

جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني  
في ميدان: العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
فرع: علوم التسيير  
تخصص: إدارة اعمال  
بمعنوان :

# أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين

دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

من إعداد الطالبة: غميض إيمان  
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/15

أمام اللجنة المكونة من السادة :

د/كاوجة بشير ..... ( أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) رئيسا  
د/العربي عطية..... (جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) مشرفا ومقررا  
د/رجم خالد.....(أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) مناقشا

السنة الجامعية : 2016 / 2017

## الإهداء

إلى أحبه خلق الله إلى قلبي ،إلى من هو أغلى من أهلي و من نفسي، الذي بعثه الله  
في هذا

الكون نهارا مطويا على أسرار الليل، فعرفه الدنيا السلم و المحبة والحنان و الخير  
والإحسان،الذي شربته من كأس هدايته، فألبسني تاج السعادة إلى حبيبي و قرة عيني  
محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى الذين لا تنفي الأدلة وإن كثرت لتعداد حبهما و فضلهما عليا  
إلى نجع الحنان ،وبر الحب و الأمان، وسر وجودي على الدوام، وأغلى ما عندي في  
الوجود

"أمي ثم أمي ثم أمي" أدام الله عليها الصحة و العافية.

إلى من نذر نفسه و حياته كي أخط أول وآخر حرفه ،إلى من كان سندي في تحمل  
المصاعب ،و معلمي الصبر على المتاعب من أجل تحقيق المكاسب" أبي الغالي" أطل  
الله في

عمره.

إلى الشموع التي تنير حياتي إخوتي الأعمام"فاطنة ، عبد الله ، كلثوم ، خديجة ، حسين ،  
الزهرة ، مصطفى ، حفصة"

إلى كل الأهل و الأقارب و الجيران و الأحباب

إلى كل أقاربي جدي العزيز- أحمد -وعمي وأبنائه ، وعماتي وخالاتي وأخوالي كل  
باسمه.

كما أهديه إلى من جمعني معهم مشوار الحياة الجامعية فكانوا خير من حملت معهم  
لواء

الصداقة وألفنت فيهم طريق الرشـد. حورية ، آسيا ،بوجمعة ، بلال ، زين الدين .

## الشكر

إلهي لا يطيب لي الليل إلا بشكرك ولا يطيب لي النهار إلا بطاعتك .. ولا يطيب

اللمحظة إلا بذكرك .. ولا يطيب

الأخرة إلا بعفوك .. ولا يطيب الجنة إلا برويتك .. فلك الحمد و لك الشكر.

اية هذا المشوار نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في

دروب عملنا.

إلى من وقف على المنابر وأعطى من حيلة فكره لينير دربنا.

إلى الأساتذة الكرام في كلية الاقتصاد و التجارة و علوم التسيير

وأخص بالذكر الأستاذ العربي عطية

الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة فجزاه الله عني كل خير وله مني كل

التقدير والاحترام

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من عمراني بفضلهم و أخلاقتهم الأستاذين مصرية

رشيد و رجو خالد ، و إلى كل عمال جامعة قاسدي مرباح ورقلة

فجزاهم الله كل الخير

والى كل من ساعدني على إتمام هذا التقرير

## ملخص:

لقد أصبح المورد البشري أهم عناصر قوى المؤسسة في سوق يمتاز بشدة المنافسة والتطور المستمر لوسائل الإنتاج لذلك أولت المؤسسة الاهتمام بأساليب حديثة تساهم في أداء العاملين لهذا قمنا بالتعريف بمدخل حديث لنظم المعلومات الإدارية و أثرها على أداء العاملين و أهمية تطبيقها في المؤسسات حيث سعت الدراسة إلى محاولة إيجاد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين .ولقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي والدراسة الميدانية في مؤسسة جامعة قاصدي مرباح و أجريت الدراسة على عينة من الموظفين حيث وزع 60 استبانة و استرجع 45 إستبانة قابلة للتحليل و تم الإستعانة بالإختبارات الوصفية لاختبار صحة الفرضيات بإستخدام SPSS ، وكانت النتائج كالتالي :

حيث تم إيجاد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين .ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (البرامج ، الشبكات ، السياسات الامنية و الإمكانيات البشرية )و الأداء الوظيفي . وتنافي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة و الأداء الوظيفي .

الكلمات المفتاحية: معلومة ،نظم المعلومات الإدارية ، أداء ، تحسين الأداء وأداء العاملين.

## Résumé

Les ressources humaines est devenu les éléments les plus importants des pouvoirs du marché en forte concurrence et le développement continu des moyens de production, a c'est cause les entreprises sintérise sur les moyenne de la performance des employés de ce que nous avons, par définition, l'entrée d'un système l'information de gestion modernes et leur impact sur le rendement des employés et l'importance de leur application dans les entreprises où l'étude a cherché à tenter Trouver la relation entre les systèmes d'information de gestion et la performance des employés .nous avons utilisé l'étude analytique descriptive et sur le terrain à la Fondation de l'Université Kasdi Merbah et l'étude a été réalisée

sur un échantillon de personnel où le questionnaire a été distribué 60 et 45 questionnaire récupéré sont analysés et a été utilisé Les tests descriptifs pour tester la validité des hypothèses en utilisant SPSS, et les résultats sont les suivants:

Si une forte relation statistiquement significative entre les deux variables des systèmes d'information de gestion et le rendement des employés .et relation statistiquement significative entre le (logiciels, réseaux, sécurité et ressources humaines) et le rendement au travail.

Et contrairement à la présence de différences statistiquement significatives entre les dispositifs et la fonctionnalité de la relation.

Mots-clés: systèmes d'information de gestion, information, la performance, l'amélioration de la performance et la performance des employés.

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	الاهداء
II	الشكر
III	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الاشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
01	الفصل الأول: الادبيات النظرية لتنظم المعلومات الادارية وأداء العاملين
02	تمهيد الفصل الأول
03	المبحث الأول: الاطار النظري لتنظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين
23	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية
34	خلاصة الفصل الأول
35	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
36	تمهيد الفصل الثاني
37	المبحث الأول: الاطار المنهجي للدراسة المنهجية ( الطريقة والأدوات )
43	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
67	خلاصة الفصل الثاني
68	الخاتمة
72	المراجع
85	الفهرس

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	31
1-2	متغيرات الدراسة	40
2-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى حسب التقدير الخماسي للكرات	42
3-2	معاملات الثبات للمؤسسة جامعة قاصدي مرباح باستخدام طريقة الفاكرومباخ	43
4-2	توزيع افراد العينة حسب الجنس	44
5-2	توزيع افراد العينة حسب العمر	44
6-2	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	45
7-2	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية	45
8-2	توزيع افراد العينة حسب الفئة الوظيفية	46
9-2	متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاجابات عمال مؤسسة جامعة قاصدي مرباح حول مفهوم نظم المعلومات الإدارية	47
10-2	متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاجابات عمال مؤسسة جامعة قاصدي مرباح حول مفهوم أداء العاملين	50
11-2	العلاقات الارتباطية بين ابعاد نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين لمؤسسة قاصدي مرباح	55
12-2	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح	57
13-2	تحديد تباين خط الانحدار للمؤسسة جامعة قاصدي مرباح	59
14-2	قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة جامعة قاصدي مرباح	61
15-2	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للإدارة نظم المعلومات الإدارية حسب الجنس	63
16-2	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للإدارة نظم المعلومات الإدارية حسب العمر	63
17-2	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للإدارة نظم المعلومات الإدارية المستوى التعليمي	64
18-2	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للإدارة نظم المعلومات الإدارية حسب الاقدمية	65
19-2	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق العاملين للإدارة نظم المعلومات الإدارية حسب الفئة الوظيفية	65

### قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
39	الميكال التنظيمي لمؤسسة قاصدي مرباح ورقلة	1-2
62	مدى ملائمة خط الإنحدار	2-2

### قائمة الملاحق

الصفحة	إسم الملحق	رقم الملحق
78	الإستبيان	01
84	معامل الثبات لكل من العينات الإستطلاعية	02
84	الاحصاءات الوصفية	03
85	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير الثابت	04



# المقدمة

### توطئة

إن المهمة الأساسية للإدارة هي تحقيق الأهداف التي وجدت المؤسسة من أجلها، وذلك بتوفير الموارد اللازمة وتنسيقها وتوجيهها بما يجعلها قادرة على الوصول للنتائج المستهدفة. وتأتي الموارد البشرية في المقدمة فهي تلعب الدور الأساسي في تحريك باقي الموارد الأخرى المادية والتقنية والمعلوماتية وتفعيلها إيجاباً أو سلباً. أصبح من أولويات الإدارة هو التحكم في أداء الموارد البشرية والتأكد من توافقه من حيث الأساليب ومستويات الجودة والتناسق مع باقي الموارد المستخدمة. ولبلوغ هذه الغاية يتطلب من إدارة المنظمة العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذا خلق المناخ والجو الملائمين للإبداع البشري، هذا ما يستدعي القيام بالتغيير في خصائصهم، قدراتهم، مهاراتهم وثقافتهم.

تلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً استراتيجياً في حياة المنظمات ، إذ تقدم للإدارة المعلومة المناسبة في المكان و الزمان الصحيح لمساعدة الإدارة على القيام بوظائفها المختلفة من تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة ،وعلي مجالات العمل في المنظمة كافة حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال بالإضافة الى وسائل التكنولوجيا الأخرى التي ساهمت في وجود المعلومات بشكل أساسي علي استخدام الحاسب الآلي. و تتطلب نظم المعلومات الإدارية العناية و اليقظة لتأمينها من خلال سياسات محددة لمراجعة هذه النظم في عدد كبير من مشروعات تصميم و بناء و تشغيل نظم المعلومات داخل المؤسسات أي كان نوعها.

يعد أداء العاملين العصب الإداري حيث يتم من خلاله متابعة أداء العامل ، و تحسين قدراته الوظيفية و هذه العملية لها تأثيرات في سلوك الأفراد و جماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماسكية و أهداف المنظمة ،و تعطي العامل القدرة على إنجاز المهام و الواجبات الموكولة إليه و تطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي ، و تعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل ، و بذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على أداء العاملين من حيث الكفاءة و الإنتاجية . الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة .

و عليه إشكالية الدراسة :

ما مدى أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في مؤسسة جامعة فاصدي مرباح ورقلة ؟

و منه نطرح التساؤلات التالية :

س 1 : ما المقصود بنظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين ؟

س 2 : هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين ؟

س 3 : هل توجد فروق في اتجاهات العاملين نحو أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزى لخصائصهم الديمغرافية

و الوظيفية ؟

### 2 - فرضيات الدراسة :

الفرضيات الأساسية الذي ستعتمد للإجابة عن إشكالية البحث كما يلي:

ف 1 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية وأداء العاملين.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة وأداء العاملين.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج و أداء العاملين.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشبكات و أداء العاملين.

4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات الأمنية وأداء العاملين.

5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية و أداء العاملين.

ف 2 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر نظام المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزى إلى السمات الشخصية

والوظيفية ( الجنس , السن , المستوى التعليمي , الاقدمية المهنية , الفئة الوظيفية ).

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر نظام المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزى للجنس.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر نظام المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزى للسن.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر نظام المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزى للمستوى

التعليمي.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر نظام المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزى للأقدمية

المهنية.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر نظام المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزى للفتة

الوظيفية.

### 3 - أهمية الدراسة :

باعتبار نظم المعلومات الإدارية من المواضيع الحديثة و الهامة التي فتحت و لا تزال تفتح أبوابها الواسعة أمام المنشآت الصغيرة و المتوسطة و الكبيرة كمجال جيد للوصول إلى أهداف بطرق منتظمة . كما يكتسي أهمية هذا البحث أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في مؤسسة جامعة قاصدي مرباح و زيادة عائداتها .

### 4- أهداف الدراسة :

تتكون أهمية الدراسة في العناصر التالية:

- 1/ إلقاء الضوء على نظم المعلومات الإدارية باعتبارها من المفاهيم الحديثة .
- 2/ معرفة واقع استخدام مؤسسة جامعة قاصدي مرباح ورقلة لنظم المعلومات الإدارية و ما هي الافكار المتبناة لمواصلة مجابهة هذه النظم الإدارية .
- 3/ مدى نجاعة نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات للمستفيدين في أقصر وقت و أسهل الطرق .
- 4/ التعرف علي مستوى أداء العاملين في مؤسسة جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

### 5 - منهج الدراسة :

سأعتمد على فالمنهج الوصفي التحليلي أكثر المناهج شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات الاجتماعية إذ يركز على ما هو كائن في وصفه وتفسيره للظاهرة المدروسة، ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات بنوعيتها الكيفي والكمي حول الظاهرة محل

الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج ولمعرفة طبيعتها وخصائصها وتحديد العلاقات بين عناصرها وكذلك المنهج الاستدلالي الإحصائي يتمثل في الاستبيان.

### 6-الحدود الموضوعية:

تتكون الحدود الموضوعية من حدين وهما:

**الحدود المكانية:** فيما يخص الإطار المكاني للدراسة الميدانية فكانت مؤسسة جامعة قاصدي مرباح ورقلة والتي سيتم التعرف عليها في الجزء التطبيقي من هذه الدراسة.

**الحدود الزمانية:** أما ما يخص الإطار الزمني للدراسة فقد كانت عملية توزيع الاستبيان كانت خلال أبريل 2017.

### 7-صعوبات الدراسة :

تتمثل الصعوبات والمشاكل التي واجهتني أثناء إعداد البحث في الجانب التطبيقي ويمكن حصر هذه الصعوبات فيما يلي:

-صعوبة في الحصول على وثائق من أجل استخدامها كملاحق والاكتفاء بتسجيلها من خلال عملية المقابلة.

-عدم تجاوب بعض العاملين بالمؤسسة معي وأنا بصدد القيام بالدراسة الميدانية وهذا يظهر من خلال عدم الإجابة عن الاستمارات المقدمة لهم.

### 8-هيكل الدراسة:

في هذا الإطار قمنا بتقسيم البحث إلى جانب نظري وجانب تطبيقي تتقدمه مقدمة وفي الأخير خاتمة محصلة لجميع النتائج.

**الجانب النظري :** تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الإدارية و الأداء العاملين .

**الجانب التطبيقي :** ويتمثل في الإجراءات الميدانية حيث تطرقنا إلى الجانب المنهجي للدراسة واشتمل على المنهج المستخدم

للدراسة، ثم أدوات الدراسة، ثم تحديد العينة و كيفية اختيارها ثم تحليل أسئلة الاستبيان.

الفصل الأول :  
الأدبيات النظرية و التطبيقية  
لنظم المعلومات الإدارية  
و أداء العاملين

### تمهيد :

تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها من خلال متابعة و تحسين أدائها و هذا من أجل البقاء و الإستمرارية ، و لكن ما يميز هذا المصطلح الغموض لاختلاف اتجاهات المفكرين ، و لهذا فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية حيث خصص المبحث الأول إلى القيام بالتعريف بمفهوم نظم المعلومات الإدارية و في المبحث الثاني فقمنا بإيضاح مفهوم أداء العاملين و بعده أما المبحث الثالث جاء لتعريف ما تم إجرائه من دراسات سابقة تخص الموضوع

### المبحث الأول :الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الإدارية

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من إحدى الأنظمة الحالية المحورية في إدارة المؤسسة عامة كانت أو خاصة و التي لا غنى عنها نظرا للفوائد التي تعود من تطبيقها لذا نتناول في هذا المطلب مفهوم و أسباب نشوء و تطور نظم المعلومات الإدارية .

#### المطلب الأول : مفهوم نظم المعلومات الإدارية

لقد تعددت الكتابات و الأبحاث في موضوع نظم المعلومات الإدارية ، رغم ذلك لم يتم التوصل إلى تعريف لنظم المعلومات الإدارية يجمع بين جميع وجهات النظر العلمية ، فقد اختلفت التعريفات من كاتب لآخر و من باحث لآخر و هذا ما توضحه مجموعة من التعريفات الأكثر إنتشارا لهذا المفهوم .

#### الفرع الاول : تعريف نظم المعلومات الإدارية :

قبل تناول مفهوم نظم المعلومات الإدارية من المهم التعرف على مدلول كلمتي :نظام ومعلومات.

**النظام** هو " مجموعة من الأجزاء أو النظم" المكونات "الفرعية التي تتداخل العلاقات بين بعضها البعض وبين النظام الذي يضمها، والتي يعتمد كل جزء منها علي الآخر في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها هذا النظام الكلي " .

**أما المعلومات** فهي " البيانات المجهزة في شكل منظم ومفيد وبالتالي هي نوع من المعرفة الناتجة عن عمليات تشغيلية لخدمة أغراض بعينها"<sup>1</sup>

تعريف نظم المعلومات الإدارية :هنالك العديد من التعريفات التي تناولتها الكتب لنظم المعلومات الإدارية فقد عرفت على أنها:

"مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ

---

1عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية" الأسس والمبادئ "المكتبة العصرية:المنصورة، 1992 م ، ص 28.29.



## الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية لنظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين

القرارات والرقابة في التنظيم، حيث يمكنها مساعدة المديرين والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة. ويتم إنتاج المعلومات من خلال ثلاثة أنشطة هي المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات " 1 يفهم من التعريف أعلاه أن نظم المعلومات هي أساس تقديم الحلول للمشكلات الإدارية والمساعدة في اتخاذ القرارات التنظيمية التي تقود لتحسين الأداء في المؤسسات المختلفة.

و في تعريف ثاني هي "هي نظم معلومات صممت لخدمة وظائف المستوى الإداري في المنظمة عن طريق تزويد المديرين في الإدارة الوسطى بالتقارير الفورية عن الأداء الحالي والتقارير التاريخية، كما تخدم نظم المعلومات الإدارية وظائف التخطيط والمراقبة واتخاذ القرار في المستوى الإداري، إذ تقدم تقارير أسبوعية، شهرية، سنوية للمهتمين من المديرين لدعم القرارات شبه المهيكلة." 2

يشير التعريف إلى أن نظم المعلومات تمثل نظاما متكاملًا قادرًا على تقديم المعلومات لعمليات الإدارة المختلفة من تخطيط وتنظيم ورقابة وغيرها.

وقد ورد تعريف ثالث بأنها " :نظم متكاملة تؤسس على الحاسوب بنظام آلي ونظام آخر تقليدي بحيث تقدم المعلومات لتدعيم عمليات ووظائف صنع القرار، فهي نظام يستخدم الإجراءات الهيكلية لتقديم العملية الإدارية لكل المستويات ولكافة الوظائف بمعلومات معتبرة مؤسسة على البيانات من مصادر داخلية وخارجية" 3.

عليه فنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر الباحثة هي نظام يدعم اتجاه الإدارة في اتخاذ القرارات التي تعين على تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها، فهي نظام متكامل يهدف لتدعيم وظائف الإدارة وتنفيذ العمليات عن طريق توفير معلومات منظمة عن الماضي والحاضر والمستقبل.

---

1سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية" المفاهيم الأساسية "الدار الجامعية :الإسكندرية، 1999 م، ص14 .  
2عومار بوطيبة ، دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة، مذكرة شهادة الماجستير في الإدارة و التسيير الرياضي ، جامعة سوق أهراس ، 2012 ص64.  
3 Wendy Robson, **strategic management information systems**, 2nd Edition ( Pearson Prentice Hall: Harlow, 1997) p(81)

### الفرع الثاني : أهمية نظم المعلومات الإدارية :

تعمل نظم المعلومات المطورة على توفير البيانات المطلوبة، بهدف دعم وإدارة وظائف و برامج المشروع .ولقد بدأت نظم المعلومات الإدارية قبل إدخال الكمبيوتر بفترة طويلة من الزمن، فقد نشأت في البداية بإدارة الحسابات والمجالات الإدارية الأخرى .و يساعد استخدام الكمبيوتر في سهولة استعمال المعلومات، والحصول عليها، والتعامل مع البيانات بكميات كبيرة. كما أن هذه البيانات تكون متاحة للإستخدام من قبل جميع الأفراد العاملين في المنظمة ككل. ويمكن تلخيص دور وأهمية نظم المعلومات (المعتمدة على نظم الحاسوب الحديثة) لإدارة الأعمال ،بمختلف أنواعها وتوجهاتها ، بالاتي :

- 1 - تحتاج معظم المنظمات إلى نظم المعلومات لكي تبقى وتزدهر.
- 2 - تساعد نظم المعلومات المؤسسات في التوسع إلى مواقع بعيدة جغرافيا.
- 3 - تساعد نظم المعلومات في تأمين منتجات وخدمات جديدة.
- 4 - تحتاج المؤسسة إلى نظم المعلومات في إعادة تشكيل الوظائف وانسيابية العمل فيها.
- 5 - تعمل نظم المعلومات على تأمين الحلول للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.
- 6 - تسهل نظم المعلومات في عملية التغيير الجذري والواسع في إدارة الأعمال.

### الفرع الثالث : أسباب تزايد الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية:

- 1 \* كبر حجم المنشآت.
- 2 \* زيادة الاعتماد على الآلة.
- 3 \* الحاجة الملحة إلى توفير الوقت.
- 4 \* زيادة الأنشطة.
- 5 \* المنافسة.

---

1 شاهر عبيد ، نهاد ربيعة ، أثر نظم المعلومات الإدارية الصحية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي الحكومي في فلسطين (محافظة نابلس وجنين أنموذجاً) جامعة القدس المفتوحة ، 2015 ، ص 7.

6\*تطور أساليب اتخاذ القرار1.

### المطلب الثاني : مكونات وأنواع نظم المعلومات الإدارية

الفرع الأول : مكونات نظم المعلومات الإدارية :

1. جمع البيانات : و يتم في هذه العملية الحصول على البيانات من مصادرها المختلفة مراعيًا توفر (الصحة ، الدقة ، الشمول ) المرونة ، تناسب الكلفة ، القيمة في تلك البيانات .و يتم كذلك تزويد المنظمة بالبيانات الخاصة بالإتجاهات المستقبلية و الإحتمالات الخاصة بالبيئة عن طريق استخدام و سائل المراقبة البيئية " التنبؤ و التحليل " .
2. معالجة البيانات : حيث يتم تحويل البيانات من هيئتها الأولية إلى معلومات ذات معنى و قيمة و هذه العملية يتم تقسيمها إلى تصنيف البيانات .ترتيبها ، تلخيصها ، معالجتها و اختبارها . فضلا عن إستخراج النتائج حتى تكون جاهزة للإستخدام في الوقت المناسب من قبل المستفيدين و من الإهتمامات الرئيسية لهذه العملية و الخاصة بنظم المعلومات هي إضافة عنصر ( الأفق المستقبلي ) للبيانات الخام التي تكون ذات طبيعة مستقبلية و من أجل تحقيق هذه الغاية يجب استخدام أساليب التنبؤ الملائمة كجزء مكمل لأي نظام رسمي من نظم المعلومات .
3. خزن المعلومات : إن الحاجة للمعلومات لا تنتهي بمجرد استخدامها لمدة معينة ، و حيث أن هنالك بعض المعلومات التي تستخدم بمجرد استخراجها ، فإنه من المهم جدا خزن تلك المعلومات لحين ظهور الحاجة إليها .
4. التحديث : يتم تحديث المعلومات المتولدة باستمرار تبعا للتغيرات الحاصلة في النشاطات و يعني التحديث إجراء ما يلي :

1. إضافة معلومات جديدة لم تكن موجودة

2. إجراء تعديلات على المعلومات تتناسب و التغير الحاصل .

---

1 هاجر قسم السيد محمد إبراهيم ، أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في منشآت الأعمال ، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة ، جامعة السودان ، ص 18.

3. حذف معلومات قديمة لانتفاء الحاجة إليها .
  4. إسترجاع المعلومة : و هي العملية الخاصة باسترجاع المعلومات التي تم تخزينها عند ظهور الحاجة إليها من قبل المستفيد ، و يجب مراعاة عامل التوقيت عند استرجاع المعلومات حتى لا تفقد المعلومات الفائدة المرجوة منها إذا تأخرت عن توقيت الحاجة إليها . و المنظمة التي تنتج المعلومات و تقوم بتوزيعها إلى مراكز القرار المناسبة و بصورة أسرع من منافسيها ، يمكنها ذلك من تحقيق ميزة تنافسية و خاصة في البيئات المضطربة .
  5. المخرجات : تتمثل المخرجات في نظام المعلومات الإدارية بالمعلومات إذ أن الهدف الرئيسي لأي نظام معلومات هو انتاج المعلومات المناسبة للمستخدمين .
- تستمد المخرجات قيمتها من تأثيرها في القرارات من جهة و من جهة ثانية يتم الحصول عليها وفق كلفة معينة لذلك إذا لم تؤدي المخرجات ( المعلومات ) على تحسين القرار أو التأثير فيه فسيكون لهذه المعلومات قيمة سالبة . و حتى تؤدي نظم المعلومات الإدارية دورها بفعالية بمساعدة المستخدمين في صنع القرارات الرشيدة فإنه يتوجب عليها أن تقدم معلومات تتمتع بمجموعة من المواصفات أو الخصائص و هي :
1. الشمولية : يجب ان تكون المعلومات مغطية لمتغيرات البيئتين الداخلية و الخارجية بحيث تغطي كافة جوانب المشكلة .
  2. الصحة : أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء و التشويش أي أن يتم تجميع و تسجيل و معالجة البيانات بشكل صحيح و بالتالي يجب أن تكون المدخلات و المخرجات خالية من الأخطاء .
  3. الدقة : و تعني أن تصور المعلومات المنتجة الواقع الحقيقي المراد صنع قرار بشأنه بمعنى أنها ذات مؤشر حقيقي للأحداث التي تعني المستفيدين .<sup>1</sup>

غسان فيصل عبد ، قاسم أحمد حنظل ، أثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، جامعة تكريت ، 2009 ، ص 85.86.

4. الكلفة : و هي عبارة عن حجم الموارد اللازم تخصيصها من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة و المتمثلة بكلفة جمع و معالجة و تخزين و استرجاع المعلومات و التي يجب أن تكون أقل من النتائج المرغوب الوصول إليها من جراء الحصول على هذه المعلومة أي يجب ان تكون للمعلومات قيمة من جراء استخدامها في صنع القرارات تبرر كلفة الحصول عليها .
5. الكمية المعتمدة : و يقصد بها كمية المعلومات المعتمدة بالقرار فكلما كانت الكمية ملائمة قل حيز التقدير الشخصي و بالتالي تؤدي إلى صنع قرار أقل خطأ و أكثر نفعاً .
6. التوقيت : و هو الوقت الحصور بين طلب المعلومة و الحصول عليها بمعنى أن تكون المعلومة متاحة للمستخدم حين الحاجة إليها فعلاً في صنع قرار معين.
7. المرونة : و هي قدرة النظام على التكيف لتلبية المتطلبات المتغيرة للمستخدمين و كذلك المرونة العالية في الإستخدام و المتعدد الأغراض للمخرجات المعلوماتية من قبل متخذي القرارات. 1
- 7- التغذية العكسية : وهي العملية التي يتم من خلالها قياس مخرجات النظام وفق معيار معين، وتكتسب التغذية العكسية أهمية خاصة في نظام المعلومات الإدارية نظراً لارتباط مخرجات النظام بمهمة صنع القرارات والتي تعد المعيار في قياس مخرجات نظام المعلومات، فإذا ساهمت هذه المخرجات في تسهيل هذه المهمة تعد مطابقة للمعيار وبخلافه يتم إعادة النظر في العناصر المذكورة أعلاه لأجل تشخيص الانحرافات ومعالجتها. 2
- الفرع الثاني : أنواع نظم المعلومات الإدارية :
- تقسّم نظم المعلومات الإداريّة تبعاً لمستوياتها الإداريّة ووظائفها الإداريّة، كالتالي:
- حسب المستوى الإداري :

1 غسان فيصل عبد ، قاسم أحمد حنظل ، مرجع سبق ذكره ، ص. 87.

2 حكمت محمد فليح ، أثر نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الإدارية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت ، 2008 ، ص 53.

## الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية لنظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين

**\*1\*** نظم معلومات دعم منفذي الإدارة العليا: وهي أنظمة تسمح بتحويل البيانات الخاصة بالمؤسسة إلى تقارير ملخصة؛ ليستفيد منها مدراء القسم التنفيذي عن طريق الوصول السريع إلى جميع التقارير الواردة من كافة الإدارات والمستويات في الشركة، مثل الفواتير ومحاسبة التكاليف والتوظيف والجدولة وغيرها.

**\*2\*** نظم دعم القرارات ونظم دعم القرارات الجماعية: وهي أنظمة حاسوبية تقوم بتحليل وعرض بيانات المؤسسة، بحيث تسمح للمستخدمين اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأسهل. نظم قواعد المعرفة والنظم الخبيرة: وهي نظم حاسوبية تساعد على حل المشاكل، بأن تبني على قاعدة من المعرفة والبيانات المتعلقة بالمؤسسة، وتقوم بترجمتها إلى حقائق للوصول إلى أجوبة وحلول.

**\*3\*** نظم التقارير الإدارية: وهي نظم حاسوبية تقوم بتحليل ودراسة بيانات المؤسسة دورياً لتقديم تقارير يومية، أو شهرية، أو سنوية عن بيانات المؤسسة ويستفيد منها الإداريون.

**\*4\*** نظم معالجة المعاملات: وهي نظم حاسوبية تقوم بجمع وتخزين وتعديل معاملات البيانات الخاصة بالمؤسسة. نظم معلومات المكاتب: وهي نظم حاسوبية تهدف إلى زيادة إنتاجية المكاتب عن طريق جمع وتوزيع ومعالجة وتخزين الرسائل الالكترونية والمستندات والصور الأخرى من الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات.

### حسب الوظائف الإدارية

**\*1\*** نظم معلومات التسويق والمبيعات: وهي نظم حاسوبية مصممة لدعم عملية اتخاذ القرارات التسويقية عن طريق جمع بيانات التسويق الخاصة بالمؤسسة، وتخزينها، وتحليلها، وتوزيعها على المدراء وفقاً للاحتياجات الإعلامية على أساس منتظم.

**\*2\*** نظم معلومات الموارد البشرية: هي نظم حاسوبية مصممة للشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم للمساعدة في إدارة أنشطة الموارد البشرية وكشف المرتبات والإدارة والمحاسبة.

**\*3\*** نظم معلومات المحاسبة والتمويل: وهي نظم حاسوبية تقوم بجمع وتخزين ومعالجة البيانات المالية والمحاسبية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> mawdoo3.com/، 19/03/2017، 12:30.

المستخدمة من قبل صانع القرار، وهو الأسلوب القائم على الحاسوب لتتبع نشاط المحاسبة، بالتعاون مع موارد تكنولوجيا المعلومات؛ لدعم جميع وظائف المحاسبة والأنشطة بما في ذلك التدقيق، والمحاسبة المالية، وإعداد التقارير، والمحاسبة الإدارية، والضريبة

\*4\* نظم معلومات التصنيع والعمليات: وهي نظم حاسوبية تقوم بمساعدة الإدارة في المؤسسة في عمليات ونشاطات إنتاج السلع في كافة مراحلها<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: أهم الطرق المستخدمة و التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية

الفرع الاول : أهم الطرق المستخدمة لحماية نظم المعلومات الإدارية :

1. الوقاية ومنع حدوث الأخطار : وذلك باعتبار أن الوقاية خير من العلاج ، فإن وسائل الرقابة المصممة

تصميمًا جيدًا تمنع حدوث الأخطاء وتساعد على سرعة اكتشاف المحاولات التي تهدف إلى مهاجمة نظم المعلومات أو اختراقها.

2. الاكتشاف : ويقصد بها الاكتشاف قدر الإمكان لنقاط الضعف والقصور والمشاكل التي يمكن أن تسبب في حدوث الأخطار وفيها يتم استخدام برمجيات خاصة لتشخيص المشكلات.

3. التقليل : ويقصد به تقليل الخسائر إلى أدنى حد ممكن عند حدوث الأعطال والتي تتمثل في التأخير في عمل نظم المعلومات الإدارية أو في عملية استئناف عملها من جديد وما يصاحب ذلك من تكلفة مادية كبيرة ، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تشغيل نظم بديلة يتم استخدامها مؤقتًا ريثما يتم تصحيح الأعطال واسترداد النظام.

4. الاسترداد : ويعني وضع خطة لإعادة تشغيل النظام حين حدوث الأخطار بهدف إعادة تشغيله بأسرع وقت ممكن من خلال اكتشاف الجزء الذي تسبب في العطل واستبداله فورًا.

5. الإصلاح : ويعني إصلاح النظام وإعادة تشغيله وتحسين إجراءات الحماية لمنع تكرار حدوث ذلك مستقبلاً

---

1 مرجع سبق ذكره، mawdoo3.com

6. حماية المعلومات الإدارية من خلال توثيق الاتصال : باستخدام وسائل عديدة لحماية شبكات الاتصال

من عمليات الاقتحام والدخول وغيرها من التهديدات التي يمكن أن يقوم بها أشخاص غير مخولين بالدخول

في الشبكة

الفرع الثاني : التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية :

هنالك خمس تحديات أساسية تواجه إدارات المنظمات حين التفكير في تبنيها نظم المعلومات الإدارية وهي:

1/ تحدي العمل الاستراتيجي لبلوغ المنظمة الرقمية : كيف تستطيع المنظمة استخدام نظم المعلومات و إتقانها حتى

تستطيع المنافسة، لأن تبني نظم المعلومات بكافة أنواعها وتحقيق عوائد عالية منها يعتبر مهمة ليست بالسهلة ورحلة طويلة

لمعظم المنظمات بالإضافة لتكلفتها الإنشائية العالية.

2/ تحدي العولمة : إمكانية المنظمة في فهم متطلبات الأعمال والأنشطة من اقتصاد وإدارة وغيرها فظل العولمة التي تتطلب

بيئة مواتية ومواكبة لأن النمو المتسارع للتجارة العالمية وحركة النشاط العام للمنظمات تحتاج لنظم معلومات إدارية تدعم

عمليات الإنتاج والتوزيع من خلال الفائدة مما توفره النظم.

3/ تحدي الاحتياجات الهندسية والبنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية : كيف تتمكن المنظمة من دعم العمليات

الهندسية ومتطلباتها من أجهزة ومعدات تقنية لدعم أهدافها الاستراتيجية خاصة وأن التقنيات والمهام التكنولوجية تتغير

بسرعة بفضل التحديث الذي يدخل عليها بين الفينة والأخرى وضرورة المواكبة.

4/ تحدي الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية : كيفية مواجهة المنظمات لقيمة وتكلفة الأعمال المرتبطة بالنظم من

برمجيات و أجهزة وعمالة فنية ككلفة إدارية و مدى توافرها وقيام مستثمرين بذلك.

5/ تحدي السيطرة والمسؤولية : كيفية ضمان المنظمات بأن نظام المعلومات مستخدم بطريق مسؤولة و بشكل أخلاقي

واجتماعي منضبط.1.

1 سامي مصطفى محمد على ، دور نظم المعلومات الادارية فى التخطيط الاستراتيجي، رسالة دكتوراء ، المعهد العالي لعلوم الزكاة ، 2006، ص 39.4.43.44.



### المبحث الثاني : أداء الموظفين في المؤسسة

#### المطلب الاول : التأصيل المعرفي لأداء العاملين

يعتبر الأداء عنصرا هاما في التنظيم المهني باعتباره المحرك لهذا الأخير ، كما يعد المقياس الذي يعتمد عليه للحكم على فعالية الأفراد في المنظمات، والأداء كمتغير اعتبر مركز اهتمام العديد من الدراسات والبحوث التي كانت تهدف إلى تدقيق مفهومه، ورغم ذلك لم يتمكن الباحثون من تقديم مفهوم محدد ومتفق عليه ولكن سنحاول أن نقدم بعض التعاريف.

#### الفرع الاول : مفهوم أداء العاملين :

##### 1/ تعريف الأداء :

يعرف الأداء : بأنه اتجاه نحو المستقبل من خلال مفهوم القدرة على الذهاب إلى أين نريد أن نذهب ويشير أيضا إلى أننا يمكننا القول على المؤسسة حققت الأداء إذا قامت بتحقيق الأهداف التي قامت بتسليطها.1  
و يعرف أيضا :الأداء هو قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بن رضا المساهمين والعمال .  
وبصفة عامة فإن أداء الفرد عبارة عن محصل و تفاعل الرغبة مع القدرة ومنه.2

##### 2/ تعريف أداء العاملين:

التعريف الأول " أداء العاملين هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد".3.

التعريف الثاني " هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء".4.

1 نور الدين شنوفي، تقيل أداء نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة الجزائر 2004-2005، ص115 .

2 الداوي الشيخ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ،مجلة الباحث ،جامعة قاصدي مرباح ،العدد 7 ، 2010 ص21 .

3 .حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية، 1999 ،ص216 .

4 عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005 ص 25.

**التعريف الثالث** " يعرف أداء العاملين على أنه "أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن إعتبارهم مورد إستراتيجي قادر على صنع

القيمة و تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تيسير مهاراتهم" 1.

كما يعرف أيضا " السلوك الذي نافس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة"2.

### الفرع الثاني : عناصر أداء العاملين:

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد

مستوى الأداء العاملين في المؤسسات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من

المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للموظفين وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام

الباحثين يمكن حصر تلك العناصر في الآتي:

**-الموظف وكفاءاته:** وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما

لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات و قيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك

الموظف، بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة

للإشراف والتوجيه .و في حقيقة الأمر أن البنية المعرفية للموظف في حالة تغيير دائمة نتيجة لتأثير عمليات تعليمية عديدة

كالتكوين.

**-العمل ومتطلباته:** وتشمل المهام و المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من

الوظائف، وما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص . والإلتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على

تنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء.

**-البيئة التنظيمية و مركباتها:** وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء

الفعال مثل التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي

1 عيشوش خيرة ، التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة ، رسالة ماجستير، مالية دولية ، جامعة تلمسان ، 2011 ، ص63 .

2 ربيع مسعود ، دور القيادة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية مدخل إسلامي ، رسالة ماجستير في علوم إقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2007 ، ص94 .

تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال هي:العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، الحضارية،

السياسية، القانونية..1

### الفرع الثالث : العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

- \*1 غياب الأهداف المحددة إذا كانت المنظمة لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الانتاج لإدارتها.
- \*2 عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي الى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين.
- \*3 اختلاف مستويات الأداء يؤثر في العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين في عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه.
- \*4 مشكلات الرضا الوظيفي :فالرضى الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي، فكلما زاد الرضا زاد الأداء بالنسبة للعاملين.
- \*5 التسبب الإداري والذي يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد يعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

---

1 بوقطف محمود ، التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، 2013.2014 ، ص 63.64

### المطلب الثاني : سياسات تحقيق أداء الموظفين

#### الفرع الأول :محددات أداء العاملين:

إن أداء العاملين هو " الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه إنتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد أن محددات الأداء تتوضح في:

-الجهد المبذول من طرف الفرد.

-القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.

-مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته<sup>1</sup>.

#### أ /الجهد:

يشير الجهد إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

#### ب /القدرات:

تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

#### ج /إدراك الدور:

ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه. ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فان أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فان هذا العمل لن يكون موجه في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال

<sup>1</sup>بوعطيط جلال الدين ، الإتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، جامعة منتوري قسنطينة، رسالة ماجستير ، 2009. 2008، ص 74

## الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية لنظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين

أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا

منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر.1

### د/ الوظيفة :

كل ما يتعلق من واجبات و مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة ، و ما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا للقدرات و الامكانيات العلمية و الجسمية ، بالإضافة إلى ما توفر في الوظيفة من أدوات و معدات و طرق و أساليب تستخدمها في عملياتها الإنتاجية .

### هـ/ البيئة التنظيمية الداخلية :

و هي كل ما يتوفر في المنظمة من تنظيمات تسهل العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات و طرق التنظيم الإداري من طرق القيادة و نظم التحفيز و الردع و أيضا نظم الإتصال الداخلي.

### و/ المحيط الخارجي :

المحيط الخارجي لمنظمة له تأثير على أداء العامل مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى ، و أيضا مكانة المؤسسة و سمعتها و قدرتها على المنافسة و مواجهة التحديات كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.2

### الفرع الثاني :أهمية قياس أداء العاملين.

يمكن تبيان أهمية قياس أداء الموظف من الأهداف التي تسعى لتحقيقها لكي تقيس الأداء و التي يمكن تلخيصها بما يأتي

#### 1) النقل و الترقية :

إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات الموظفين و بالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل و وضع كل الموظف في الوظيفة التي يتناسب و قدراته.

1 بوعطيط جلال الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 74.

2 بوبرطخ عبد الكريم ،دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية ،جامعة منتوري قسنطينة ، رسالة ماجستير 2011،2012، ص 10.

### 2) والمديرين المشرفين تقييم :

حيث يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

### 3) الأجور و الرواتب في تعديلات إجراء :

إذ أن قياس الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للموظفين، ففي ضوء المعلومات التي تتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب و أجور الموظفين أو نقصانها كما و يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.

### 4) مقياس أو معيار:

إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معياراً أو مقياساً مقبولاً في تقسيم سياسات و تطبيقات أخرى في مجال الموظف، و ذلك كالحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة، و كذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.

### 5) تقديم المشورة :

إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف الموظفين و اقتراح إجراءات لتحسين أدائهم، و قد يأخذ التحسين شكل تدريب داخل المؤسسة أو خارجها، و بمعنى آخر يمكن أن يعتبر قياس الأداء حافزاً للتطوير التخصصي و مقياساً له، إذا أن الموظفين كثيراً ما يعبرون عن رغبتهم في الإجابة عن السؤال المتعلق بكيفية قيامهم بأعمالهم، و في الواقع فإن قياس الأداء يعتبر وسيلة ممتازة للإجابة على مثل هذا السؤال.

### 6) يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية و الإطلاع:

إذ أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمروسيهم أثناء عملية القياس فتنتج عنه الشخصية لهؤلاء الرؤوسين من قبل المشرفين، إذ أن المقيم يجب أن يعرف الكثير عن من يقيمه.

### 7) اكتشاف الحاجات التدريبية

إن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب و التطوير<sup>1</sup>

<sup>1</sup> يوسف رمضان خضر، دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة ، جامعة الأقصى ، شهادة ماجستير في القيادة و الإدارة ، 2014 ، ص 38.39.

اللازمة.

7. يزود قياس الأداء مسؤولي إدارات الموظفين في المؤسسة المختلفة بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع الموظفين

فيها، مما يعتبر مؤشر لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع الموظفين ومشكلاتهم و إنتاجيتهم ومستقبل

المؤسسة نفسها، كما يعتبر قياس الأداء مؤشر العمليات، الاختبار والتعيين في المؤسسة<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث : أنواع اداء العاملين :

فان نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار

الشمولية.

1/ حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ /الأداء الداخلي:ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي انه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا

مما يلي:

\*الأداء البشري :وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية

التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

\* الأداء التقني : ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

\* الأداء المالي :ويكمن في فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة.

### ب /الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي

يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع وكل هذه التغيرات

تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا

تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

<sup>1</sup> يوسف رمضان خضر، مرجع سبق ذكره ، ص39.

2/ حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ /الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية

للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر. في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الريح والنمو.

كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

ب /الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة ، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف

باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن إن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التمويل، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : مداخل أداء العاملين

#### الفرع الأول : تحسين أداء العاملين:

يعني التحسين محاولة النهوض بالشيء إلى حالة أفضل إذا كان رديئا أو المحافظة عليه و تطويره إذا كان جيدا مع التعرف على اسباب الضعف في محاولة للتوصل إلى سبل معالجته أو الحد منه .

و يمكن تعريفه أيضا بأنه النظام الصلب الذي يحدد الأداء الجيد مع إمكانية الترقية و التشجيع بحيث يكون بإمكان المنظمة تحديد الأشخاص و إعدادهم للمناصب المهمة و بطرق متعددة .<sup>2</sup>

#### الفرع الثاني :أساليب تحسين أداء العاملين :

هناك أساليب عديدة لتحسين الأداء هي:

\*1\* تحسين أداء العامل :يعتبر الموظف من أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين عناصر الأداء، ويمكن تحسين أداء الموظف من خلال عدة أمور، وهي:

1 بو عطيظ جلال الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 76.77.

فؤاد يوسف عبد الرحمان ، سمية عباس مجيد ، بيئة العمل المادية و أثرها في تحسين أداء العاملين ، مجلة الإدارة و الإقتصاد ، العدد 91<sup>2</sup> ، 2012، ص 191.



أ. التركيز على نواحي القوة: أي اتخاذ اتجاه ايجابي عن الفرد، بما في ذلك المشاكل التي يعاني منها الفرد في الأداء، فيوجد في الفرد نواحي قوة ونواحي ضعف، وتتغلب نواحي القوى على نواحي الضعف، والعمل على الاستفادة من هذه المواهب المتوفرة لديه وتبني هذه المواهب وعدم قتلها.

ب. التركيز على المرغوب: توفير الانسجام بين الأفراد العاملين، وبين الأعمال الموكلة إليهم من خلال السماح لهؤلاء الأفراد بأن يقوموا بالأعمال التي يحبون أدائها بالقدر الممكن، وهذا لا يعني بأن الفرد يترك، أو يهمل عمله مجرد أنه لا يحب أو يرغب في أدائه، وإنما توفير الانسجام بالقدر المستطاع.

ت. ربط الأهداف بالشخصية: يجب أن ترتبط مجهودات الأداء مع أهداف الموظف، واهتماماته الشخصية، وان هذه العلاقة ما بين الأهداف الشخصية وخطط التحسين سوف تزيد من واقعية ودافعية الموظف من أجل تحقيق التحسين المرغوب.

\*2\* تحسين الوظيفة: إن محتويات الوظيفة أمر مهم في تدني وارتفاع مستوى الأداء، فإذا فاق مستوى الأداء مهارات الموظف، أو احتوت الوظيفة على مهام غير مناسبة للموظف، فسوف يسهم ذلك في تدني مستوى الأداء، وهناك أساليب تساهم في تحسين الوظيفة كالآتي:

أ. المهام الضرورية: أي دراسة كل مهمة من مهام الوظيفة، ومدى مناسبتها وضرورتها، والعمل على تقليصها إلى عناصرها الأساسية فقط.

ب. المهام الملائمة: العمل على تحديد الجهة الملائمة، والمناسبة لأداء هذه الوظيفة، ونرى أن هناك بعض الموظفين يعملون على أداء مهام في الوقت الذي لا يتوافر لديهم مهارات وصلاحيات. لذا يجب تحديد المهام وتوزيع المسؤوليات على حسب مهارات ومستويات الموظفين حتى يتمكن كل موظف من تأدية مهمته على أكمل وجه.

ج. تصميم الوظيفة: يتم تصميم الوظيفة من خلال مفهومين أساسيين، وهما توسيع نطاق الوظيفة وإثرائها، ويتم توسيع النطاق من خلال تجميع كثير من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارة والهدف من ذلك هو زيادة الارتباط ما بين الموظف وبين ما هو مطلوب منه القيام به، أما إثراء الوظيفة فهو العمل على زيادة مستويات الحرية المعطاة للموظف<sup>1</sup>.

محمد سليمان البلوي، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه-المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، جامعة مؤتة، الماجستير في الإدارة التربوية، 2008

د. تبادل الوظائف: أي العمل على جعل الموظفين يقومون بتبادل وظائفهم لفترة من الوقت، وذلك لإزالة الملل وزيادة الدافعية لديهم، وتحديد وزيادة حماس الموظف باستمرار.

هـ. التكليف بمهام خاصة: يجب إعطاء الفرص للموظف من فترة إلى أخرى للمشاركة في لجان، وفي فرق الدراسة والمشاركة في حل المشاكل مما يحدد لديه الهمم، ويحفزه على العمل بنشاط ودافعية.

\*3\* تحسين الموقف: إن الموقف أو البيئة تتيح فرصاً للتغيير الذي قد يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء المطلوب.

\*4\* التخطيط لمكان العمل: من حيث إعادة النظر في كيفية الطريقة التي يتم فيها التخطيط لمكان العمل، وذلك لتحسين انسياب العمل، والقضاء على الوقت الضائع.

\*5\* الجداول: يمكن تغيير جداول العمل على حسب مصلحة العمل الذي يجب عليهم إنجازه في الوقت المحدد والمناسب.

\*6\* المشرف: أي إعادة النظر في عملية الإشراف، وهل توجد مغالاة في ذلك، و هل تحققت درجة مناسبة من التناسق بين أسلوب الإشراف ومستوى الرشد الذي يتمتع به الموظف، وإلى أي مدى يتم تفويض السلطة للمرؤوسين<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث : مؤشرات قياس أداء العاملين :

من المؤشرات المهمة في تحسين أداء العاملين و التي تمثل مفتاح نجاح الوحدة الاقتصادية بصفقتها من الدعائم الأساسية في قياس الأداء هي :

1/ **الفاعلية** : يعد معيار فاعلية المنظمة من المؤشرات المهمة في قياس مدى تحقيقها لأهدافها إنسجاما و تكيفا مع البيئة التي تعمل بها من حيث استثمار الموارد المتاحة لديها .

و يمكن القول بأن الفاعلية هي الدرجة التي تحقق فيها المنظمة أهدافها أو أنها القدرة على استثمار المنظمة لموارد بيئتها النادرة في نشاطاتها المختلفة .

2/ **الكفاءة** : حضي مفهوم الكفاءة بإهتمام كبير نتيجة لمحدودية الموارد المتوفرة و للمنافسة الكبيرة بين المنظمات التي تحاول الحصول على أكبر قدر من تلك الموارد لتحقيق أفضل أنواع المخرجات و تقليل نسبة الهدر و الضياع في تلك الموارد و

<sup>1</sup>محمد سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 30.

يعتبر مؤشر الكفاءة من المؤشرات المهمة في عملية تحسين الأداء ، إذ يمثل هذا المؤشر الرشد و العقلانية في استخدام الموارد البشرية و المادية و المالية و المعلوماتية و ذلك لأن المنظمة الهادفة للنمو لابد أن تؤمن استمرار التدفق البشري و المادي و المالي و المعلوماتي لكي تعمل بشكل فاعل و مستمر لاسيما أن واقع البيئة المعاصر يتسم بمحدودية الموارد المذكورة و الكميات و النوعية اللازمة لأداء أنشطتها و يقصد بالكفاءة تطوير وسائل الإنتاج العصرية باستخدام التكنولوجيات الجديدة التي تمكن الإنتاج وتوزيع سلع الوحدة الاقتصادية بطريقة مناسبة من حيث التوقيت و الكلفة كما تعني إدخال تقنيات حديثة لتحسين الإنتاجية .

**3/ الإنتاجية:** تعني الإنتاجية مقياس لحساب مقدار الناتج باستخدام قدر معين من القوى التي تستخدم في الإنتاجية .

و يتفق أغلب الباحثين على أن : الإنتاجية = المخرجات / المدخلات.

**4/ العلاقة بين الإنتاجية و الكفاءة و الفعالية:** أن هنالك ترابط و تداخل بين هذه المؤشرات التي تمثل أحد الأركان الأساسية المهمة في تحسين و نجاح المنظمة للوصول إلى أهدافها المحددة و معالجة الانحرافات بعد تقويمها من خلال وضع الحلول المناسبة و الصحيحة . أنه تحقيق الكفاءة يعني تحقيق أعلى مقدرة إنتاجية من الموارد المتاحة و تحقيق الفاعلية يعني أن تنفذ و تنجح في الوصول إلى الأهداف المحددة من خلال زيادة الكفاءة التي تعني التحسين الواضح في مؤشرات الإنتاج و معدلات الإنتاجية اذن تحقيق الكفاءة المتميزة و زيادة الفاعلية تعود لتطور الإنتاجية و الوصول إلى استغلال أمثل للموارد المتاحة 1.

1 فؤاد يوسف عبد الرحمن ، سمية عباس مجيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 191.192.

### المبحث الثالث : الدراسات السابقة

#### المطلب الأول : الدراسات العربية

الدراسة الأولى : دراسة ( مها حسن الحسن القحمانى ) ، بعنوان : الأمن النفسي وانعكاسه على محددات الأداء

الوظيفي للمرأة في بيئة العمل ، جامعة أم القرى ، شهادة دكتوراه الفلسفة تخصص السكن وإدارة منزل ، 2015.

يهدف البحث إلى معرفة العلاقة بين الأمن النفسي للمرأة وانعكاسه على محددات الأداء الوظيفي في بيئة العمل، بلغت عينة

الدراسة 800 امرأة موظفة في القطاعات الحكومية والقطاعات الخاصة والأعمال الحرة.

منهج الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي ، أداة البحث عبارة عن استمارة استبيان إشتملت على أربعة محاور : البيانات

العامّة، مقياس الأمن النفسي، مقياس محددات الأداء الوظيفي، مقياس بيئة العمل الداخلية.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

1\* كانت هناك علاقة ارتباط طردية بين أبعاد استبيان الأمن النفسي مع أبعاد استبيان محددات الأداء الوظيفي حيث بلغت

قيمة معامل الارتباط 0.897 وعند مستوى دلالة 0.01 كما كانت هناك علاقة بين أبعاد استبيان الأمن النفسي وأبعاد

استبيان بيئة العمل الداخلية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.897 وعند مستوى دلالة 0.01 ، وكانت هناك علاقة

ارتباط طردية بين محاور استبيان محددات الأداء الوظيفي ومحاور استبيان بيئة العمل الداخلية حيث بلغت قيمة معامل

الارتباط 0.846

وعند مستوى دلالة 0.01 وهي النتيجة التي تحقق الهدف الأساسي من البحث.

اختلفت نسبة مشاركة العوامل المؤثرة على استبيان بيئة العمل الداخلية وفق الترتيب التالي :عدد سنوات العمل بنسبة 80.2

عدد ساعات العمل اليومية بنسبة 69.5 المؤهل العلمي بنسبة 61.2 فترات العمل بنسبة 54.6 كما اختلفت نسبة

مشاركة العوامل المؤثرة على استبيان محددات الأداء الوظيفي وفق الترتيب التالي :عدد سنوات العمل بنسبة 76.5 المؤهل

العلمي بنسبة 63.5، العمر بنسبة 56.2 الدخل الشهري بنسبة 51.4.

الدراسة الثانية : دراسة (يوسف رمضان خضر ) بعنوان : دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة دراسة الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية نموذجا، جامعة الأقصى ، شهادة ماجستير في القيادة و الإدارة، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الاداء الوظيفي في الكليات المتوسطة (الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية نموذجا ) و لتحقيق اهداف الدراسة تم تصميم و تطوير استبانة تتكون من (56) فقرة لغرض جمع البيانات و قياس متغيرات الدراسة .

و لقد تم توزيع الإستبانة على أفراد العينة البالغ عددهم (258) موظفا ( و قد تم استخدام أسلوب المسح الشامل ) ، استرجع منها (236) استبانة ، و تم اعتماد على الحزم الإحصائية SPSS للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة ، و ذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية : معدل ارتباط سبيرمان ، معامل التجزئة النصفية ، معامل ألفا كرونباخ ، المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، اختبار (test.T) و اختبار تحليل التباين الاحادي .

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ان متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ( المادية ، البرمجية ، البشرية ، التنظيمية ) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر الباحثين ، و وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و الأداء الوظيفي في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية — غزة كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية و تحسين الاداء الوظيفي في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية .

كما توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة (الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية نموذجا ) تعزي للمتغيرات الديمغرافية ( الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، نوع الوظيفة ) مع وجود فرق يعزي لسنوات الخبرة .

الدراسة الثالثة : دراسة (أحمد موسى المهدي أبو سمورة) بعنوان : الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي و كفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم ، جامعة السودان ، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، 2014.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية، متمثلة في القيم التنظيمية ونظام الحوافز ونظم المعلومات، والقيادة الإدارية والهيكل التنظيمي كأبعاد للمتغير مستقل، على الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وأداء العاملين كمتغير تابع. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف وتحليل الثقافة التنظيمية وكذلك أدوات المقابلة والملاحظة. وقد تناولت الدراسة الميدانية العاملين بقطاع مؤسسات التعليم العالي العاملة بولاية الخرطوم من أكاديميين وإداريين، وذلك بأخذ عينة من مؤسسات التعليم العالي ( جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وجامعة أم درمان الأهلية وكلية غرب النيل)، وقد اشتملت العينة على ( 384 ) فرد، تم اختيارهم عشوائياً. تم تحليل البيانات المتحصل عليها ببرنامج SPSS.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، وكذلك أبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة على أداء العاملين، ومن خلال استخدام وسيلة المقابلة والملاحظة توصلت الدراسة إلى أن الحوافز التي ينالها العاملين بقطاع التعليم العالي ضعيفة جداً وغير مجدية وهي محصورة في نطاق ضيق لا تتماشى مع الأداء. كذلك يلاحظ تسرب العاملين المؤهلين وذوي الخبرات في مجال تقانة المعلومات بالجامعات للعمل خارج البلاد. بالإضافة إلى عدم توظيف وسائل التكنولوجيا الحديثة والاتصالات، كما أن مفهوم نظم المعلومات غير معروف بصورة كافية لدى العاملين بالتعليم العالي، وأيضاً البنية التحتية لا تتناسب مع الأعداد الكبيرة للطلاب والطالبات حيث أن القاعات والوسائل التعليمية لا تتسع لهذه الأعداد المتزايدة، ومن النتائج المهمة التي توصل إليها الباحث تدني الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي، ومن ذلك ضعف التدريب بكل أوجهه المختلفة.

الدراسة الرابعة : دراسة (أيمن محمد أحمد أبو كريم )، بعنوان : علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، جامعة الأزهر - غزة ، شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، 2013.

هدفت هذه الدراسة التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، فقد تم توزيع 172 استبانة على المدراء في هذه المنظمات، وتم استرجاع 152 استبانة، أي ما نسبته 88.3 %

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي: أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم تليها البرمجيات في الترتيب، بينما كان الأقل تأثيراً على نظم المعلومات الإدارية الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، علاوة على ذلك أشارت النتائج إلى أن مجالس الإدارة تقوم بالإشراف ، وتحديد السياسات، ويوجد رسالة مكتوبة، ومعلنة لجميع العاملين لدى المنظمات غير الحكومية قيد الدراسة وبينت النتائج، أيضاً، أن نظام العمل في المنظمات غير الحكومية لا يتيح فرصة كبيرة للترقية، كما أشارت إلى أن قسم تكنولوجيا المعلومات يتحمل مسؤولية معدات تخزين البيانات، وأظهرت وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري، وبينت أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري تبعاً لكل من متغير سنوات الخدمة، و المؤهل العلمي.

الدراسة الخامسة : دراسة (ريم بنت عمر بن منصور الشريف) بعنوان : دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبدالعزيز)،جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، شهادة ماجستير في الإدارة العامة ، 2013.

هدفت هذه الرسالة إلى دراسة دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وذلك من خلال الاجابة على الأسئلة التالية : ما هو الدور الذي تسعى إدارة التطوير لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات أو الأقسام داخل الجامعة ؟ ما هو تأثير التطوير على أداء العاملين ؟ ما هو دور الإدارة العليا في كل جهة في تطبيق عمليات التطوير بالتعاون مع إدارة التطوير الإداري ؟ ما هي التحديات التي تواجه عملية التطوير ، وطرق التغلب عليها ؟ ما هي الأنشطة التي تقدمها إدارة التطوير الإداري في مجال تحسين الأداء الوظيفي بالتعاون مع الإدارات و الأقسام داخل الجامعة؟

ولتحقيق أهداف الرسالة تم تصميم استبانة تحتوي على 27 فقرة ، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة بالتحكيم وحساب ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ ، وتكونت مجموعة الدراسة من الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وعددهم 241 موظفة وبعد تطبيق الاستبانة عرضت البيانات وعولجت إحصائياً باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

والنسب المثوية وتحليل التباين الاحادي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى الآتي :قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات و الأقسام داخل الجامعة ، وذلك من خلال المحاور التالية :تحديث وتطوير أساليب وطرق العمل داخل الجامعة ، تطوير الهياكل التنظيمية على ضوء حجم وطبيعة العمل ، تحديد الاحتياجات الوظيفية للعاملين ، كما أشارت إلى

وجود بعض التحديات التي تواجه عملية التطوير ، وهي كالتالي :طول الإجراءات المتبعة داخل العمل ، تعقيد الإجراءات المتبعة داخل العمل ، عدم ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين.

الدراسة السادسة : دراسة ( محمود إبراهيم سعد ملحم) بعنوان : دراسة تحليلية للعلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين بالتطبيق على المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلية - دولة فلسطين ، مذكرة شهادة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال ،جامعة القاهرة ، 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين بالتطبيق على المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلية - دولة فلسطين، وذلك من خلال طرح السؤال الرئيس التالي " هل إدارة الوقت لها تأثير على أداء العاملين؟" وتكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين في المؤسسات العامة والخاصة في محافظة قلقيلية، حيث بلغ حجم العينة التي تم إجراء التحليل الإحصائي لها ( 371 ) فرداً، منهم ( 148 ) فرداً ممن يعملون في مؤسسات القطاع العام، و ( 223 ) فرداً ممن يعملون في مؤسسات القطاع الخاص ( 52 ) فرداً من القطاع التجاري، ( 68 ) فرداً من القطاع الصناعي، ( 103 ) فرداً من القطاع الخدمي.

فقد أستخدمت أساليب الوصف الإحصائي سواء المتعلقة بمقاييس النزعة المركزية لحساب المتوسطات، أو مقاييس التشتت لحساب الانحراف المعياري .وكذلك معامل ارتباط سبيرمان لقياس العلاقة بين إدارة الوقت ومعيقاتها، وبين أداء العاملين .لمعرفة مدى معنوية الفروق في إدارة وقت العاملين ، كروسكال واليز ومعوقات الوقت لدى العاملين التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية المؤهل العلمي، التخصص في الدراسة، سنوات الخبرة في العمل الحالي، العمر.وأيضاً إختبار مان ويتني



لمعرفة مدى معنوية الفروق في إدارة وقت العاملين، ومعوقات إدارة الوقت لدى و العاملين والتي تُعزى لنوع المؤسسة قطاع عام، قطاع خاص و إعتد الباحث على حزمة لإجراء العمليات الخاصة بالأساليب السابق ذكرها البرامج الإحصائية و SPSS.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

8. وجود علاقة معنوية موجبة بين إدارة الوقت وأداء العاملين، حيث إختبر الباحث عشرين علاقة فرعية بينهما، وأوضحت نتائج الإختبار معنوية العلاقة في سبع عشرة علاقة، وعدم معنويتها في ( 3 ) ثلاث علاقات.

9. وجود علاقة معنوية سالبة بين معوقات إدارة الوقت وأداء العاملين، حيث إختبر الباحث ( 15 ) خمس عشرة علاقة فرعية بينهما، وأوضحت نتائج الإختبار معنوية العلاقة في ( 12 ) إثني عشرة علاقة، وعدم معنويتها في ( 3 ) ثلاث علاقات.

10. عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إدارة وقت العاملين تعزى للمتغيرات الديمغرافية، حيث إختبر الباحث ( 16 ) ستة عشر إختباراً فرعياً بينهما، وأوضحت نتائج الإختبار عدم معنوية الفروق في ( 12 ) إثني عشر إختبار، ومعنويتها في ( 4 ) أربعة إختبارات.

11. عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في معوقات إدارة وقت العاملين تعزى للمتغيرات الديمغرافية، حيث إختبر الباحث ( 12 ) إثني عشر إختباراً فرعياً بينهما، وأوضحت نتائج الإختبار عدم معنوية الفروق في ( 10 ) عشر إختبارات، ومعنويتها في ( 2 ) إختبارين.

12. عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إدارة وقت العاملين وفقاً لإختلاف العاملين في نوع المؤسسة التي يعملون فيها.

13. عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في كل من معوقات إدارة الوقت (الإدارية والتنظيمية، البيئية) وفقاً لإختلاف العاملين في نوع المؤسسة التي يعملون فيها، في حين وجد هناك فروق معنوية ذات

دلالة إحصائية في معيقات إدارة الوقت (العامة والشخصية) وفقا لإختلاف نوع المؤسسة، وذلك لصالح

القطاع الخاص حيث إتضح تأثره بهذه المعوقات أكثر من القطاع العام.

الدراسة السابعة : دراسة (فايز جمعه النجار ، نازم محمود الأحمد ملكاوي) بعنوان : نظم المعلومات وأثرها في

مستويات الإبداع (دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية-

المجلد 26 - العدد الثاني 2010.

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في مستويات الإبداع في شركات التأمين الأردنية المسجلة في

بورصة عمان. حيث تمثلت نظم المعلومات في أنواع النظم المختلفة، في حين تمثلت مستويات الإبداع في الإبداع على المستوى

الفردى، والإبداع على مستوى الجماعات، والإبداع على مستوى المنظمات.

وقد شكلت عينة الدراسة ( 14 ) شركة تأمين تمثل ( 50 %) من مجتمع الدراسة البالغ ( 28 ) شركة تأمين مدرجة في

بورصة عمان/ سوق الأوراق المالية.

وقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

تبين أن مستويات الإبداع جميعها في شركات التأمين الأردنية قد تأثرت بأنواع نظم المعلومات المختلفة، وعليه نقبل بوجود تأثير

ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( 0.01 ) لنظم المعلومات المختلفة في مستويات الإبداع في شركات التأمين الأردنية.

إذ فسرت أنواع نظم المعلومات ( 68.4 % ) من التباين في الإبداع على المستوى الفردى، و( 65.4 % ) من التباين في

الإبداع على مستوى الجماعات، كما فسرت ( 54.8 % ) من التباين في الإبداع على مستوى المنظمة.

الدراسة الثامنة : دراسة( كفى محمود عبد الله النوايسة )، بعنوان : أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية

المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية ، مجلة دراسات، العلوم

الإدارية، المجلد 36 ، العدد 2، 2009.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى

مستخدمي تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية .ولتحقيق أهداف

الدراسة تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم ( 462 ) فردًا، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- جاء مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة وأبعاد السلوك الإبداعي مرتفعًا.

2- ثمة أثر مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد متغير جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي

لدى المبحوثين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.

### المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى:

( Perera, Gamage, Khatibi Ali, Navaratna, Nimal, and Chinna, Karuthan (2014). JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE AMONG FACTORY EMPLOYEES IN APPAREL SECTOR, ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES & EDUCATION, Vol 3, No. 1.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لموظفي مصانع قطاع الملابس في سريلانكا ، و ذلك نظرا لأهمية قطاع الملابس في التنمية الإقتصادية في سريلانكا و بالتالي التركيز في هذه الدراسة هو تحليل تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مصانع الملابس حيث أن يوجد (17) شركة تقع في مناطق التجارة الحرة ثم استخدام الاستبيان لجمع البيانات ، حيث أنه تم توزيع مجموعة (383) إستبانة على أفراد العينة و قد أعيدت (322) استبانة قابلة للاستخدام مما أسفر على معدل الإستجابة (84 بالمئة) . و قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و أساليب المعادلة الهيكلية . وقد توصلت إلى أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي كبير على الأداء الوظيفي .

الدراسة الثانية :

Aidah, Nassazi (2013), "Effects of training on Employee performance. Evidence from Uganda", master thesis from VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, International Business.

كان الغرض من هذه الرسالة تقييم أثر التدريب على أداء العاملين ، و ذلك من خلال مجال الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية في أوغندا كدراسة حالة ، و من أجل فهم هدف الدراسة قد وضعت أربعة أهداف تركز خاص على تحديد برامج التدريب المرجوة في هذه الصناعة و الهدف من التدريب المقدم و الطرق التي استخدمت و أخيرا آثار التدريب و التطوير على أداء العاملين و استندت الدراسة إلى ثلاث من أكبر شركات الاتصالات العاملة في أوغندا ، و اعتمد منهج البحث النوعي لجمع البيانات باستخدام إستبيان يتكون من 18 سؤال وزعت على 120 المستجيبين و كانت النتائج التي تم الحصول عليها تشير إلى أن التدريب يكون له تأثير واضح على أداء العاملين يمكن للنتائج أن تكون مفيدة لمديري الموارد البشرية. و صناع قرار لسياسات الموارد البشرية ، فضلا عن المؤسسات الحكومية و الأكاديمية.

### المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

إن معظم الدراسات السابقة تناولت أحد متغيري الدراسة والمتمثلتين في نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين وتم ربط مع متغيرات أخرى ، كما أن جزء من الدراسات السابقة قامت بدراسة نظم المعلومات الإدارية وربطها بأداء العاملين ، وهي شبيهة بدراستنا بدراستنا.

#### الجدول 1-1 موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الدراسة السابقة	عنوان الدراسة	حدود الدراسة	منهج الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
مها حسن الحسن	الأمن النفسي و إنعكاسه على محددات	2015	وصفي تحليلي	التأكيد على محددات أداء العاملين في بيئة	إعتمد الباحث في دراسته على محددات أداء العاملين

## الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية لنظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين

القحمانى	الأداء الوظيفي للمرأة في بيئة العمل			بصفة خاصة بينما اعتمدت دراساتي على أداء العاملين ككل
يوسف رمضان خضر	دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين أداء العاملين في الكليات المتوسطة	2014	المسح الشامل	إعتمدت الدراسة على المسح الشامل و إعتمدت دراساتي على المنهج الوصفي
أحمد موسى المهدي أبو سمورة	الثقافة التنظيمية و أثرها على الرضا الوظيفي و كفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم	2014	المنهج الوصفي التحليلي	إهتم الباحث بالثقافة التنظيمية كمتغير مستقل بينما إهتمت دراساتي بنظم المعلومات كمتغير مستقل
أيمن محمد أحمد أبو كريم	علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري	2013	المنهج الوصفي التحليلي	في مجتمع و عينة الدراسة و التركيز على الإمكانيات البشرية
ريم بنت عمر بن منصور الشريف	دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي	2013	المنهج الوصفي	إهتم الباحث بالتحسين و التطوير في أن واحد بينما ركزت في دراساتي على التحسين
محمود إبراهيم سعد ملحم	دراسة تحليلية للعلاقة بين إدارة الوقت و أداء العاملين	2010	المنهج الوصفي	إهتم الباحث في دراسته على عمال القطاع العام و الخاص أما دراساتي إهتمت بالقطاع العام لوحده
فايز جمعة النجار ، نازم محمود الأحمر ملكاوي	نظم المعلومات و أثرها في مستويات الإبداع	2010	المنهج الوصفي	الدراسة الميدانية للباحث كانت في عدة شركات بينما دراسة إقتصرت مؤسسة واحدة
كفى محمود	أثر جودة تكنولوجيا	2009	المنهج	تأكيد الباحث على نظم

## الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية لنظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين

عبد الله النوايسة	نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمى نظام المعلومات	الوصفي	على مؤسسات التعليم العالي	المعلومات المدركة أما دراسي إهتمت نظم المعلومات الإدارية بصفة عامة
Perera و آخرون	أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين	وصفي تحليلي	كلا الدراستين تقيس أثر المتغير المستقل على أداء العاملين	التركيز على تحليل أثر الرضا الوظيفي و دراسي تركز على تأثير نظم المعلومات الإدارية
Aidah nassazi	تقييم أثر التدريب على أداء العاملين	منهج البحث النوعي	كلا الدراستين تقيس الأثر على أداء العاملين	التركيز على برامج التدريب أما في دراسي فتم التركيز على التحسين

من خلال الجدول نلاحظ بأن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة فيما يلي:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

**حسب مجتمع الدراسة:** هنات اختلاف في بيئة الدراسة حيث :

-عينة الدراسة : أنها تمت على عينة عمال مؤسسة جامعة قاصدي مرياح ورقلة

-مجتمع الدراسة : حيث تمت دراسي على مستوى مؤسسة متوسطو بينما معظم الدراسات السابقة تمت على مستوى المؤسسات الكبيرة.

-المجال الزمني : اعتبارها حديثة حيث أن الدراسة تمت سنة 2017.

-مجال الدراسة : أنها اهتمت بدراسة نظم المعلومات الإدارية بعينة من عمال مؤسسة جامعة قاصدي مرياح ورقلة.

**متغيرات الدراسة :** أن معظم الدراسات السابقة العربية والمحلية تناولت إحدى متغيري الدراسة والمتمثلتين في نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين وتم ربطها مع متغيرات أخرى .

### خلاصة الفصل الأول:

في هذا الفصل تمّ استعراض التعريف بالنظم و المعلومات و كذا نظم المعلومات الإدارية ، التي تؤدي دورا محوريا في تنافسية الشركات، إذ من خلالها يمكن للشركات تحقيق ميزة تنافسية عالية، خصوصا عندما ينظر إلى المعلومات بوصفها موردا أساسيا من موارد المنظمة .

ثم تطرقنا إلى الأسس والمفاهيم الضرورية لفهم أداء العاملين تبين لنا بأن الأداء ما هو إلا سلوك إنساني يظهر على شكل انجازات في الماضي، و في الفعل(ينجز أو يعمل) في الحاضر يمكن التعبير عنه من خلال الكفاءة أو/ و الفعالية .قابل للملاحظة وقابل للقياس من خلال مجموعة من المقاييس والتي تختلف أنواعها حيث يمكن أن تكون مالية أو غير مالية.

أداء الموارد البشرية يقوم على توفير المعلومات اللازمة والكافية لإدارة المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية لأجل اتخاذ القرارات الإدارية التي تخص تنمية وتطوير أداء العمال. و تناول القليل من الدراسات السابقة من أجل تبين أهمية موضوع الدراسة .

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية لجامعة

قاصدي مرباح ورقلة



### تمهيد :

بعدها تم استعراض الجانب النظري للموضوع سنحاول من خلال هذا الفصل إلى إجراء عملية إسقاط لأهم المفاهيم النظرية التي تم تناولها على المؤسسة "جامعة قاصدي مرباح ورقلة" والتي يتركز نشاطها الأساسي على التعليم العالي و البحث العلمي بالجزائر.

وبهدف القيام بهذه الدراسة التطبيقية ,فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسيا , حيث خصص المبحث الأول للتعريف بأدوات والأساليب البحث، وأما المبحث الثاني فخصص لتعريف بالمؤسسة ، وفي المبحث الثالث والأخير فقد خصص لتحليل نتائج أسئلة الاستبيان الذي تم إعداده على عينة من موظفي المؤسسة، من اجل الوقوف أكثر على الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة.

## المبحث الأول :الإطار المنهجي للدراسة المنهجية (الطريقة والأدوات)

### المطلب الأول :الطرق المنهجية المتبعة في الدراسة

#### الفرع الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة

جامعة قاصدي مرباح ورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي و ثقافي ، و مهني ، تتمتع بشخصية معنوية و استقلال مالي ، تابعة لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي ، تعتبر صرح علمي و ثقافي و رمز إشعاع فكر يجمع بين ضخامة المنشأة و رصانة المنهج و يساعدها على تحقيق وظيفتها الأساسية و هي الأداء البيداغوجي الجيد و البحث العلمي الهادف لضمان إمداد المجتمع بكفاءات و يد عاملة تستجيب للمقاييس الدولية و تسهل الاندماج في المحيط الاجتماعي ، تقع جامعة قاصدي مرباح في ولاية ورقلة طريق غرداية ، تضم ستة كليات ، كل كلية تحتوي على مجموعة من التخصصات التي تمكن الطالب من الوصول إلى رغبته ، تعتمد الجامعة نظامين بيداغوجيين هما، نظام الكلاسيكي قلم الذي يعطي الحق للطالب في الدراسة أربع سنوات ،و هو قد زال حاليا ، و نظام أ.ل.م الجديد الذي يعطي الطالب الحق بدراسة ثلاث سنوات.

#### النشأة والتطور:

أنشئت أول نواة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة في سبتمبر 1987 ، وعرفت تحولات عديدة و متسارعة في هيكلتها التنظيمية و البيداغوجية .فمن مدرسة عليا للأساتذة سنة 1987 إلى مركز جامعي سنة 1997 ثم إلى جامعة ورقلة في جويلية 2001.

المدرسة العليا للأساتذة أنشأت بمقتضى المرسوم 65/88 المؤرخ في 1988/03/22 حيث انطلق العمل بها بتخصص ليسانس في العلوم الدقيقة (فيزياء، كيمياء، رياضيات) .و قد شهدت المدرسة تطورا هاما وسريعا في هياكلها القاعدية و البيداغوجية، فبموجب المرسوم التنفيذي 91 / 119 المؤرخ في 1991/04/27 و الإتفاقية المبرمة بين وزارتي التعليم العالي ووزارة التربية تم على التسلسل إلحاق مركز التكوين في الري والمتقنة إلى المدرسة العليا منعشا بذلك طاقة الاستيعاب، حيث تميز الدخول الجامعي 1990 / 1991 بافتتاح أربعة فروع جديدة هي الري الصحراوي والإعلام الآلي للتسيير وجذع مشترك

تكنولوجيا وعلوم دقيقة ولسانيس في اللغة الإنجليزية، أما عدد الطلبة الذي كان لا يتعدى 139 طالبا خلال موسم/1991.

1987/1988 ارتفع إلى أكثر من 600 طالبا في الموسم الجامعي 1990/1991.

في سنة 1997 تحولت المدرسة العليا إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07/159 المؤرخ في

1997/03/10 مع إلحاق المعهد الوطني العالي في الفلاحة الصحراوية إلى المركز بموجب المرسوم رقم 97/337

المؤرخ في 1997/09/10 وعليه أنشئت خمسة معاهد هي معهد الكيمياء الصناعية ومعهد الآداب واللغات ومعهد الري

والفلاحة الصحراوية ومعهد العلوم الدقيقة ومعهد العلوم الاجتماعية والإنسانية.

و أنشأت جامعة ورقلة بموجب المرسوم رقم 01-210 المؤرخ في 2001/07/23 المتضمن إنشاء جامعة ورقلة ضمت

أساتذة من مختلف الرتب (أستاذ التعليم العالي، أستاذ محاضر، أستاذ مساعد مكلف بالدروس، أستاذ مساعد، مساعد وأستاذ

مهندس).

وصل عدد الطلبة خلال الموسم الجامعي 2009/2010 إلى 22451 طالب و 809 أستاذ موزعين على ست كليات

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03/379 المؤرخ في 23 أوت 2003 التي تحدد مهام الجامعة و القواعد التي تحدد مهام

الجامعة و القواعد الخاصة بتنظيمها و سيرها المعدل و المتمم ، حدد عدد الكليات التي تتكون منها الجامعة كما يلي:

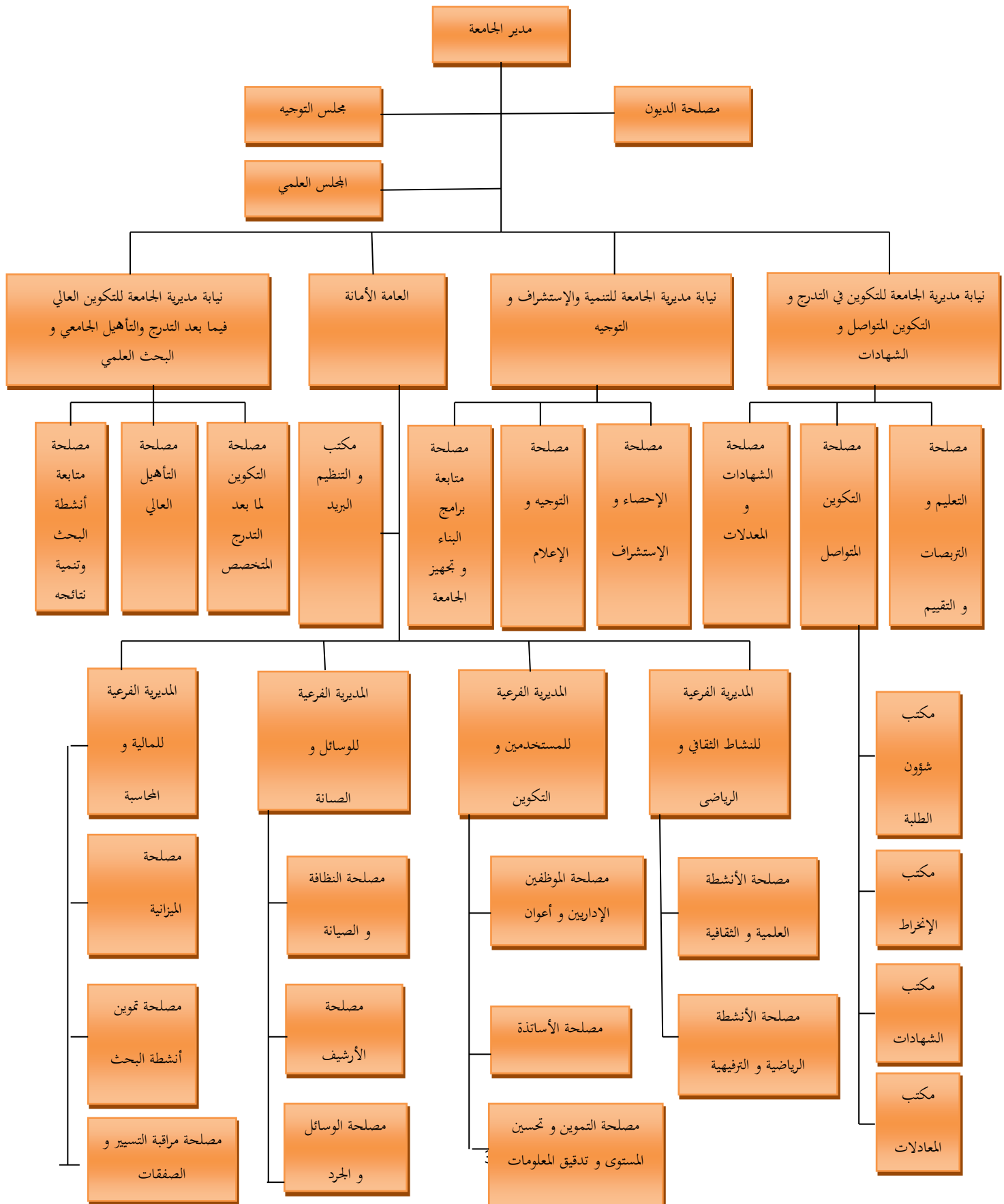
كلية العلوم و التكنولوجيا و علوم المادة ، كلية علوم الطبيعة و الحياة و علوم الأرض و الكون ، كلية الحقوق و العلوم

السياسية، كلية الآداب و العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارة و علوم التسيير و كلية الآداب و اللغات. و

ضمت حاليا :كلية العلوم التطبيقية ، كلية المحروقات و الطاقات المتجددة ، كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و

الإتصال، معهد التعليم العالي التكنولوجي ، معهد التربية البدنية و النشاطات الرياضية .

الشكل رقم 2-1 الهيكل التنظيمي الجامعة قاصدي مرياح ورقلة



الفرع الثاني : طرق الدراسة

أولا : مجتمع و عينة الدراسة

مجتمع و عينة الدراسة يتمثل مجتمع الدراسة في التعرف على مؤسسة جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؛ حيث تم إجراء الدراسة على مجموعة من عمال المؤسسة.

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم توزيع 60 استبيان على عمال المؤسسة، و تم استرجاع 45 استبانة قابلة للتحليل و المعالجة .

ثانيا : متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-1) يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	Name
المتغير التابع: أداء العاملين	MY
المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية	MX

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني :أدوات الدراسة

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في Excel والاستعانة ببرنامج SPSS النسخة 19، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي :

1. استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.
2. استخدام المتوسطات الحسابية.
3. استخدام الانحرافات المعيارية.
4. أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين نظم المعلومات و أداء العاملين .

5. معامل الثبات معيار ألفا كرومباخ.

6. اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA).

### الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية للمؤسسة.

#### 1. الاستبيان

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم نظم المعلومات الإدارية بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الاول: ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال مؤسسة جامعة قاصدي مرباح ورقلة مثل: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة في مجال العمل، الرتبة الوظيفية).

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم نظم المعلومات الإدارية ويحتوي على 20 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بإدارة أداء العاملين ويحتوي على 16 عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس إستبيان خماسي التقدير ، و يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "خماسي التقدير " كما يلي :

1. غير موافق إطلاقاً تعطى لها ثلاث درجة واحدة.

2. غير موافق تعطى لها درجتان.

3. محايد تعطى لها ثلاث درجات.

4. موافق تعطى لها أربع درجات.

5. موافق تماماً تعطى لها خمس درجات.

جدول رقم (2-2): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى حسب التقدير الخماسي

المتوسط	الإتجاه
1 إلى 1.79	غير موافق إطلاق
1.80 إلى 2.59	غير موافق
2.60 إلى 3.39	محايد
3.40 إلى 4.19	موافق
4.20 إلى 5	موافق بشدة

#### 1. الوثائق :

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها.

#### 2. الملاحظة العلمية:

بحيث تم الإعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الفروع والهيكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل وملاحظة سلوك وعلاقات العمال .

#### ثالثا : صدق وثبات الاستبيان

لقد تمت إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

## 1. صدق المحكمين :

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

## 2. ثبات الاستبيان :

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرومباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلاحظ ان معامل الثبات للمؤسسة جامعة قاصدي مرباح نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة. بحيث يجب ان لا تقل قيمة المعامل عن 60% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-3): معاملات الثبات لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح باستخدام طريقة ألفا كرومباخ

الكلية	نظم المعلومات الإدارية	الأداء الوظيفي	
,916	,896	,825	ألفا كرومباخ
36	20	16	عدد الفقرات

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 91.6%، حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

## المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

### المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة

الفرع الأول : خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:



جدول رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	22	48.9	48.9	48.9
	2.00	23	51.1	51.1	100.0
Total		45	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن نسبة الإناث (51.1) أكبر من نسبة

الذكور (48.9) و هذا ما تم ملاحظته عند توزيع الاستبيان

جدول رقم (2-5) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	14	31.1	31.1	31.1
	2.00	16	35.6	35.6	66.7
	3.00	14	31.1	31.1	97.8
	4.00	1	2.2	2.2	100.0
Total		45	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

لوحظ من الجدول أعلاه أن العمر الذي يحتل المرتبة الأولى هو ما بين 31-40 بنسبة (35.6) أي عمال في طور الترقية في

السلم الوظيفي

جدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	10	22.2	22.2	22.2
2.00	19	42.2	42.2	64.4
3.00	16	35.6	35.6	100.0
Total	45	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من الجدول أعلاه أن متغير المستوى التعليمي إنحصر في شهادة تدرج بنسبة (42.2) أي أن المؤسسة ترغب في

تجنب العمال عديمي الشهادات

جدول رقم (2-7) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	14	31.1	31.1	31.1
2.00	17	37.8	37.8	68.9
3.00	4	8.9	8.9	77.8
4.00	3	6.7	6.7	84.4

5.00	7	15.6	15.6	100.0
Total	45	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يبين الجدول العلوي توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية حيث تم الإعتماد على أقدمية ما بين 06-10 حيث بلغت النسبة

(37.8) وهذا دال على وجود ندرة للعمال القدماء

جدول رقم (2-8) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة الوظيفية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	9	20.0	20.0	20.0
2.00	18	40.0	40.0	60.0
3.00	18	40.0	40.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يوضح الجدول أعلاه توزيع العينة حسب الفئة الوظيفية حيث كانت الفئة الثانية و الثالثة من نفس النسبة و هي (18)

الفرع الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة محل الدراسة

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس ليكرت التقدير الخماسي ذي 5 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج

التالية توضح ذلك :

## 1. مفهوم نظم المعلومات الإدارية

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة جامعة قاصدي مرباح حول

مفهوم نظم المعلومات الإدارية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	. يعتمد نظام المعلومات الإداري الحالي لدى المؤسسة بشكل أساسي على الحاسوب.	3.9111	1.08339	01	موافق
02	. المعدات المستخدمة حاليا بالمؤسسة تتناسب وطبيعة العمل، وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل	3.4667	1.01354	04	موافق
03	. تعتبر المعدات المستخدمة في المؤسسة حاليا من افضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة في السوق	2.5333	.94388	19	غير موافق
04	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة في المؤسسة مناسبة وتفي بغرض الحفظ بكفاءة	3.1556	1.02149	05	محايد
	<b>المتوسط العام لبعد الاجهزة</b>	<b>3.2667</b>	<b>.73932</b>	<b>--</b>	<b>محايد</b>
05	. تتميز البرامج المستخدمة في المؤسسة بتمكين أكثر من مستفيد بالاتصال معا في وقت واحد	2.7111	1.17980	17	محايد
06	. البرامج المستخدمة في المؤسسة توفر كل ما تطلبه الوظيفة من مهام	2.8667	1.01354	13	محايد

07	تساعد البرامج المستخدمة في التقليل من استخدام الورق في المراسلات بين الدوائر والأقسام المختلفة.	2.8000	1.21730	15	محايد
08	تتميز البرامج المستخدمة بكشف الأخطاء عند إدخال البيانات وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	2.8000	1.07872	16	محايد
09	تتميز البرامج المستخدمة بالحدثة وسهولة الاستخدام	2.8889	1.11237	12	محايد
	المتوسط العام لبعد البرامج	2.8133	.84143	--	محايد
10	يستخدم النظام الحالي لتبادل ونقل المعلومات شبكات الاتصال المحوسبة بين مختلف الأقسام والمصالح.	2.3778	1.05073	20	غير موافق
11	سرعة تدفق المعلومات في الشبكة لها أثر فعال في الاتصال	3.7556	1.17077	02	موافق
12	شبكة الاتصالات المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب	2.8667	1.05744	14	محايد
13	يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات	2.9778	1.07638	09	محايد
	المتوسط العام لبعد الشبكات	2.9944	.76961	--	محايد

14	. تقوم المؤسسة بوضع قواعد خاصة لحماية المعلومات .	3.0444	1.10691	06	محايد
15	. فصل وظيفة إدخال المعلومات عن مراقبتها .	2.9778	1.07638	10	محايد
16	تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر والصيانة الوقائية للنظام.	2.9333	1.23215	11	محايد
17	توفر المؤسسة برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق	3.0000	1.27920	08	محايد
	المتوسط العام لبعد السياسات الأمنية	2.9889	.9246	--	محايد
18	. تمت إستفادتك من دورات كان لها الأثر في تحسين استخدامك لنظم المعلومات.	2.5556	1.13929	18	غير موافق
19	. يمتلك مستخدمو النظام المهارة الكافية لإنجاز الأعمال بكفاءة عالية .	3.0444	1.08619	07	محايد
20	. يساعد نظام المعلومات في تنظيم المهام الوظيفية	3.7111	.96818	03	موافق
	المتوسط العام لبعد الإمكانيات البشرية	3.1037	.77792	--	محايد
	المتوسط العام للمتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية	3.0334	.63061	--	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

## 1. مفهوم الاداء الوظيفي

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مؤسسة جامعة قاصدي مرباح

حول مفهوم الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	نظام المعلومات الإدارية زاد من معدل الأعمال المنجزة وحجم الخدمات المقدمة.	3.6222	.98371	10	موافق
02	. يساعد نظام المعلومات الإدارية على زيادة قدرة الإدارة في التحكم في اتخاذ القرار.	3.7778	.99747	04	موافق
03	. نظام المعلومات الإدارية سبب مباشر في زيادة الأعباء الملقة على الموظف.	2.6444	1.00353	09	محايد
04	. نظام المعلومات الإدارية وفر بدائل وأساليب جديدة تساعد على تجنب المعوقات الواردة .	3.6222	.74739	11	موافق
05	. نظام المعلومات الإدارية زاد من دقة الأعمال المنجزة ومن مستوى جودة الخدمات المقدمة.	3.6889	.92496	08	موافق
06	. تميز عملي عند استخدام نظام المعلومات الإدارية بخصائص متعددة وزوال الملل والروتين.	3.4667	.94388	13	موافق
07	. تنتهج المؤسسة الزيادة في قدرة العاملين على أداء أعمالهم بدقة وفعالية.	3.1111	.98216	115	محايد

08	. نظام المعلومات الإدارية جعل العمل أكثر سهولة وقلل من الأخطاء المرتكبة.	3.7111	.84267	05	موافق
09	. مع استخدام نظام المعلومات الإدارية أصبح أداء العمل أسرع ووقت إنجاز أقل.	3.6444	.85694	10	موافق
10	. تبني نظام المعلومات الإدارية يزيد من عبء العمل على الموظف ويؤخر انجازه .	2.5556	.89330	16	غير موافق
11	. لدى المؤسسة كوادر متخصصة في استخدام نظام المعلومات الإدارية.	3.3333	1.02247	14	محايد
12	. يحقق نظام المعلومات الإدارية المقاصد الوظيفية للعمل بشكل جيد.	3.5556	.78496	12	موافق
13	. تتبنى المؤسسة دورات تدريبية وتحسينية على استخدام نظام المعلومات الإدارية.	2.8889	1.17207		محايد
14	. استخدام نظام المعلومات الإدارية يساهم في زيادة الخبرة والكفاءة الفنية والمهنية.	3.8889	.80403	02	موافق
15	. يؤدي استخدام نظام المعلومات الإدارية إلى تخفيض تكلفة العمل ويوفر الوقت اللازم لإنجاز الأعمال ويساعد الإدارة على التمييز بين الموظفين الأكفاء وغير الأكفاء.	3.7778	.76541	03	موافق
16	. يساعد نظام المعلومات الإدارية على التنسيق بين الأعمال وتبسيط إجراءات العمل.	3.9111	.73306	01	موافق
	المتغير التابع الأداء الوظيفي	3.4500	.47907		موافق



## المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها

### الفرع الاول : تفسير وتحليل النتائج

#### أولا : خصائص عينة الدراسة

- يظهر من خلال الجدول السابق رقم (04) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة إناث التي تقدر بنسبة (51.1%)، بينما تمثل نسبة فئة الذكور 48.9%، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل التي تعمل فيها المؤسسة تتناسب مع فئة الإناث أكثر من فئة الذكور.

- أما فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول السابق رقم (05) فقد تبين أن الأفراد التي أعمارهم (من 31 إلى 40 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ (35.6%) يلي ذلك الفئتين العمريتين (من 20 إلى 30 سنة) و (من 41 إلى 50 سنة) حيث كان لهما نفس النسبة حيث بلغت نسبة كل منهما (31.1%)، و يليها الفئة العمرية (من 41 إلى 60 سنة) حيث بلغت النسبة 2.2%، هذه النتيجة تدل على أن فئة (من 20 إلى 30 سنة) و (من 41 إلى 50 سنة) لازالت تبحث عن المعرفة كما أنها تسعى أيضا لإثبات قدراتهم من خلال إجاباتهم وتفاعلهم مع أسئلة الاستبيان، كما أنها لازالت هذه الفئة من الأفراد قادرة على تحمل أعباء العمل في المؤسسة.

- كما يتضح من الجدول رقم (06) المتعلقة بالمستوى التعليمي تدل على أن المستوى التعليمي لأغلب أفراد عينة الدراسة هو شهادة تدرج حيث كانت نسبته 42.2%، في حين أن مستوى شهادة ما بعد التدرج لعمال المؤسسة يبلغ 35.6%، وهذا المؤشر يدل على أن مؤسسة جامعة قاصدي مرباح تعتمد بالدرجة الأولى على مدى كفاءة وخبرة الفرد في عمله، وبعدها تسعى للاهتمام بال حاصلين على الشهادات الجامعية.

- كما تشير النتائج في الجدول رقم (07) إلى أن فئة (من 06 إلى 10 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ 37.8%، وتليها فئة اقل من 5 سنوات عمل في المؤسسة وهذا ما تشير إليه النسبة البالغة 31.1% وتليها فئة أكبر من 20 سنة تحصلت على نسبة 15.6% هذا ما يدل على مهارة وخبرة العمال في التعامل وجهودها في تقديم الأفضل للمؤسسة كما أن المؤسسة مستثمرة كذلك في الطاقات الشابة بنسبة متقاربة من فئة السابقة.

- تشير النتائج الإحصائية المتعلقة بالمتغير بالفئة الوظيفية في الجدول أعلاه بأن أغلب العمال لديهم فئة ثانية و ثالثة و التي تقدر بنسبة 40% بينما تمثل نسبة الفئة الأولى 20%، وهذا يعود إلى طبيعة العمل في المؤسسة وقطاع النشاط بحيث تحتاج إلى موظفين أكثر في هذا المجال .

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة

### 1. مفهوم نظم المعلومات الإدارية

يتضح من خلال الجدول رقم (09) ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم نظم المعلومات الإدارية لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح ورقلة بلغ (3.0334) وانحراف معياري (0.63061)، وقد احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.9111) وانحراف معياري (1.08339) ، في حين جاءت العبارة رقم (10) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.37780) وانحراف معياري (1.05073). كما لوحظ أن المتوسط الحسابي لبعد الأجهزة (3.2667) و انحراف معياري (0.73932) حيث احتلت العبارة (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.9111) و انحراف معياري (1.08339) و في المرتبة الأخيرة كانت العبارة (03) بمتوسط حسابي (2.5333) و انحراف معياري (0.99388) كما يظهر خلال الجدول أن كل العبارات كانت محايدة و عليه لا يمكننا تفسير رأي أفراد العينة فيما يخص تأثير بعد الأجهزة على أداء العاملين.

كما لوحظ في الجدول أيضا أن المتوسط الحسابي لبعد البرامج (2.8133) و انحراف معياري (0.84143) حيث احتلت العبارة (09) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.8889) و انحراف معياري (1.11237) و في المرتبة الأخيرة كانت العبارة (05) بمتوسط حسابي (2.7111) و انحراف معياري (1.17980) كما يظهر خلال الجدول أن كل العبارات كانت محايدة و عليه لا يمكننا تفسير رأي أفراد العينة فيما يخص تأثير بعد البرامج على أداء العاملين.

و أيضا لوحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي لبعد الشبكات (2.9944) و انحراف معياري (0.76961) حيث احتلت العبارة (11) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.7556) و انحراف معياري (1.17077) و في المرتبة الأخيرة كانت

العبارة (10) بمتوسط حسابي (2.3778) و انحراف معياري (1.05073) كما يظهر خلال الجدول أن كل العبارات كانت محايدة و عليه لا يمكننا تفسير رأي أفراد العينة فيما يخص تأثير بعد الشبكات على أداء العاملين.

كما لوحظ أن المتوسط الحسابي لبعء الأجهزة (3.2667) و انحراف معياري (0.73932) حيث احتلت العبارة (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.9111) و انحراف معياري (1.08339) و في المرتبة الأخيرة كانت العبارة (03) بمتوسط حسابي (2.5333) و انحراف معياري (0.99388) كما يظهر خلال الجدول أن كل العبارات كانت محايدة و عليه لا يمكننا تفسير رأي أفراد العينة فيما يخص تأثير بعد الأجهزة على أداء العاملين.

كما لوحظ أن المتوسط الحسابي لبعء السياسات الأمنية (2.9889) و انحراف معياري (0.9246) حيث احتلت العبارة (14) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.0444) و انحراف معياري (1.10691) و في المرتبة الأخيرة كانت العبارة (16) بمتوسط حسابي (2.9333) و انحراف معياري (1.23215) كما يظهر خلال الجدول أن كل العبارات كانت محايدة و عليه لا يمكننا تفسير رأي أفراد العينة فيما يخص تأثير بعد السياسات الأمنية على أداء العاملين.

كما لوحظ في الجدول أن المتوسط الحسابي لبعء الإمكانيات البشرية (3.1073) و انحراف معياري (0.77792) حيث احتلت العبارة (20) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.7111) و انحراف معياري (0.96818) و في المرتبة الأخيرة كانت العبارة (1820) بمتوسط حسابي (2.5556) و انحراف معياري (1.13929) كما يظهر خلال الجدول أن كل العبارات كانت محايدة و عليه لا يمكننا تفسير رأي أفراد العينة فيما يخص تأثير بعد الإمكانيات البشرية على أداء العاملين.

في الأخير أن اغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية محايدة وهذا يوضح بأن مؤسسة جامعة قاصدي مرباح محل الدراسة ليس لديها فهم ووعي جيد بمفهوم نظم المعلومات الإدارية . و منه لا وجود لمستوى عالي من نظم المعلومات الإدارية لدى العاملين وهذا راجع إلى عدم اهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه النظم، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الأول على أن علاقة نظم المعلومات الإدارية بأداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة كان منخفض .حيث توصلت الدراسة الى ان مؤسسة جامعة قاصدي مرباح لا تمارس ولا تطبق نظم المعلومات الإدارية في معاملاتهم مع بعضهم البعض .

## 2- الأداء الوظيفي

يتضح من خلال الجدول رقم (10) ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم أداء العاملين لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح بلغ (3.4500) وانحراف معياري (0.47907) وقد احتلت العبارة رقم (16) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.9111) وانحراف معياري (0.73306)، في حين جاءت العبارة رقم (10) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.5556) وانحراف معياري (0.89330). كما لوحظ في الأخير أن أغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية موافق، مما يدل على وعي العمال بمسارهم المهني المستقبلي من خلال توفير المؤسسة للمعلومات الضرورية لهم. ومنه هناك إدارة جيدة للعاملين في المؤسسة، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الثاني على أنه هناك إدارة جيدة لأداء العاملين من قبل المؤسسة. حيث توصلت إلى ان استمرارية المؤسسة في تحسين أداء العاملين يعتبر عنصر أساسي في ممارسة وإنجاح مهماتهم .

الفرع الثاني : ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

### 1. العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-11) يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين لمؤسسة جامعة

قاصدي مرباح

نظم المعلومات الإدارية	الإمكانات البشرية	السياسة الأمنية	الشبكات	البرامج	الأجهزة	معامل الارتباط	الأداء الوظيفي
,618**	,666**	,419**	,483**	,561**	,277		
,000	,000	,004	,001	,000	,066	مستوى الدلالة	
45	45	45	45	45	45	العينة	

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

إختيار الفرضية الرئيسية الأولى و الفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

**إختبار و تحليل الفرضية الرئيسية الأولى :** إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) و بالتالي نرفض  $H_0$  و نقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين و قد بلغت قوة العلاقة 61.8% و ذلك بناء على قيمة معامل الارتباط و هذا يفسر أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة ورقلة سيؤدي إلى تحسين و رفع مستويات الأداء الوظيفي من حيث سرعة و دقة و جودة الإنجاز و يدل أيضا على وجود أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين من زيادة في حجم الخدمات و في معدل الأعمال المنجزة و دقتها و جودتها و زيادة الكفاءة و إلغاء الكثير من الإجراءات و التنسيق بين الأعمال مما ينعكس على تبسيط العمل .

**إختبار و تحليل الفرضية الفرعية الأولى :** إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.066) أكبر من المعتمدة (0.05) و بالتالي نقبل  $H_0$  و هذا يعني لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين و قد بلغت قوة العلاقة 27.7% و هذا يفسر أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة ورقلة لم يؤدي إلى رفع حجم الأداء للعامل و زيادته ، و لعل السبب يعود إلى الإستخدام الغير الأمثل للأجهزة .

**إختبار و تحليل الفرضية الفرعية الثانية :** إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) و بالتالي نرفض  $H_0$  و نقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين و قد بلغت قوة العلاقة 56.1% و هذا يفسر أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة ورقلة سيؤدي إلى تحسين و جودة و نوعية و دقة أداء العاملين ، و لعل السبب يعود إلى أن معظم المعاملات تتم بواسطة الحاسوب و برمجياته و بالتالي تحسين نوعية الخدمة المقدمة

**إختبار و تحليل الفرضية الفرعية الثالثة :** إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.001) أقل من المعتمدة (0.05) و بالتالي نرفض  $H_0$  و نقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين و قد بلغت قوة العلاقة 48.3% و هذا يفسر أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة ورقلة سيؤدي إلى

رفع حجم الأداء للعامل و زيادته ، و لعل السبب يعود إلى أن استخدام نظم المعلومات الإدارية و إستخدام الشبكات يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض و التقليل من الأخطاء و الجهد المبذول .

**إختبار و تحليل الفرضية الفرعية الرابعة :** إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.004) أقل من المعتمدة (0.05) و بالتالي نرفض  $H_0$  و نقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين و قد بلغت قوة العلاقة 41.9% و هذا يفسر أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة ورقلة سيؤدي إلى روضع قواعد خاصة لحماية المعلومات ، و لعل السبب يعود إلى أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يوفر برمجيات لحماية الشبكة من الإختراق.

**إختبار و تحليل الفرضية الفرعية الخامسة :** إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من المعتمدة (0.05) و بالتالي نرفض  $H_0$  و نقبل بالفرضية البديلة  $H_1$  و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين و قد بلغت قوة العلاقة 66.6% و هذا يفسر أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في جامعة ورقلة سيؤدي إلى مساعدة العامل في تنظيم مهامه .

### 1. تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع هو أداء العاملين بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

جدول رقم (2-12) يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.620 <sup>a</sup>	.385	.371	.38006

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.620 <sup>a</sup>	.385	.371	.38006

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية,

b. Variable dépendante : المتغير التابع أداء الوظيفي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من الجدول السابق ان معامل الارتباط الخطي بين إدارة نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين بالنسبة لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح ورقلة ذو مستويات ايجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية فيما بين المتغيرين بـ (62.0%) وهي قيمة ايجابية وليست سلبية حيث تثبت وتؤكد على الدور المهم لإدارة نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في تحسين أداء العاملين،. ولإثبات هذه الإجابة نقوم بتحليل الانحدار الخطي وذلك باستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% فإنه يتضح معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين هذين المتغيرين يبلغ (62.0%) أي هناك ارتباط متوسط بينهما، و بالتالي نقبل فرضية العدم  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$  التي ترى ان هناك علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين، حيث ان مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (38.5%) وبالتالي نلاحظ من خلال هذه النتيجة والتي قدرت بـ (38.5%) من ممارسة نظم المعلومات الإدارية يعود ذلك الى الفهم الجيد واستغلال المؤسسة لكافة الوسائل التي تؤدي الى تحسينها بشكل كبير لدى العمال والإداريين على حد سواء. والنسبة المتبقية (61.5%) ترجع لعدة عوامل أخرى نذكر منها:

#### 1. العوامل الشخصية :

- عمر الموظف ومدة خدمته : فقد رأى ان الموظفين صغار السن يهتمون بموضوعات العدالة، بينما كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن.
- المؤهل التعليمي والخبرة : حيث نجد ان المؤهل له دور في تفعيل ممارسة دوره الوظيفي، كما ان الخبرة تعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة كراحة النفسية للموظف عند ممارسة عملا هو مؤهلا له ولديه خبرة عملية سابقة.
- الدوافع الذاتية : تعتبر حاجات الفرد الداخلية للانجاز وتحقيق الذات مصدرا لتحريك الأداء، فهي قوى داخلية تحرك العامل للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية.

- المركز الوظيفي للموظف : وتشمل منصب ومركز الموظف في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث نجد الموظفين الذين أمضوا خدمة طويلة في العمل بالمؤسسة يصبح لديهم قناعات معينة في أدائهم لعملهم، كما انه يولد لديهم مشاعر ايجابية تنعكس على سلوكيات دورهم الإضافي نحو مؤسساتهم .

## 1. تبين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تبين خط الانحدار والذي يدرس " مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات "

جدول رقم (2-13): يوضح تحليل تبين خط الانحدار لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3.887	1	3.887	26.910	.000 <sup>a</sup>
Résidu	6.211	43	.144		
Total	10.098	44			



ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3.887	1	3.887	26.910	.000 <sup>a</sup>
Résidu	6.211	43	.144		
Total	10.098	44			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية,

b. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح نجد ماييلي :

1. مجموع مربعات الانحدار يساوي (3.887) ومجموع مربعات البواقي هو (6.211) ومجموع المربعات الكلي

يساوي (10.098)؛

2. درجة حرية الانحدار ddl هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 43؛

3. معدل مربعات الانحدار هو (3.887) ومعدل مربعات البواقي هو (0.144)؛

4. قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (26.910)؛

5. مستوى دلالة الاختبار (0.000) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها وبالتالي خط

الانحدار يلاءم المعطيات.

6. دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح .

جدول رقم (2-14): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2.020	.281		7.180	.000
المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية	.471	.091	.620	5.187	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

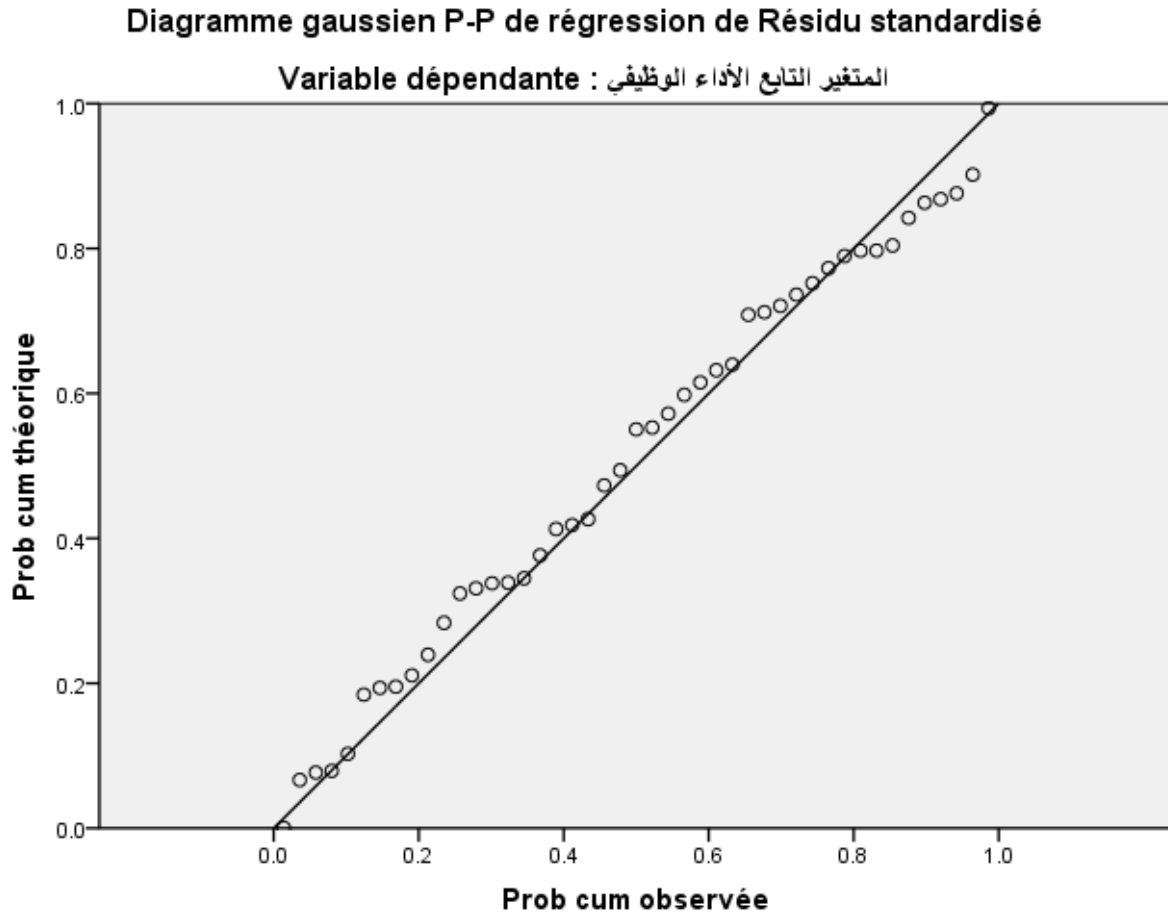
المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان :

- مقطع خط الانحدار يساوي 2.020 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم  $Y=a+bx$  ما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.471 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل  $Y=2.020+0.471x$  ، بحيث Y متغير تابع وX متغير مستقل ؛

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 5.187، ومقطع خط الانحدار 7.180؛ وعند دراسة قيم sig نجد ان القيم 0.000، 0.000 هي قيم مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة فتصبح معادلة خط الانحدار هي  $Y=2.020+0.471x$  .

الشكل رقم 2-2 يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

7. اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم المعلومات الإدارية

وأهميتها في تحسين أداء العاملين في مؤسسة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في تحسين أداء

العاملين تبعاً للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية، الأقدمية):

أولاً: متغير الجنس

جدول رقم (2-15): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم المعلومات

الإدارية وأهميتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسة حسب الجنس

### ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.053	1	.053	.229	.635
Intra-groupes	10.045	43	.234		
Total	10.098	44			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير الجنس Sig=0.635 كانت اكبر من

مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على الإجابات حول نظم المعلومات

الإدارية في المؤسسة، ومنه تتغير إجابات المستجوبين حول أداء العاملين بسبب جنس العامل في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: متغير العمر

جدول رقم (2-16): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم المعلومات

الإدارية وأهميتها في تحسين اداء العاملين في المؤسسة حسب العمر

### ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.974	3	.325	1.459	.240
Intra-groupes	9.124	41	.223		
Total	10.098	44			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لتغير العمر لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح كانت قيمة  $Sig=0.240$  وهي أكبر من  $0.05\%$  و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية  $0,05\%$  بين العمر ونظم المعلومات الإدارية للعاملين بالمؤسسة إذن عمر المستجوبين لا يؤثر على ممارسة نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة.

ثالثا: متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (2-17): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسة حسب المستوى التعليمي

### ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.814	2	.407	1.842	.171
Intra-groupes	9.284	42	.221		
Total	10.098	44			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي  $Sig= 0.171$  كانت أكبر من مستوى المعنوية  $0.05\%$  وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي و نظم المعلومات الإدارية للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير المستوى التعليمي للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة. أي ان نظم المعلومات الإدارية ليس مربوط بمستواه التعليمي، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تعمل وتسعى جاهدة لاستقطاب اليد العاملة ذو المستوى التعليمي الحسن الذي يساعدها في العمل.

رابعا: متغير الاقدمية

جدول رقم (2-18): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم

المعلومات الإدارية المهنية وأهميتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسة حسب الاقدمية

### ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.717	4	.179	.764	.555
Intra-groupes	9.381	40	.235		
Total	10.098	44			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

تبين نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لمؤسسة محل الدراسة ان القيمة الإحصائية لمتغير الخبرة Sig=0.555 كانت أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في تحسين أداء العاملين تبعاً لمتغير الخبرة، وبالتالي فان خبرة العامل في المؤسسة تؤثر في ممارسة أداء العاملين حيث وجدنا ان المؤسسة تتمتع بعمال ليست لديهم اقدمية وكفاءة كبيرة في العمل.

خامساً: متغير الفئة الوظيفية

جدول رقم (2-19): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم المعلومات

الإدارية وأهميتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسة حسب الفئة الوظيفية

### ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.731	2	.366	1.639	.206
Intra-groupes	9.367	42	.223		

# ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.731	2	.366	1.639	.206
Intra-groupes	9.367	42	.223		
Total	10.098	44			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي Sig= .0.206 كانت اكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوظيفة و نظم المعلومات الإدارية للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة أداء العاملين في المؤسسة. أي ان أداء العاملين ليس مربوط بالوظيفة التي يشغلها العامل.

## خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لمؤسسة جامعة قاصدي مرباح حول إدارة نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين فيها، حيث تم التطرق فيها على مؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها، وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث اقتصرت على 45 استبيان صالح لتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي :

1- بحيث أتضح أنه يوجد لا توجد فروق في إتجاهات العاملين نحو أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزي لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية .

- كما تبين أن هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين .

- حيث بينت النتائج كذلك أن نظم المعلومات الإدارية لا تؤثر بقوة على أداء العاملين بالمؤسسة.



خاتمة

## خاتمة

لقد سعت هذه الدراسة إلى التعمق والتعرف على استخدام نظم المعلومات وتوضيح العلاقة الوثيقة بينها وبين أداء العاملين للمؤسسات الاقتصادية، وبعون الله تم التوصل إلى أن استخدام نظم المعلومات في جامعة قاصدي مرباح ورقلة لا يزال بعيدا عن ركب التطورات العالمية التي تحصل في هذا المجال، وهذا راجع لعدم إدراك بعض المدراء لأهمية نظم المعلومات وإهمالها أو عدم إعطائها الأهمية المطلوبة ، حيث توصلنا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بالفعل بتوظيف الموارد البشرية و لكن ليس المتخصصة في نظم المعلومات ربما كونها تشكل تكلفة إضافية بالنسبة إليهم كما أن المهام المنوطة بها بسيطة تكاد تقتصر على أعمال صيانة الأجهزة والبرامج، كما توصلنا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تمتلك بعض التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات كأجهزة الكمبيوتر والبرامج والشبكات إلا أن الدورات التدريبية لعمالها تعتبر قليلة في هذا المجال. و انه عندما نتكلم عن الأداء فإننا نقصد جملة من الأبعاد المتداخلة والتي تتضمن كيفية الإنجاز، والطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، ومدى تطابق ما تم إنجازه مع المعايير والمقاييس المحددة، والمتعلقة بالكمية، النوعية والتوقيت هذا من الجانب المادي، أما الجانب المعنوي فذلك يعني مدى حماس العامل ورغبته في إنجاز المهام الملقاة على عاتقه، واستعداده لإتقان العمل وسلوكه مع رؤسائه وزملائه، والوسائل التي يتبعها لتحسين وتطوير مهاراته.

في هذا البحث ومن خلال هذه الخاتمة نتطرق إلى مختلف النتائج والآراء التي تم التوصل إليها، كخلاصة لدراسة إشكالية ما مدى نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين ، والإجابة على مختلف الأسئلة الفرعية للتأكد من مدى صحة الفرضيات المعطاة في المقدمة ثم محاولة تقديم النتائج المتوصل إليها.

### إختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين .  
الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين تعزى إلى السمات الشخصية و الوظيفية ( الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الأقدمية المهنية ، الفئة الوظيفية).

### نتائج الدراسة :

## خاتمة

- أن المورد البشري في المؤسسة هو لب و جوهر النشاط العلمي و تشتد الحاجة لهذا المورد لرسم الخطط و إتخاذ القرارات لحل العديد من المشكلات التي تواجه المؤسسات.
- بينت الدراسة بأن المؤسسة تعتمد على هيكل تنظيمي مناسب لحجمها و يضم الوظائف الأساسية التي تضمن للمؤسسة الإستمرار و البقاء .
- من خلال القيام بالدراسة و تحليل الإستبيان تبين أن المؤسسة محل الدراسة لديها العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية حاسوب ، برمجيات ، قاعدة بيانات ، و شبكة معلوماتية ، الانترنت و إنعدام هذين الأخيرين في بعض الأقسام.
- أن المؤسسة لديها مبالغ مالية معتبرة بالإضافة إلى علاقاتها الخارجية الجيدة مما يمكنها من أخذ أفكار لتبني مثل هذه النظم للتسيير الحسن.
- تبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة ما هو إلا وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة بأقل تكلفة و أقصر وقت ممكن ، و الوصول إلى الهدف الأسمى لتحسين التسيير و الحصول على ميزة تنافسية .
- توصلت من خلال الدراسة انه لتبني مثل هذه النظم يحمل المؤسسة تكاليف كبرى لتصميمها و بنائها خاصة من ناحية التكنولوجيا الحديثة ، و من ناحية المورد البشري تنقصه الكفاءة و الخبرة من أجل التحكم في هذه النظم.

### نتائج اختبار الفرضيات:

- 1 - توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين .
- 2 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (البرامج ، الشبكات ، السياسات الامنية و الإمكانيات البشرية) و الأداء الوظيفي.
- 3 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة و الأداء الوظيفي.
- 4 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين لإدارة نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في تحسين أداء العاملين تبعاً للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الفئة الوظيفية ، الأقدمية).

### التوصيات:

- \*1 ضرورة الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية و توفير الموارد الضرورية لإقامتها .
  - \*2 التنسيق بين القدرات البشرية و التكنولوجيا المتاحة.
  - \*3 إنشاء نظام معلومات مفتوح يسمح بالتغذية الراجعة و مشاركة كل الفاعلين .
  - \*4 ضرورة الإطلاع على أهم التطورات في حقل قياس الأداء و تحسينه.
  - \*5 الإطلاع على تجارب المؤسسات العالمية في تطبيق هذا المدخل و المشاركة في الدورات التدريبية المتخصصة حول نظم المعلومات الإدارية و التواصل مع المعاهد و المؤسسات الإستشارية العالمية التي تعمل على تسهيل هذا المدخل .
  - \*6 تمكين العامل من حقه في الطعن على نتائج الأداء دون الخوف من آثاره السلبية و كذا مقابلة و مناقشة رؤسائه في السلم الإداري للإستماع و مشاركته بعناية .
  - \*7 ولغرض التغلب على الاحطاء والمشاكل في عملية جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها ينبغي تشجيع الباحثون على التوسع في بحوثهم في هذا المجال ومواكبة التطور العلمي .
- اقترح / تطوير عمل الانظمة الشبكية بما يلائم تحديث المعلومات حسب التطور العلمي والمواكبة عليه.
- و أخيرا فإن هذا العمل مجرد نواة أو بداية لعمل أكبر يجب استكمالها في المستقبل بعون المولى تعالى و أسأل الله العظيم التوفيق في أن يكون هذا الجهد محققا للفائدة المرجوة منه للباحثين و الدارسين في هذا النوع من المعرفة ناهيك عن كونه إجتهدا بشري ، إنساني لا بد و أن يلازمه النقص ، هو يحتاج إلى تصويب و توجيه ، فإن أصبت فمن الله وحده و إن أخطأت فمن نفسي و الشيطان . تم بعون الله و الحمد لله رب العالمين .

# قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

الكتب :

1. حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999 .
2. سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية" المفاهيم الأساسية"،الدار الجامعية :الإسكندرية، 1999 م.
3. عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005 .
4. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية" الأسس والمبادئ"،المكتبة العصرية :المنصورة، 1992 م .

الرسائل و الأطروحات :

1. أحمد موسى المهدي أبو سمرة، الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي و كفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم ، جامعة السودان ،أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال،2014.
2. أيمن محمد أحمد أبو كريم ، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، جامعة الأزهر – غزة ، شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، 2013.
3. بوبرطخ عبد الكريم ،دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية ،جامعة منتوري قسنطينة ، رسالة ماجستير ،2012.2011.
4. بوقطف محمود ، التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، 2014.2013.
5. بوعيط جلال الدين ، الإتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي ، جامعة منتوري قسنطينة ، رسالة ماجستير ،2009.2008.
6. ربيع مسعود ، دور القيادة في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية مدخل إسلامي ، رسالة ماجستير في علوم إقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2007 .

7. ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبدالعزيز)، جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، شهادة ماجستير في الإدارة العامة ، 2013.
8. سامي مصطفى محمد علي ، دور نظم المعلومات الادارية في التخطيط الاستراتيجي، رسالة دكتوراه ، المعهد العالي لعلوم الزكاة ، 2006.
9. شاهر عبيد ، نهاد ربيعة ، أثر نظم المعل ومات الإدارية الصحية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي الحكومي في فلسطين (محافظة نابلس وجنين أنموذجا) جامعة القدس المفتوحة ، 2015.
10. شنوفي نور الدين ، تقبل أداء نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة الجزائر 2004-2005 ، .
11. عومار بوطيبة ، دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة لولاية قسنطينة، مذكرة شهادة الماجستير في الإدارة و التسيير الرياضي ، جامعة سوق أهراس ، 2012.
12. عيشوش خيرة ، التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة ، رسالة ماجستير، مالية دولية ، جامعة تلمسان ، 2011 .
13. محمود إبراهيم سعد ملحم دراسة تحليلية للعلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين بالتطبيق على المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلية - دولة فلسطين ، مذكرة شهادة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال ، جامعة القاهرة ، 2010.
14. محمد سليمان البلوي التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه-المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم ، جامعة مؤتة ، الماجستير في الإدارة التربوية، 2008.
15. مها حسن الحسن القحمانى الأمن النفسي وانعكاسه على محددات الأداء الوظيفي للمرأة في بيئة العمل ، جامعة أم القرى ،شهادة دكتوراه الفلسفة تخصص السكن وإدارة منزل ، 2015.
16. هاجر قسم السيد محمد إبراهيم ، أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في منشآت الأعمال ، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة ، جامعة السودان.

17. يوسف رمضان خضر، دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في الكليات المتوسطة دراسة الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية نموذجاً، جامعة الأقصى ، شهادة ماجستير في القيادة و الإدارة ، 2014.

المجلات:

1. الداوي الشيخ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ،مجلة الباحث ،جامعة قاصدي مرباح ،العدد 7 ، 2010.
2. حكمت محمد فليح ، أثر نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الإدارية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت ، 2008 .
3. غسان فيصل عبد ، قاسم أحمد حنظل ،أثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت ، 2009.
4. فؤاد يوسف عبد الرحمن ، سمية عباس مجيد ، بيئة العمل المادية و أثرها في تحسين أداء العاملين ، مجلة الإدارة و الإقتصاد ، العدد 91 ، 2012.
5. فايز جمعه النجار ، نازم محمود الأحمد ملكاوي ،نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع (دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية -المجلد 26 العدد الثاني 2010.
- 6- كفى محمود عبد الله النوايسة ، أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية ، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 36 ، العدد 2، 2009

المراجع باللغة الفرنسية

- 1- Perera, Gamage, Khatibi Ali, Navaratna, Nimal, and Chinna, Karuthan. JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE AMONG FACTORY EMPLOYEES IN APPAREL SECTOR, ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES & EDUCATION, Vol 3, No 1, 2014.



2-Aidah, Nassazi, “Effects of training on Employee performance. Evidence from Uganda”, master thesis from VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, International Business, 2013.

3-Wendy Robson, strategic management information systems, 2nd Edition ( Pearson Prentice Hall: Harlow, 1997.

المواقع الإلكترونية :

1. /http://mawdoo3.com/ ،19/03/2017،12:30.

# قائمة الملاحق

الملحق رقم: 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبيان

في إطار إعداد مذكرة الماستر بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي" وذلك من خلال اتجاهات موظفي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

يشرفنا أن نتقدم إليكم بملئ هذه الاستمارة الإستبائية علما بأن المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض

البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن التعاون

الطالبة: غميض إيمان

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:

يرجى وضع (X) في الخانة التي تمتلك.

	ذكر	الجنس
	أنثى	
	30-20	السن
	40-31	
	50-41	
	60-51	
	ثانوي فأقل	المستوى التعليمي
	شهادة تدرج	
	شهادة ما بعد التدرج	
	5 سنوات فأقل	الأقدمية المهنية
	10-6	
	15-11	
	20-16	
	أكبر من 20	
	فئة أولى	الفئة الوظيفية
	فئة ثانية	
	فئة ثالثة	

القسم الثاني:

يرجى وضع العلامة (x) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

نظم المعلومات الإدارية .						
أبعاد نظم المعلومات الإدارية						
الرقم	البند	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الأجهزة						
01	. يعتمد نظام المعلومات الإداري الحالي لدى المؤسسة بشكل أساسي على الحاسوب.					
02	. المعدات المستخدمة حاليا بالمؤسسة تتناسب وطبيعة العمل، وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل					
03	. تعتبر المعدات المستخدمة في المؤسسة حاليا من افضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة في السوق					
04	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة في المؤسسة مناسبة وتفي بغرض الحفظ بكفاءة					
البرامج						
05	. تتميز البرامج المستخدمة في المؤسسة بتمكين أكثر من					

					مستفيد بالاتصال معا في وقت واحد	
					06 . البرامج المستخدمة في المؤسسة توفر كل ما تطلبه الوظيفة من مهام	
					07 . تساعد البرامج المستخدمة في التقليل من إستخدام الورق في المراسلات بين الدوائر والأقسام المختلفة.	
					08 تتميز البرامج المستخدمة بكشف الأخطاء عند إدخال البيانات وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	
					09 تتميز البرامج المستخدمة بالحدثة وسهولة الإستخدام	
الشبكات						
					10 . يستخدم النظام الحالي لتبادل ونقل المعلومات شبكات الاتصال الحوسبة بين مختلف الأقسام والمصالح.	
					11 سرعة تدفق المعلومات في الشبكة لها أثر فعال في الاتصال	
					12 . شبكة الاتصالات المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب	
					13 يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات	
السياسة الأمنية						
					14 . تقوم المؤسسة بوضع قواعد خاصة لحماية المعلومات .	
					15 . فصل وظيفة إدخال المعلومات عن مراقبتها .	
					16 تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر والصيانة الوقائية للنظام.	

17	توفر المؤسسة برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق				
الإمكانات البشرية					
18	. تمت إستفادتك من دورات كان لها الأثر في تحسين استخدامك لنظم المعلومات.				
19	. يمتلك مستخدمو النظام المهارة الكافية لإنجاز الأعمال بكفاءة عالية .				
20	. يساعد نظام المعلومات في تنظيم المهام الوظيفية				
الأداء الوظيفي .					
21	. نظام المعلومات الإدارية زاد من معدل الأعمال المنجزة وحجم الخدمات المقدمة.				
22	. يساعد نظام المعلومات الإدارية على زيادة قدرة الإدارة في التحكم في اتخاذ القرار.				
23	. نظام المعلومات الإدارية سبب مباشر في زيادة الأعباء الملقاة على الموظف.				
24	. نظام المعلومات الإدارية وفر بدائل وأساليب جديدة تساعد على تجنب المعوقات الواردة .				
25	. نظام المعلومات الإدارية زاد من دقة الأعمال المنجزة ومن مستوى جودة الخدمات المقدمة.				
26	. تميز عملي عند استخدام نظام المعلومات الإدارية بخصائص متعددة وزوال الملل والروتين.				
27	. تنتهج المؤسسة الزيادة في قدرة العاملين على أداء أعمالهم				

					بدقة وفعالية.	
					28 . نظام المعلومات الإدارية جعل العمل أكثر سهولة وقلل من الأخطاء المرتكبة.	
					29 . مع استخدام نظام المعلومات الإدارية أصبح أداء العمل أسرع ووقت إنجاز أقل.	
					30 . تبني نظام المعلومات الإدارية يزيد من عبء العمل على الموظف ويؤخر إنجازته .	
					31 . لدى المؤسسة كوادر متخصصة في استخدام نظام المعلومات الإدارية.	
					32 . يحقق نظام المعلومات الإدارية المقاصد الوظيفية للعمل بشكل جيد.	
					33 . تتبنى المؤسسة دورات تدريبية وتحسينية على استخدام نظام المعلومات الإدارية.	
					34 . استخدام نظام المعلومات الإدارية يساهم في زيادة الخبرة والكفاءة الفنية والمهنية.	
					35 . يؤدي استخدام نظام المعلومات الإدارية إلى تخفيض تكلفة العمل ويوفر الوقت اللازم لإنجاز الأعمال ويساعد الإدارة على التمييز بين الموظفين الأكفاء وغير الأكفاء.	
					36 . يساعد نظام المعلومات الإدارية على التنسيق بين الأعمال وتبسيط إجراءات العمل.	



الملحق رقم: 02

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.916	36

الملحق رقم: 03

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
- يعتمد نظام المعلومات الإداري الحالي لدى المؤسسة بشكل أساسي على الحاسوب.	45	3.9111	1.08339
- المعدات المستخدمة حاليا بالمؤسسة تتناسب وطبيعة العمل، وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل	45	3.4667	1.01354
- تعتبر المعدات المستخدمة في المؤسسة حاليا من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة في السوق	45	2.5333	.94388
- القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة في المؤسسة مناسبة وتفي بغرض الحفظ بكفاءة	45	3.1556	1.02149
- تتميز البرامج المستخدمة في المؤسسة بإمكان أكثر من مستفيد بالاتصال معا في وقت واحد	45	2.7111	1.17980
- البرامج المستخدمة في المؤسسة توفر كل ما تطلبه الوظيفة من مهام	45	2.8667	1.01354
- تساعد البرامج المستخدمة في التقليل من إستخدام الورق في المراسلات بين الدوائر والأقسام المختلفة.	45	2.8000	1.21730
- تتميز البرامج المستخدمة بكشف الأخطاء عند إدخال البيانات وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	45	2.8000	1.07872
- تتميز البرامج المستخدمة بالحدثة وسهولة الإستخدام	45	2.8889	1.11237
- يستخدم النظام الحالي لتبادل ونقل المعلومات شبكات الاتصال المحوسبة بين مختلف الأقسام والمصالح.	45	2.3778	1.05073
- سرعة تدفق المعلومات في الشبكة لها أثر فعال في الاتصال	45	3.7556	1.17077
- شبكة الاتصالات المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب	45	2.8667	1.05744
- يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات	45	2.9778	1.07638
- تقوم المؤسسة بوضع قواعد خاصة لحماية المعلومات .	45	3.0444	1.10691
- فصل وظيفة إدخال المعلومات عن مراقبتها .	45	2.9778	1.07638
- تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر والصيانة الوقائية للنظام.	45	2.9333	1.23215
- توفر المؤسسة برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق	45	3.0000	1.27920
- تمت إستفادتك من دورات كان لها الأثر في تحسين استخدامك لنظم المعلومات.	45	2.5556	1.13929
- يمتلك مستخدمو النظام المهارة الكافية لإنجاز الأعمال بكفاءة عالية .	45	3.0444	1.08619
- يساعد نظام المعلومات في تنظيم المهام الوظيفية	45	3.7111	.96818
- نظام المعلومات الإدارية زاد من معدل الأعمال المنجزة وحجم الخدمات المقدمة.	45	3.6222	.98371
- يساعد نظام المعلومات الإدارية على زيادة قدرة الإدارة في التحكم في اتخاذ القرار.	45	3.7778	.99747
- نظام المعلومات الإدارية سبب مباشر في زيادة الأعباء الملقاة على الموظف.	45	2.6444	1.00353
- نظام المعلومات الإدارية وفر بدائل وأساليب جديدة تساعد على تجنب المعوقات الواردة .	45	3.6222	.74739
- نظام المعلومات الإدارية زاد من دقة الأعمال المنجزة ومن مستوى جودة الخدمات المقدمة.	45	3.6889	.92496
- تميز عملي عند استخدام نظام المعلومات الإدارية بخصائص متعددة وزوال الملل والروتين.	45	3.4667	.94388
- تنتهج المؤسسة الزيادة في قدرة العاملين على أداء أعمالهم بدقة وفعالية.	45	3.1111	.98216
- نظام المعلومات الإدارية جعل العمل أكثر سهولة وقلل من الأخطاء المرتكبة.	45	3.7111	.84267
- مع استخدام نظام المعلومات الإدارية أصبح أداء العمل أسرع ووقت انجاز أقل.	45	3.6444	.85694
- تبني نظام المعلومات الإدارية يزيد من عبء العمل على الموظف ويؤخر انجازه .	45	2.5556	.89330
- لدى المؤسسة كوادر متخصصة في استخدام نظام المعلومات الإدارية.	45	3.3333	1.02247
- يحقق نظام المعلومات الإدارية المقاصد الوظيفية للعمل بشكل جيد.	45	3.5556	.78496
- تتبنى المؤسسة دورات تدريبية وتحسينية على استخدام نظام المعلومات الإدارية.	45	2.8889	1.17207
- استخدام نظام المعلومات الإدارية يساهم في زيادة الخبرة والكفاءة الفنية والمهنية.	45	3.8889	.80403
- يؤدي استخدام نظام المعلومات الإدارية إلى تخفيض تكلفة العمل ويوفر الوقت اللازم لإنجاز الأعمال ويساعد الإدارة على التمييز بين الموظفين الأكفاء وغير الأكفاء.	45	3.7778	.76541
- يساعد نظام المعلومات الإدارية على التنسيق بين الأعمال وتبسيط إجراءات العمل.	45	3.9111	.73306
الأجهزة	45	3.2667	.73932
البرامج	45	2.8133	.84143
الشبكات	45	2.9944	.76961
السياسة الأمنية	45	2.9889	.92466
الإمكانات البشرية	45	3.1037	.77792
المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية	45	3.0334	.63061
المتغير التابع الأداء الوظيفي	45	3.4500	.47907

الملحق رقم: 04

**Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : الوظيفي الأداء التابع المتغير :

I	الاهداء
II	الشكر
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الاشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
01	الفصل الأول :أدبيات نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات
03	المطلب الأول : مفهوم نظم المعلومات الإدارية
03	الفرع الأول : تعريف نظم المعلومات الإدارية
05	الفرع الثاني : أهمية نظم المعلومات الإدارية
05	الفرع الثالث : أسباب تزايد الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية
06	المطلب الثاني : مكونات و انواع نظم المعلومات الإدارية
06	الفرع الأول : مكونات نظم المعلومات الإدارية
08	الفرع الثاني : أنواع نظم المعلومات الإدارية
10	المطلب الثالث : أهم الطرق المستخدمة و التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية
10	الفرع الأول : أهم الطرق المستخدمة لحماية نظم المعلومات الإدارية
11	الفرع الثاني : التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية
12	المبحث الثالث : أداء العاملين في المؤسسة
12	المطلب الأول : التأصيل المعرفي لأداء العاملين
12	الفرع الأول : تعريف أداء العاملين
13	الفرع الثاني : عناصر أداء العاملين

14	الفرع الثالث : العوامل المؤثرة على أداء العاملين
15	المطلب الثاني : سياسات تحقيق أداء العاملين
15	الفرع الأول :محددات أداء العاملين
16	الفرع الثاني : أهمية قياس أداء العاملين
18	الفرع الثالث : أنواع أداء العاملين
19	المطلب الثالث : مداخل أداء العاملين
19	الفرع الأول : تحسين أداء العاملين
20	الفرع الثاني :أساليب تحسين أداء العاملين
21	الفرع الثالث : مؤشرات قياس أداء العاملين
23	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
23	المطلب الأول : الدراسات العربية
30	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
31	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
34	خلاصة الفصل الأول
35	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
36	تمهيد
37	المبحث الأول : الإطار المنهجي للدراسة المنهجية (الطريقة و الأدوات )
37	المطلب الأول : الطرق المنهجية المتبعة في الدراسة
37	الفرع الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة
40	الفرع الثاني : طرق الدراسة
40	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
40	الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة
41	الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
43	المبحث الثاني : نتائج الدراسة و مناقشتها
43	المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة
43	الفرع الأول : خصائص العينة

46	الفرع الثاني : تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم نظم المعلومات الإدارية
52	المطلب الثاني : مناقشة النتائج المتوصل إليها
52	الفرع الأول : تفسير و تحليل النتائج
55	الفرع الثاني : ربط النتائج بالفرضيات و تفسيرها
67	خلاصة الفصل الثاني
68	خاتمة
72	المراجع
77	الملاحق
86	الفهرس