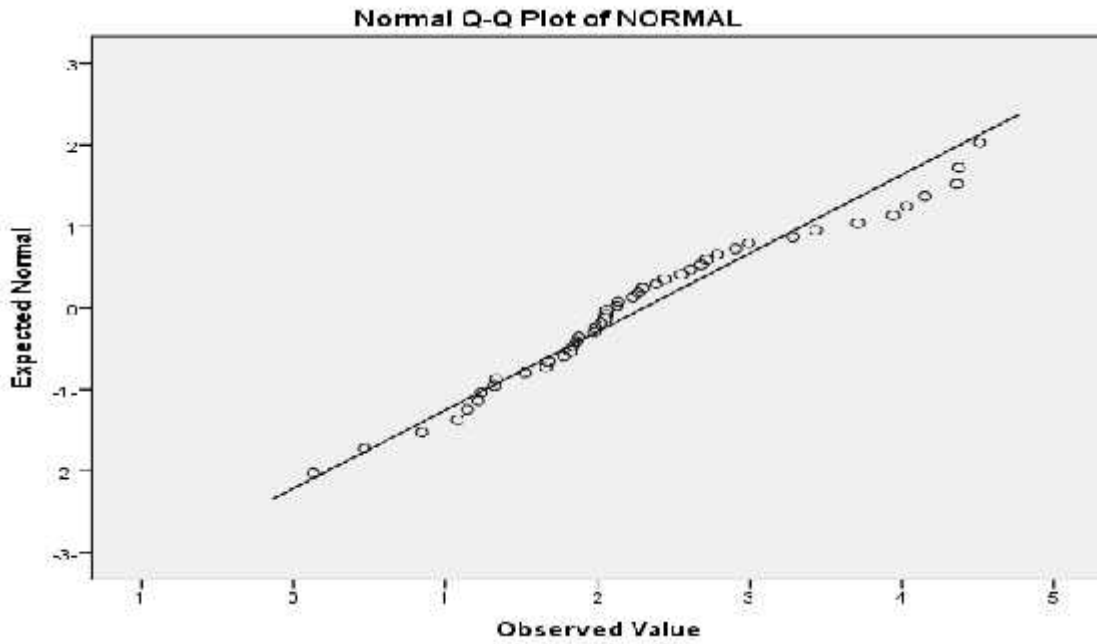
المصدر :

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

ثانيا: تحليل النتائج

مجموع مربعات الانحدار	7.219	و مجموع	1.726	مجموع مربعات
				8.945
-	1	الانحدار	44	
-	7.219	الانحدار	0.039	
-	(F)		183.971	
-	0.000		0.05	وبالتالي

الانحدار يلائم . التالي :
الشكل رقم (2.2) مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي.

المهدف من هذا التحليل هو معرفة تأثير كل بعد وأهمية بالنسبة للمتغير التابع، ولتحديد ترتيب دخول أبعاد رية إلى معادلة خط الانحدار ومعرفة الأبعاد المستبعدة منها، وكذلك لمعرفة أثر كل بعد من

أبعاد نظم المعلومات الإدارية على الثقة التنظيمية تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد التدريجي.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

1. من تحليل النتائج لدينا نموذجين.

في النموذج المتغير () المتغير ()
() المتغير () وهما .
المولي المتغيرين في نموذج .
أولا : عرض النتائج

الجدول رقم (27.2): يوضح المتغيرين المتبقين في نموذج الدراسة.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1		.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq .050, Probability-of-F-to-remove \geq .100).
2		.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq .050, Probability-of-F-to-remove \geq .100).

a. Dependent Variable:

المصدر : spss

ثانيا : تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه (27.2) ان المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج هما:

2 . معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

في المولي () والمتغير ()
للمتغيرات .
لنموذج .

أولا : عرض النتائج

الجدول رقم (28.2) : يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.749	.22329
2	.920 ^b	.847	.840	.17829

a. Predictors: (Constant),

b. Predictors: (Constant),

c. Dependent Variable:

spss

المصدر :

ثانيا :تحليل النتائج

الانحدار التدريجي إلى خروج متغيرين (الاجهزة والبرمجيات) والاحتفاظ بمتغيرين (المتغيرين) بلغ (92%) (84.7 %) التغيرات التي (15.3%) في متغير إلى ()

3-تحليل تباين خط الانحدار بطريقة **stepwise**.

التالي الانحدار **Stepwise**.
 أولا :عرض النتائج

جدول رقم : (29.2) يوضح تباين خط الانحدار بطريقة **stepwise**.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.751	1	6.751	135.408	.000 ^b
	Residual	2.194	44	.050		
	Total	8.945	45			
2	Regression	7.578	2	3.789	119.201	.000 ^c

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

Residual	1.367	43	.032		
Total	8.945	45			

- a. Dependent Variable:
 b. Predictors: (Constant),
 c. Predictors: (Constant),

المصدر : spss

ثانيا :تحليل النتائج

مجموع مربعات الانحدار	7.578	مجموع	1.367	مجموع
				8.945
الانحدار	2	الانحدار	43	
الانحدار	3.789		0.032	
(f)	119.201			
	0.000		0.05	فترضها وبالتالي خط

الانحدار يلائم المعطيات

R square (29.2,28.2)
 (sig = 0.000) (135.408) F (0.755)

(df= 1) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وهذا ما يعني ان بعد

الافراد قد فسر ما مقداره (75.5%) من التباين في المتغير الت

R square لبعد الافراد وقاعدة البيانات معا قد بلغ (0.847)

(F=119.201) (sig= 0.000) (df=2)

الانحدار عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يعني ان بعدي الافراد و قاء

مقداره (84.7%) من التباين في المتغير التابع الثقة التنظيمية

4-معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise .

الانحدار الموالي

الانحدار stepwise

أولا :عرض النتائج

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

الجدول رقم (30.2) : يوضح معاملات خط الانحدار.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.559	.166		3.368	.002
		.792	.068	.869	11.636	.000
2	(Constant)	-.046-	.178		-.260-	.796
		.591	.067	.647	8.780	.000
	البيانات	.422	.083	.376	5.100	.000

a. Dependent Variable:

المصدر : spss
 ثانيا : تحليل النتائج
 الانحدار التدريجي أهمية متغير حده في المساهمة في النموذج (30.2)
 المتغيرات الأولى وفسرت مقداره (%75.5) في المتغير () الانحدار (0.05)
 R2 (0.869) Beta أكبر (T=11.636) وبالتالي أكبر متغير قاعدة البيانات في ثم متغير قاعدته البيانات في متغير (0.869) مقداره (%84.7) في R2 (0.05) كمتغير (0.05)
 Beta (t=8.780) (0.647) (0.211) متغير الاجهزة والبرمجيات النموذج أكبر (0.185) (0.05) لم (0.05) في 0.05 جميع sig

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

()
 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة :
 في للمتغيرات)
 الخبرة في (.
 هذه Teste (T) في المتغير يحتمل
 ANOVA في المتغير .
 1. متغير الجنس Teste (T) :
 التي لا والهدف)
 (.
 أولاً : عرض النتائج

الجدول رقم (31.2) : يوضح اختبار Teste (T) لمتغير الجنس

الرقم	المتغير	f	t	sig
01		0.72	0.33	0.74

المصدر : مخرجات SPSS .

ثانياً : تحليل النتائج

(31.2) في
 محل الدراسة لمتغير 0.74 أكبر 0.05

2. تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لاختبارات تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع .

هذه (0.05)

وفي للمتغيرات)
 الخبرة في ()
 في للمتغيرات)
 الخبرة في (.

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (32.2): يوضح اختبار ANOVA .

الرقم	المتغير	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
01		3.005	3	1.002	7.081	0.001
02		4.898	3	1.633	16.947	0.000
03		1.310	3	0.437	2.403	0.081
04	الخبرة في العمل	3.101	2	1.551	11.411	0.000
05	المديرية التابع لها	0.288	3	0.096	0.465	0.708
06	حكم في الاعلام الي	1.381	1	1.381	8.034	0.007

المصدر : .spss

ثانياً: تحليل النتائج

(32.2) نلاحظ أن كل من (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في العمل، درجة التحكم في الاعلام الي) كان مستوى دلالتهم أقل من مستوى (0.05) و المديرية التابع لها فكان مستوى دلالتهم (0.081) (0.708) على التوالي وهو أكبر من (0.05) في المتغيرات الشخصية)
 الخبرة في العمل، درجة التحكم في الاعلام الي

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

في

اختبار صحة الفرضية الأولى:

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد فرع ورقلة
 التالي)

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

(حسابي (2.68) (البرمجيات) حسابي(2.92) () حسابي (2.39))
 (حسابي (2.58) يعززه الحسابي الإجمالي (2.64))
 وهذه دراستي (2019) محمد أحمد كريم ، (2013)
 الاولى والتي محل

اختبار صحة الفرضية الثانية:

هناك في لوطني للتقاعد فرع ورقلة
 التالي ()
 حسابي (2.17) () حسابي(2.32) () حسابي
 (2.46) () حسابي(2.85) يعززه الحسابي الإجمالي
 وهذه دراستي (2.45) (2019)
 (2015)
 تي

محل

اختبار صحة الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين نظم المعلومات الإدارية
 الإداريين في المؤسسة محل الدراسة، من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل "نظم
 (0.05)

(R=0.90) التفسيرية (R2=0.81)
 يعني المتغير () مقدره (81%) المتغير ()
 إلى وهذه (خالد زيدان عبد الهادي)
 (2019)

والتي

محل في المتغير المتغير
 تأثيرا المتغير
 التدرجي: الانحدار

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين :
 في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR



3- الانحدار التدرجي في المتغير)
 (.
 4- كما تبين من نتائج هذا التحليل أن معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (الاف وقاعدة البيانات) والمتغير التابع (الثقة التنظيمية) بنسبة (92 %) (84.7%) من التغيرات التي تحدث في متغير الثقة التنظيمية تعود إلى (بعد الافراد وبعد قاعدة ((15.3%)
 5- Beta (sig = 0.000)
 Beta (t=11.636) (0.869)
 Beta (sig = 0.000) (t= 8.780) (0.647)
 sig جميع (0.05)
)

اختبار صحة الفرضية الرابعة:

TESTE(T) ANOVA

هذه

في

التالي:

إلى المتغيرات

(0.74) أكبر (0.05)
 (0.001) (0.05)
 متغير السن
 متغير (0.000) (0.05)
 متغير الخبرة في (0.05)
 (0.081) متغير
 أكبر (0.05) ، وكذا متغير المديرية التابع لها كان
 (0.708) كبر (0.05) متغير درجة التحكم في الاعلام الي كان
 (0.007) (0.05)
 والتي
 إلى المتغيرات)

الخبرة في العمل، المديرية التابع لها، درجة التحكم في الاعلام الي) في المؤسسة محل الدراسة

دور نظم المعلومات الادارية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العمال الاداريين
في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة CNR

خلاصة الفصل:

في
إلى
في
بالصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة،
بحيث شملت (50)
البرنامج
SPSS) ثم إلى

والتي

1- يوجد نظم معلومات ادارية ذات جودة جيدة في المؤسسة محل الدراسة

2- هناك محل

3- هناك

في المؤسسة محل

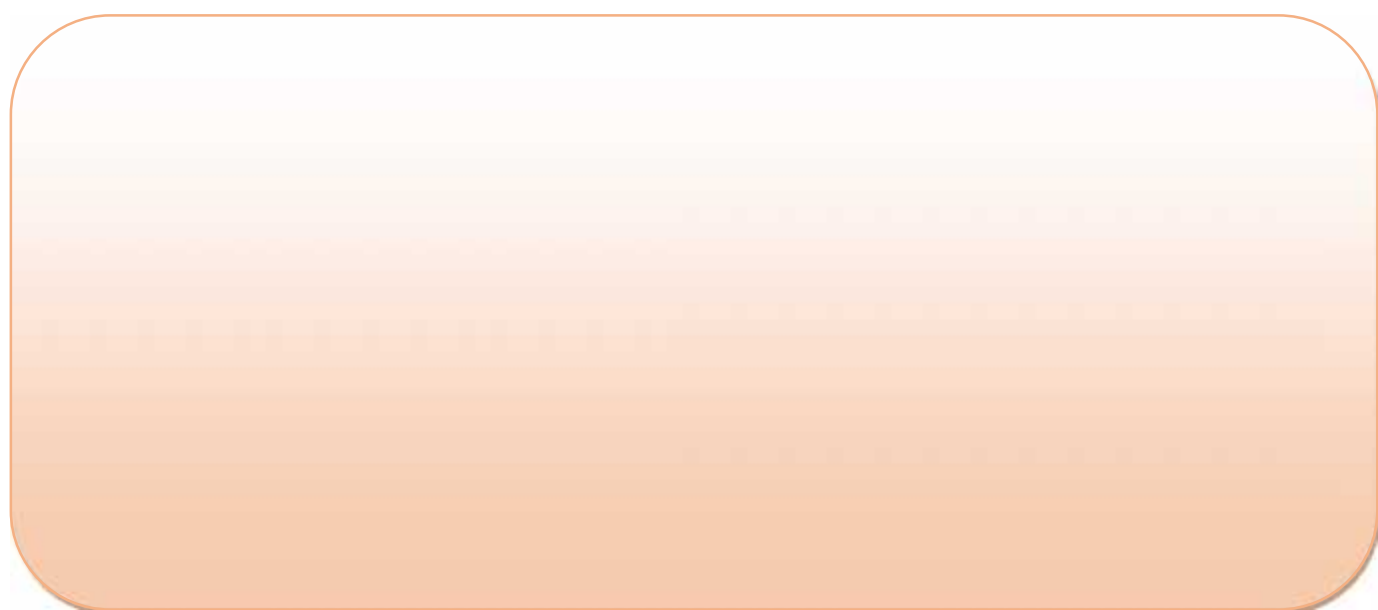
4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى الثقة التنظيمية وفي مستوى

الولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين تعزى إلى المتغيرات الشخصية

وفي الأخير يمكن القول أن هذه الدراسة خلصت إلى أن نظم المعلومات الادارية ساهمت في تعزيز الثقة

التنظيمية لدى العمال الإداريين من خلال التأثير القوي لأبعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية خاصة

" الافراد وبعد قاعدة البيانات " في المتغير الت



خاتمة

من أثنى ما تملكه المؤسسات فضاء
في ظل في ذلك بتوفير

جلية وبمستوى عالي خلال توفير نظم معلومات ادارية ذات جودة عالية التي تعتبر من بين اهم العوامل التي تؤثر في الثقة التنظيمية في المؤسسات حيث توفر هذه الاخيرة معلومات حديثة ودقيقة في الوقت والمكان المناسبين مع امكانية مشاركتها بين العمال بطريقة سهلة ومرنة بالإضافة لمختلف العمليات الادارية التي تكون باستخدام الحاسوب والبرمجيات في مختلف المراكز الادارية التي تظفي سرعة في الاداء الاداري وتساعد في تحقيق والفعالية إضافة الى العمليات التقييمية المختلفة التي تظفي عدالة ورضا داخل المؤسسة كل هذا يساهم في رفع وتوفير الثقة التنظيمية في المؤسسة وعليه فقد ارتأينا الى طرح الاشكالية التالية " ما مدى تأثير نظم المعلومات الادارية في الثقة التنظيمية داخل المؤسسة محل "
SPSS إلى مجموعة والاقتراحات المتمثلة في:

اولا النتائج:

- 1- في المؤسسة محل الدراسة.
- 2- اهتمام إدارة المؤسسة بتوفير نظم معلومات إدارية ذات مستوى عالي في المؤسسة محل الدراسة.
- 3- نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة توفر معلومات تتصف بالدقة والحداثة وسرعة الوصول للعامل هذا ما يساهم في تسهيل تأدية الوظيفة وبالتالي رفع ثقة المو .
- 4- وجود نظم معلومات إدارية ذات مستوى جيد ساهم في رفع التعاون وتبادل ومشاركة المعلومات بين افراد المؤسسة ونتيجة لذلك تظهر الثقة التنظيمية في المؤسسة.
- 5- الثقة في توافر ا .
- 6- يرى العمال ان إدارة المؤسسة لا تهتم بالشكل الكافي لاحتياجاتهم ورغباتهم عن طريق استخدام نظم المعلومات الإدارية وهذا ما يساهم في تخفيض ثقتهم اتجاه الإدارة العليا.
- 7- يرى العمال انه لا توفر لهم دورات تكوينية كافية تساهم في تحسين مستوى استخدامهم ل

8- وجود مبرمجين متخصصين ذو كفاءة عالية في إدارة نظم المعلومات ساهم في رفع ثقة العمال اتجاه المؤسسة وذلك لما يقدمونه لهم من معلومات وتسهيلات للعمليات الإدارية وإصلاح اباب في وقت قصير.

9- استخدام نظم المعلومات في عملية تقييم أداء العمال يساهم في رفع ثقة العامل اتجاه زملائه ومشرفيه والإدارة العليا لما توفره من عدالة في عملية تقييم الأداء.

10- تحققت علاقة ارتباط قوية ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

11- ثمة بين ابعاد الثقة التنظيمية تعززي الى المتغيرات الشخصية الوظيفية في المؤسسة.

ثانيا: اقتراحات الدراسة:

في يقترحان

التي التي في

في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة، :

1- ضرورة الاهتمام بأولويات تأثير أبعاد نظم المعلومات الإدارية في الثقة

2- تغطية بعض النقائص في نظم المعلومات الإدارية وذلك بتلبية مختلف الاحتياجات والرغبات الوظيفية

3- توفير دورات تكوينية اضافية للموظفين تساهم في تحسين مستوى استخدام نظم الم

4- تمكين العمال ومشاركتهم في عمليات اتخاذ القرار التي تخص نظم المعلومات الإدارية.

5- توضيح مختلف الممارسات والإجراءات الإدارية من طرف الإدارة العليا وذلك عن طريق نظم المعلومات

6-

وتعزيز هذه اتجاه مسؤولي المصالح

في الإدارة يستمد قوته من خلال استخدام نظم معلومات إدارية.

أفاق الدراسة:

وفي والميداني التي

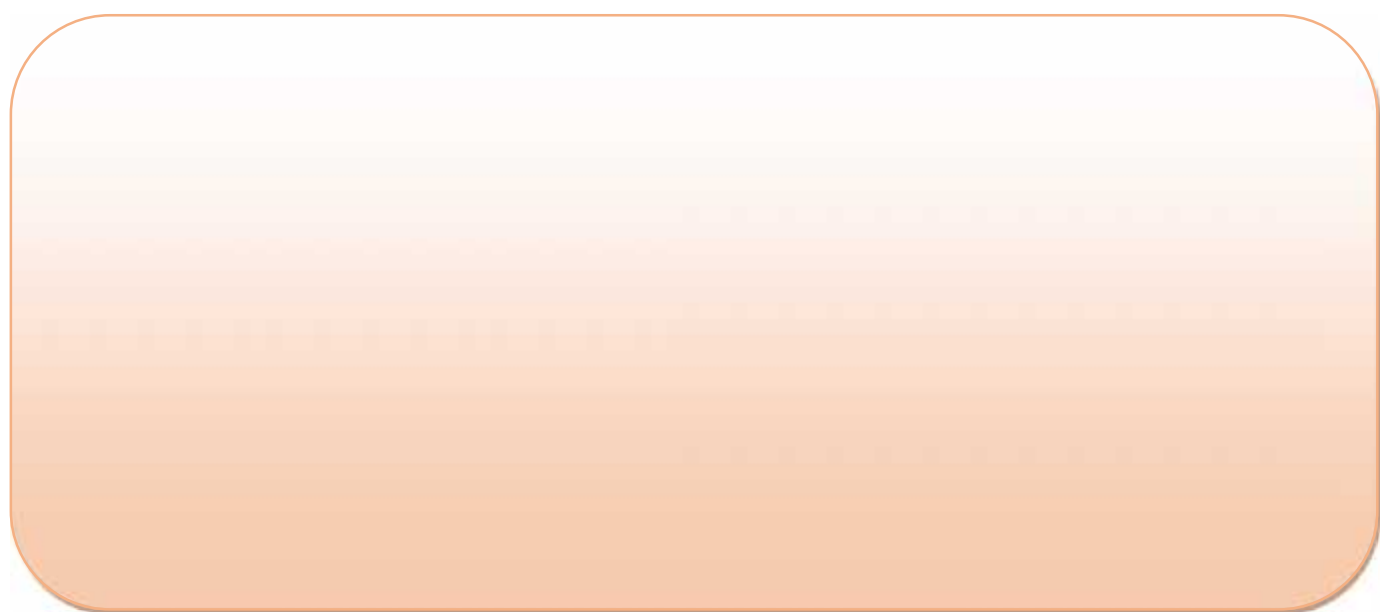
نقترح بعض المواضيع التي

:

1- دور القيادة الإبداعية في تعزيز الثقة التنظيمية

-2 مدى توفر أبعاد الثقة التنظيمية في القطاعين العام والخاص (دراسة مقارنة)

-3



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

1. الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات 4 المسيرة، 2009 .
 2. الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية 1 . 2008 .
 3. محمد نظم المعلومات الإدارية 1 . 2005 .
 4. المعلومات الإدارية المريح للنشر، 2000 .
 5. محمد مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات 2003 .
 6. محمد نظم المعلومات الإدارية 2006 .
- 2- المجالات العلمية
1. جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP) 77، سبتمبر 2016.
 2. أحمد الرحمن وآخرون، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري بولاية غرب دارفور مجلة العلوم والآداب، 2015.
 3. حكمت محمد فليح تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت مجلة 83 , 2010.
 4. حميد سالم دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة وزارة الأعمار والإسكان، مجلة 32 2013.
 5. خير محمد ، تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصاريف الأهلية في محافظة النجف الأشرف مجلة 10 , 4 , 2018.

6. محمد أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس بسوريا
في مجلة
2015.
7. زيد فوزي أيوب الشيخ، بسام محمد ياسين الحديثي بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم أداء الموظفين بحث تحليلي في كلية التربية للعلوم الانسانية جامعة الموصل -العراق.
في المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات بجامعة الموصل سنة 2019.
8. سماح محمد فالح أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة بالسعودية،
نشر في مجلة
2019.
9. سلمى عمر الخليفة، طه محمد أبو النجا تفاعل عناصر نظم المعلومات الإدارية مع دعم القيادة العليا وأثره في فاعلية الاداء الإداري دراسة ميدانية في القطاع المصرفي بالسودان والممثل بينك السودان، بنك ام درمان الوطني، بنك المال المتحد، بنك الاستثمار. مجلة الطريق للتربية والعلوم
5, 9, 2018.
10. سهير عادل حامد الجادر، زهراء غانم مرجاح دور المهارات القيادية في الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة التعليم العالي والدراسة العلمي العراقية. رسالة ماجستير نشر في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية لكلية الادارة والاقتصاد بجامعة بغداد 22, 87, 2016.
11. الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد، مجلة
35 2015.
12. عبد الله عزيز الراشدي وخالد زيدان عبد الهادي مكونات نظم المعلومات الادارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من الافراد في البنك المركزي العراقي / بغداد. مجلة
38, 121, 2019.
13. جميل حمد تأثري ابعاد تقويم الاداء في الثقة التنظيمية دراسة وصفية تحليلية للآراء عينة من القيادات الادارية في وزارة النفط العراقية،
في مجلة
2012.
14. مفاهيم حول نظم المعلومات كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
2012.

15. دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة كركوك 8 2 , 2018.

16. نظم المعلومات

17. ياسمين دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي - دراسة تحليلية لآراء العاملين في مديرية توزيع كهرباء كربلاء، 10 42 2014.

3- الرسائل و الأطروحات

• مذكرات الماجستير

1. محمد أحمد كريم علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المؤسسات غير الحكومية بقطاع غزة هذه الماجستير في 2013.

2. أسماء الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم ماجستير في التربية 2018.

3. اسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، الماجستير في إدارة 2004.

4. الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم ماجستير في التربية تخصص بكلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة نوفمبر 2016 .

5. عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم، على درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية 2014.

• مذكرات الماستر

1. دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري ماستر في التسيير تخصص الأعمال بجامعة الجليلي بخميس 2018.

2. دور الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي شركة سوناطراك دراسة ميدانية في

ماستر

المديرية الجهوية لقسم انتاج حاسي مسعود

تخصص رية في جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2015.

ثانيا. المراجع باللغة الأجنبية

1. Anu Puusaand UiiiaTolvanen, **Organizational Identity and Trust**, Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies, Vol 11, N2, 2006.
2. Laudon, K. and Laudon, J.: **Management Information Systems: Managing the Digital Firm**, 9th edition, Prentice Hall, New Jersey. (2006)
3. Ait Yassine **FLY Information Systems in the Effectiveness of Managerial Decision Makin** Journal Arabian Journal of Business and Management Review, Vol 7, N4, 2017.
4. Jeewon Cho Insu Park John, W. Michel **How Does Leadership Affect Information Systems Success? The Role of Transformational Leadership** The electronic magazine Elsevier Vol 48, N7, 2011.
5. Mónica Esther Ospino Pinedo, Iván Javier Monterrosa **Castro LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN EMPRESAS**, Journal observatorio de la economia latinoamericana ISSN: 1696-8352, 2018
6. Meinald T. Thielsch, Sarah M. Meeÿen and Guido Hertel **Trust and distrust in information systems at the Workplace** Journal peerj University of Munster, Munster, Germany, 2018
7. Oxford: Worked **power Dictionary**, for Learners of English, Oxford, university press, New York, 2003.



قائمة الملاحق

الملحق رقم (01):

الملحق رقم (02) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	الحاج عرابة	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة -
02	خالد رجم	أستاذ محاضر - أ-	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة -
03	خامرة الطاهر	أستاذ محاضر - أ-	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة -



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
ملحق رقم (03): الاستبيان
قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر « مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية » سوف تحضي بالأهمية البالغة لدينا ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة. ولكم منا كل الشكر والتقدير.

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول : نظم المعلومات الإدارية

الرقم	البيان	سلم القياس		
		غير موافق	محايد	موافق
	أولاً / الاجهزة			
01	تمتلك المؤسسة أجهزة حديثة ومطورة ذات جودة عالية			
02	توفر الأجهزة مساحة كبيرة وكافية لتخزين المعلومات			
03	تميز الأجهزة والمعدات في المؤسسة بالمرونة والسرعة في ادخال ومعالجة البيانات			
04	يوفر الحاسوب وملحقاته ميزة الحصول على معلومات متكاملة عند الحاجة إليها			
	ثانياً / البرمجيات			
05	تتيح البرمجيات المتوفرة في المؤسسة مشاركة بين المعلومات المتوفرة بين الموظفين			
06	تسعى المؤسسة إلى تهيئة المتطلبات اللازمة لاستخدام البرمجيات في إنجاز عملياتها المختلفة			
07	توفر البرامج الموجودة في المؤسسة معالجة سريعة للمعلومات و دقيقة للبيانات			
08	تساعد البرامج المستخدمة في المؤسسة على تحسين الممارسات الإدارية			
09	تساهم البرامج الحاسوبية المستخدمة في تخفيض تكاليف إنجاز العمل			
	ثالثاً / الافراد			
10	تدرك المؤسسة أهمية العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية كعامل مساعد لنجاح وتطوير المنظمة			
11	يملك الافراد في المؤسسة مهارات وخبرات فنية وإدارية تتناسب مع المهام الموكلة إليهم			
12	تمتلك مؤسستنا مبرمجين متخصصين في إدارة المعلومات			
13	تمت استفادتك من دورات تكوينية كان لها أثر في تحسين استخدامك لنظم المعلومات			
14	تمتلك مهارة كافية لإنجاز العمل بكفاءة باستخدام نظام المعلومات			
	رابعاً / قاعدة البيانات			
15	تتوفر في المؤسسة قاعدة بيانات منظمة			
16	تحرص المؤسسة على أن تكون قاعدة المعلومات متاحة لكل من يحق له الوصول إليها			
17	توفر المؤسسة إجراءات حماية وأمن على قواعد المعلومات لديها			
18	قاعدة البيانات المستخدمة في المؤسسة تساعد في إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة			

المحور الثاني : الثقة التنظيمية

الرقم	أولاً / الثقة في زملاء العمل	غير موافق	محايد	موافق
01	أستطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم بنظم المعلومات الادارية			
02	زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات سعيًا للفهم المشترك بيننا من خلال نظم المعلومات الادارية			
03	يعمل زملائي على تحقيق أهدافنا المشتركة باستخدام نظم المعلومات الادارية			
04	توجد ثقة متبادلة بين زملائي في العمل بإستعمال نظم المعلومات الادارية			
05	اشعر بان زملائي يقدمون العون لي بعيدا عن المصلحة الخاصة لتبسيط نظم المعلومات الادارية			
الرقم	ثانياً / الثقة في المشرفين	غير موافق	محايد	موافق
06	معرفة المشرف بدقائق الامور في عمله جراء إستخدام نظم المعلومات الادارية تجعلني اتق به			
07	مشرفي في العمل جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة معي لتبسيط نظم المعلومات الادارية			
08	اشعر بالراحة تجاه قرارات مشرفي في العمل لكونه يتصرف بطريقة عادلة بإستعمال نظم المعلومات الادارية			
09	مشرفي في العمل لديه مهارات في نظم المعلومات الادارية تجعله متمكناً من أداء عمله.			
10	يهتم مشرفي في العمل بدرجة كبيرة بأولوياتي واحتياجاتي الشخصية والوظيفية بالاستعانة بنظم المعلومات الادارية			
الرقم	ثالثاً / الثقة في الادارة العليا	غير موافق	محايد	موافق
11	يمكنني الاعتماد على تعليمات الإدارة العليا في تنفيذ المسؤوليات بكل أريحية من خلال نشرها بواسطة نظم المعلومات الادارية			
12	اشعر بالراحة تجاه قرارات الإدارة العليا لكونها تتصرف بطريقة عادلة بالاعتماد على نظم المعلومات الادارية			
13	أشعر بأن جل العاملين في المنظمة يثقون ثقة كاملة في الإدارة العليا جراء تطبيق نظم المعلومات الادارية			
14	الإدارة العليا تهتم كثيرا بتلبية رغبات واحتياجات كافة الأفراد في المنظمة بالاستعانة بنظم المعلومات الادارية			
15	تمارس الإدارة العليا سياسات إدارية واضحة من خلال إتباع نظم المعلومات الادارية			
الرقم	رابعاً / الثقة في توفر المعلومة	غير موافق	محايد	موافق
16	أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها لتأدية مهام وظيفتي بسهولة			
17	أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها لتأدية مهام وظيفتي في الوقت المناسب			
18	أستطيع الحصول على المعلومات التي احتاجها لتأدية مهام وظيفتي في المكان المناسب			
19	تساعدني المعلومات التي أحصل عليها من المنظمة على أداء عملي بكفاءة.			
20	تتسم المعلومات التي توفرها نظم المعلومات بالدقة والسرعة والحدثة لتأدية مهام وظيفتي			

معلومات متعلقة بالموظف (ة):

		أنثى	ذكر	الجنس
50	40 إلى أقل 50	30 إلى أقل 40	30	العمر
		مهني		مستوى التعليم
20	10 إلى أقل من 20	05 إلى أقل من 10	05	الخبرة
				المسمى الوظيفي
				المديرية التابع لها
				درجة التحكم في الإعلام الآلي

الملحق رقم (04): نتائج التحليل الإحصائي spss
معامل الثبات ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	38

خصائصها وهذه

متغير

الحسابي والانحرافات

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27	58.7	58.7	58.7
	19	41.3	41.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	30	4	8.7	8.7	
	40	أكبر من 30	15	32.6	41.3
	50	أكبر من 40	24	52.2	93.5
	50	أكبر من 50	3	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

التعليمي المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		16	34.8	34.8	34.8
	مهني	10	21.7	21.7	56.5
		13	28.3	28.3	84.8
		7	15.2	15.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	2	4.3	4.3	4.3
	10 الى 5	7	15.2	15.2	19.6
	20 الى 10	19	41.3	41.3	60.9
	20	18	39.1	39.1	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

الوظيفي المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		25	54.3	54.3	54.3
		18	39.1	39.1	93.5
		3	6.5	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

المديرية التابع لها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		5	10.9	10.9	10.9
		31	67.4	67.4	78.3
		6	13.0	13.0	91.3
		4	8.7	8.7	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

درجة التحكم في الاعلام الي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		34	73.9	73.9	73.9
		12	26.1	26.1	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات:

0.05 حيث التغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى entry

الموالي

المستقلة (نظم المعلومات الإدارية) والمتغير التابع هو (الثقة التنظيمية)

المتغيرات والمتغير :

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية ^b		Enter

a. Dependent Variable: المتغير التابع الثقة التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.807	.803	.19808

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل نظم المعلومات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.219	1	7.219	183.971	.000 ^b
	Residual	1.726	44	.039		
	Total	8.945	45			

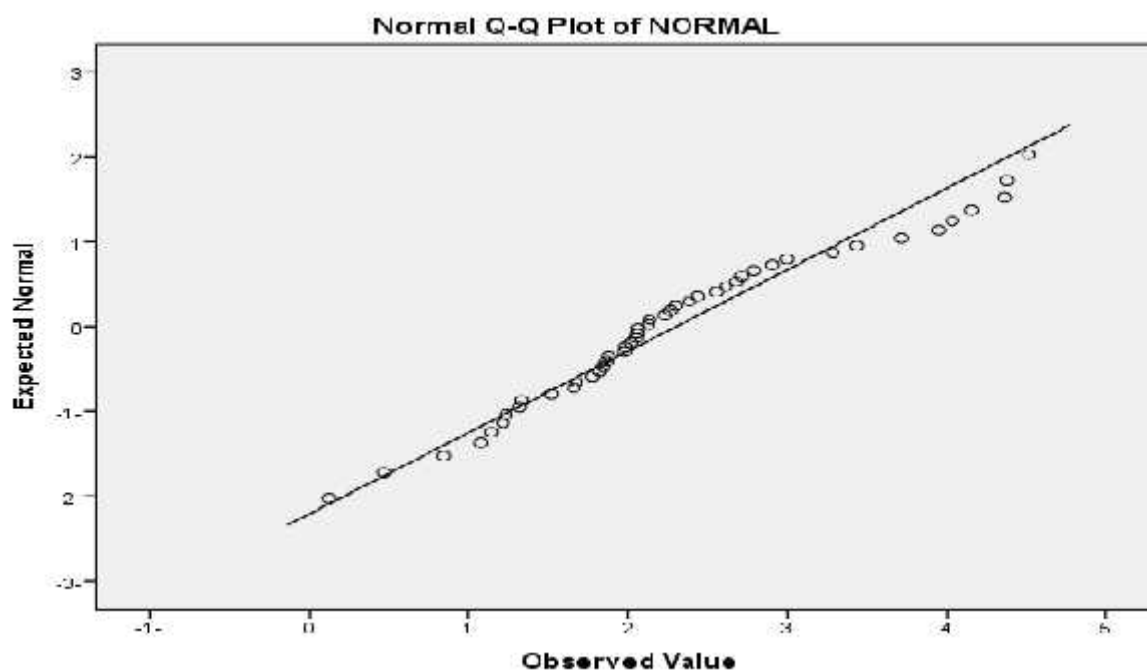
a. Dependent Variable: المتغير التابع الثقة التنظيمية

b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.793	.241		-3.291	.002
	نظم المعلومات	1.228	.091	.898	13.564	.000

a. Dependent Variable: الثقة التنظيمية



Correlations

		.780
		46
		.595
	البرمجيات	.000
		46
		.821
		.000
		46
		.746
		.000
		46
Spearman's rho		.884
		.000
		46
		.505
	الثقة في زملاء العمل	.000
		46
		.901
	الثقة في المشرفين	.000
		46
		.784
	الثقة في الادارة العليا	.000
		46
	الثقة في توافر المعلومات	.718

		.000
		46

الانحدار المتدرج

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1		.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2		.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable:

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.749	.22329
2	.920 ^b	.847	.840	.17829

a. Predictors: (Constant),

b. Predictors: (Constant), ,

c. Dependent Variable:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.751	1	6.751	135.408	.000 ^b
	Residual	2.194	44	.050		
	Total	8.945	45			
2	Regression	7.578	2	3.789	119.201	.000 ^c
	Residual	1.367	43	.032		
	Total	8.945	45			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.559	.166		3.368	.002			
		.792	.068	.869	11.636	.000	.869	.869	.869
2	(Constant)	-.046-	.178		-.260-	.796			
		.591	.067	.647	8.780	.000	.869	.801	.523
		.422	.083	.376	5.100	.000	.757	.614	.304

a. Dependent Variable:

a. Dependent Variable:

b. Predictors in the Model: (Constant),

c. Predictors in the Model: (Constant), ,

a. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant),

c. Predictors: (Constant), ,

TEST T لمتغير الجنس

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
	Equal variances assumed	.720	.401
	Equal variances not assumed		

t-test for Equality of Means

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
.332	44	.741	.04483	.13485	-.22693-	.31660
.337	40.754	.738	.04483	.13295	-.22372-	.31339

المتغير . تأثيرات المتغيرات (One Way ANOVA)

: السن

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.005	3	1.002	7.081	.001
Within Groups	5.940	42	.141		
Total	8.945	45			

: بالمستوى التعليمي

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.898	3	1.633	16.947	.000
Within Groups	4.047	42	.096		
Total	8.945	45			

: الوظيفة

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.101	2	1.551	11.411	.000
Within Groups	5.844	43	.136		
Total	8.945	45			

بالخبرة :

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.310	3	.437	2.403	.081
Within Groups	7.635	42	.182		
Total	8.945	45			

بالمديرية التابع لها :

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.288	3	.096	.465	.708
Within Groups	8.657	42	.206		
Total	8.945	45			

بدرجة التحكم في الاعلام الي :

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.381	1	1.381	8.034	.007
Within Groups	7.564	44	.172		
Total	8.945	45			

فہرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
IV	الإهداء.....
V	الشكر.....
VI	ملخص الدراسة.....
VII	قائمة المحتويات.....
IX	قائمة الجداول.....
XI	قائمة الأشكال البيانية.....
XII	قائمة الملاحق.....
	مقدمة.....
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول نظم المعلومات الإدارية و الثقة التنظيمية	
2	تمهيد.....
3	المبحث الاول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية.....
3	المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات الإدارية.....
3	الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية.....
5	الفرع الثاني: أهمية وخصائص نظم المعلومات الإدارية
5	اولا: أهمية نظم المعلومات الإدارية.....
5	ثانيا: خصائص نظم المعلومات الإدارية.....
6	الفرع الثالث: وظائف نظم المعلومات الإدارية.....
07	الفرع الرابع: مكونات نظم المعلومات الإدارية.....
09	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للثقة التنظيمية.....
09	الفرع الأول: مفهوم الثقة التنظيمية
10	الفرع الثاني: أهمية وفوائد الثقة التنظيمية.....
10	اولا: أهمية الثقة التنظيمية.....
11	ثانيا: فوائد الثقة التنظيمية
11	الفرع الثالث: طرق بناء الثقة التنظيمية.....
12	الفرع الرابع: أبعاد الثقة التنظيمية

15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظم المعلومات الادارية والثقة التنظيمية.....
15	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات العربية.....
18	المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات الأجنبية.....
20	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....
20	أولا: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
21	ثانيا : أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
21	ثالثا : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
23	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
24	تمهيد.....
25	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
25	المطلب الأول : طريقة الدراسة.....
25	الفرع الأول :منهج الدراسة.....
26	الفرع الثاني :مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.....
26	اولا :تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.....
26	نشأة الوكالة وتعريفها.....
26	أ. الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
28	ب. شرح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.....
31	ج. مجتمع الدراسة.....
31	ثانيا : واقع نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد
33	ب.عينة الدراسة.....
34	الفرع الثالث :خصائص عينة الدراسة.....
34	أ. متغير الجنس.....
34	ب. متغير السن.....
35	ج. المستوى التعليمي.....
36	د. المستوى الوظيفي.....
36	هـ. سنوات الخبرة في العمل.....
37	و. المديرية التابع لها.....

37ي. درجة التحكم في الاعلام الي.....
38المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
381. أداة الدراسة.....
392. صدق أداة الدراسة.....
393. ثبات أداة الدراسة.....
404. أساليب المعالج الإحصائية.....
41المبحث الثاني : النتائج والمناقشة.....
41المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
41النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.....
41البعد الأول: الاجهزة.....
41أولا: عرض النتائج.....
42ثانيا: تحليل النتائج.....
42البعد الثاني: البرمجيات.....
42أولا: عرض النتائج.....
43ثانيا: تحليل النتائج.....
43البعد الثالث: الافراد.....
43أولا: عرض النتائج.....
44ثانيا: تحليل النتائج.....
44البعد الرابع: قاعدة البيانات.....
44أولا: عرض النتائج.....
45ثانيا: تحليل النتائج.....
45قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات الادارية .
45أولا: عرض النتائج.....
46ثانيا: تحليل النتائج.....
46النتائج المتعلق بالفرضية الثانية.....
46البعد الأول: الثقة في زملاء العمل.....
46أولا: عرض النتائج.....

47 ثانيا: تحليل النتائج
47 البعد الثاني: الثقة في المشرفين
47 أولا: عرض النتائج
48 ثانيا: تحليل النتائج
49 البعد الثالث: الثقة في الادارة العليا
49 أولا: عرض النتائج
49 ثانيا: تحليل النتائج
50 البعد الرابع: الثقة في توافر المعلومات
50 أولا: عرض النتائج
50 ثانيا: تحليل النتائج
51 قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الثقة التنظيمية
51 أولا: عرض النتائج
51 ثانيا: تحليل النتائج
52 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
52 1. العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات
52 أولا: عرض النتائج
52 ثانيا: تحليل النتائج
53 تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل نظم المعلومات الادارية و الثقة التنظيمية
54 أولا: عرض النتائج
54 ثانيا: تحليل النتائج
54 3. تباين خط الانحدار
54 أولا: عرض النتائج
55 ثانيا: تحليل النتائج
55 تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي
56 1. المتغيرين المتبقيين في نموذج الدراسة
56 أولا: عرض النتائج
56 ثانيا: تحليل النتائج

56	2. معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة.....
56	أولاً: عرض النتائج.....
57	ثانياً: تحليل النتائج.....
57	3. تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise
57	أولاً: عرض النتائج.....
58	ثانياً: تحليل النتائج.....
58	4. معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise
58	أولاً: عرض النتائج.....
59	ثانياً: تحليل النتائج.....
60	النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة.....
60	تحليل اختبار (T) teste لمتغير الجنس.....
60	أولاً: عرض النتائج.....
60	ثانياً: تحليل النتائج.....
60	تحليل التباين الأحادي one way anova لاختبارات تأثيرات المتغيرات الشخصية المتبقية..
61	أولاً: عرض النتائج.....
61	ثانياً: تحليل النتائج.....
61	المطلب الثاني : مناقشة النتائج.....
61	اختبار صحة الفرضية الأولى.....
62	اختبار صحة الفرضية الثانية.....
62	اختبار صحة الفرضية الثالثة.....
63	اختبار صحة الفرضية الرابعة.....
64	خلاصة الفصل.....
65	خاتمة.....
68	المراجع.....
72	الملاحق.....
87	الفهرس.....