

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : علم النفس و علوم التربية

التخصص: علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

إعداد الطالب: صيفي طارق

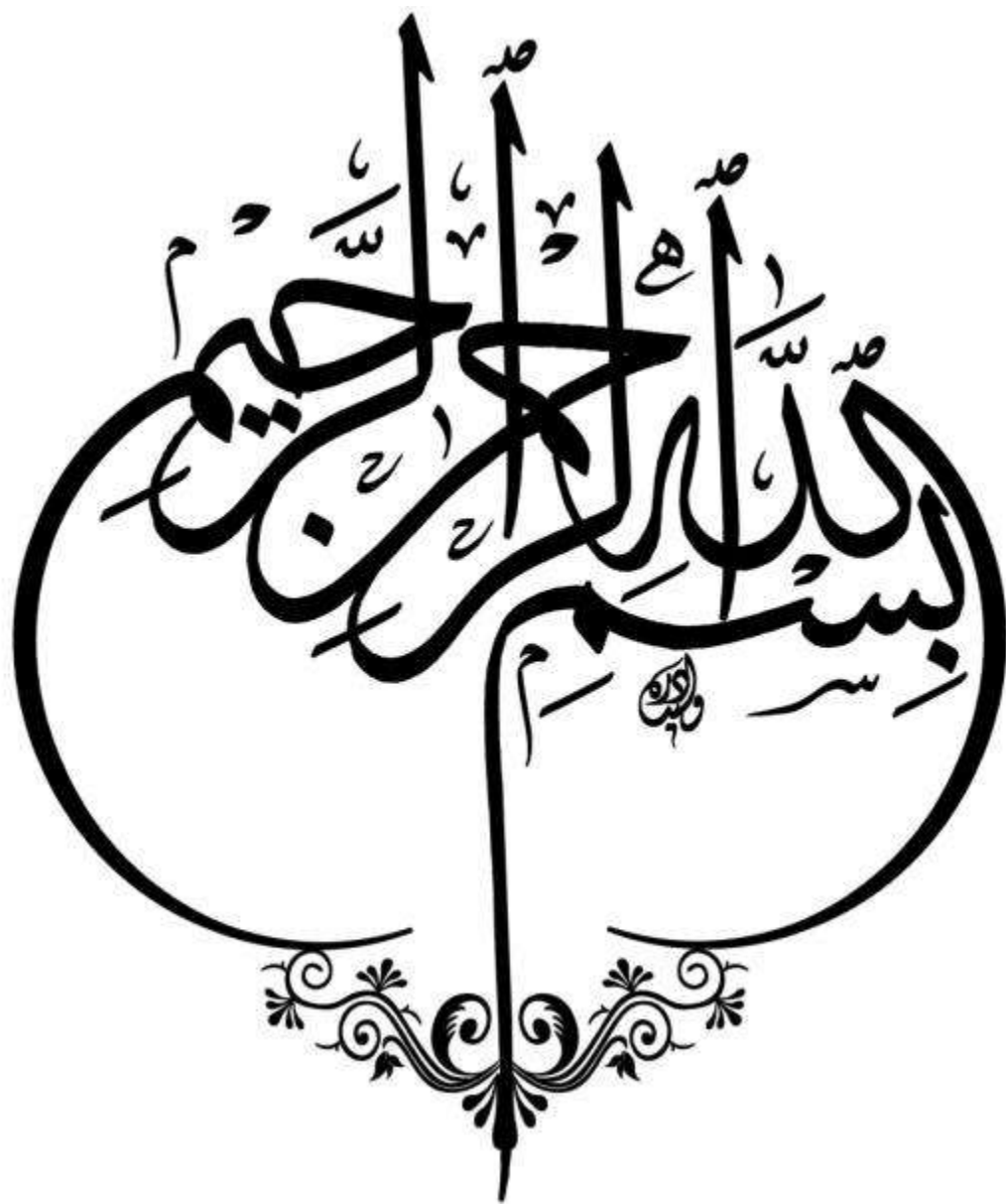
مذكرة بعنوان:

علاقة نظام المعلومات (سأب SAP) بالأداء الوظيفي
- دراسة ميدانية على عينة من موظفي الإدارة للمؤسسة الوطنية للتنقيب -
ENAFOR بحاسي مسعود

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

الأستاذ قوراح محمد جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا
الأستاذ الهادي سرايا جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرف
الأستاذ إسماعيل الأعور جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقش

الموسم الجامعية: 2018/2019



شكر وقسيس

الحمد لله والشكر لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه الذي وفقنا
لإنجاز هذا العمل، والشكر لمن أخرج البشرية من ظلمات الجهل إلى نور العلم محمد
صلى الله عليه وسلم.

إنطلاقاً من قوله تعالى "ولا تبخسوا الناس أشياءهم"

نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى عائلتي و إلى جميع أساتذة علم النفس وخاصة الأستاذ
المشرف الذي لم يبخل علينا بجمده ووقته، وإلى كل طلبة الدفعة خاصة طلبة علم
النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، وإلى زملائي في العمل في المؤسسة
الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود، وإلى كل من ساهم ولو بكلمة في الشكر والتقدير
وعلى الله قصد السبيل.

صيفي طارق

ملخص الدراسة :

أقيمت هذه الدراسة على عينة مكونة من (107) من الإداريين الذين يشتغلون بنظام المعلومات SAP في أداء وظائفهم بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود .

و هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نظام المعلومات (SAP) بالأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي الإدارة المستعملين لهذا النظام ، في المؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود ، و ذلك باستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي ، و تم استخدام استبيان مكون من (36) فقرة ، ومقياس الأداء الوظيفي من إعداد بوتر و زميله لولر و قد قام الباحث محمد ناصر إبراهيم السكران بتعريبه و استخدامه في دراسته بعنوان : " المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي " .

وقصد معالجة البيانات تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين نظام المعلومات ساب و الأداء الوظيفي ، واختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova لقياس الفروق، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة (20) .
ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي :

- ✓ وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام المعلومات (SAP) و الأداء الوظيفي.
 - ✓ وجود علاقة ضعيفة بين توفر المهندسين في الإعلام الآلي و الأداء الوظيفي.
 - ✓ وجود علاقة متوسطة بين المستخدمين للنظام و الأداء الوظيفي .
 - ✓ وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين توفر الأجهزة و الأداء الوظيفي لدى الموظفين.
 - ✓ وجود علاقة ضعيفة بين قاعدة المعطيات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي.
 - ✓ وجود فروق دالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول علاقة نظام المعلومات (SAP) بالأداء الوظيفي يعزى لمتغير (الفئات العمرية).
- الكلمات المفتاحية : نظام معلومات (SAP) - الأداء الوظيفي.

SUMMARY OF STUDY:

The study was based on a sample of 107 executives working with SAP in the performance of their functions at the National drilling company in Hassi Messaoud .

The study was aimed at identifying the relevance of SAP to the functionality of a sample of management staff used for this system, at the National drilling company in Hassi Messaoud, using the descriptive approach to relativism, and using a questionnaire consisting of (36) paragraphs, and a functional performance measure developed by Potter and his colleague Luler, who was introduced by researcher Mohamed Nasser Ibrahim Sakran in his study entitled: "The organizational climate and functional performance."

Data processing is based on the Pearson link factor to reveal the relationship between SAP and Functionality, and using the test of One way anova monolingual contrast analysis test to measure differences, using the Social Sciences Statistical Packages program 20 SPSS.

Among the most important results of the study are:

- A strong statistically significant relationship between the use of SAP and work performance.
- A weak relation between IT engineer and work performance .
- And simplify relation between users system and work performance.
- A strong, statistically significant relationship between the availability of equipment and staff performance.
- A weak relation between data base of SAP and work performance .
- There are statistically significant differences in Search responses about SAP and functionality attributable to variable (age groups).

Keywords: Information System (SAP)- Performance.

فهرس المحتويات

| الرقم | الموضوع | الصفحة |
|--|---|--------|
| | شكر و تقدير | |
| أ | ملخص الدراسة بالعربية | |
| ب | ملخص الدراسة بالإنجليزية | |
| ت-ث-ج | فهرس المحتويات | |
| ج | قائمة الجداول | |
| ح | قائمة الأشكال | |
| ح | قائمة الملاحق | |
| 05 | المقدمة | |
| الباب الأول : الجانب النظري | | |
| الفصل الأول: تقديم الدراسة | | |
| 01 | مشكلة الدراسة | 09 |
| 02 | تساؤلات الدراسة | 10 |
| 03 | فرضيات الدراسة | 11 |
| 04 | أهمية الدراسة | 11 |
| 05 | أهداف الدراسة | 11 |
| 06 | متغيرات الدراسة و التعاريف الإجرائية | 12 |
| | أ-متغيرات الدراسة | |
| | ب-التعاريف الإجرائية | |
| 07 | حدود الدراسة | 13 |
| | -الحدود الزمانية – الحدود المكانية – الحدود البشرية | |
| 08 | تحديد مصطلحات الدراسة | 13 |
| 09 | الدراسات السابقة | 14 |
| | أ-الدراسات العربية | |
| 18 | ب-الدراسات الأجنبية | |
| 23 | تعقيب على الدراسات السابقة | |
| الفصل الثاني : نظام المعلومات ساب (SAP) | | |
| | تمهيد | |
| 01 | مفهوم المعلومات | 26 |
| 02 | خصائص و أنواع المعلومات | 27 |
| | أولاً: خصائص المعلومات | 27 |
| | ثانياً: أنواع المعلومات | 27 |
| 03 | تعريف نظام المعلومات | 28 |
| 04 | موارد نظم المعلومات | 30 |
| 05 | خصائص نظم المعلومات | 31 |
| 06 | نظام المعلومات المتكامل (ERP) | 32 |
| | أ-تعريف نظام المعلومات المتكامل | 32 |
| | ب-نظام المعلومات (SAP) | 34 |
| 07 | تطبيق نظام المعلومات ساب (SAP) في المؤسسة الوطنية للتنقيب | 36 |
| 36 | نموذج تطبيق أداء الأجرور بنظام المعلومات ساب في المؤسسة الوطنية للتنقيب | |
| 08 | عوامل فشل بعض المؤسسات في تطبيق نظام المعلومات | 38 |

| | | |
|----|---|----|
| 38 | عوامل نجاح نظام المعلومات في المؤسسات | 09 |
| | خلاصة الفصل | |
| | الفصل الثالث : الأداء الوظيفي | |
| | تمهيد | |
| 41 | مفهوم الأداء | 01 |
| | أ) من الناحية اللغوية | |
| | ب) من الناحية الاصطلاحية | |
| 42 | مفهوم الأداء الوظيفي | 02 |
| 43 | مؤشرات الأداء الوظيفي | 03 |
| 43 | عناصر الأداء الوظيفي | 04 |
| 44 | إدراك الفرد لدوره الوظيفي | 05 |
| 45 | تقييم الأداء الوظيفي | 06 |
| 47 | أهداف تقييم الأداء الوظيفي | 07 |
| 47 | أساليب تقييم الأداء | 08 |
| 54 | إرشادات حول رفع كفاءة عملية تقييم الأداء | 09 |
| | خلاصة الفصل | 09 |
| | الباب الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية | |
| | الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة الميدانية | |
| | تمهيد | |
| 58 | أولاً: التعريف بميدان الدراسة | |
| 58 | ثانياً: المنهج المتبع في الدراسة | |
| 59 | ثالثاً : أدوات جمع البيانات | |
| 60 | رابعاً : الدراسة الاستطلاعية | |
| 60 | 1- عينة الدراسة الاستطلاعية | |
| 61 | 2- الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسية | |
| | أ-الصدق | |
| | ب-الثبات | |
| 68 | خامساً: الدراسة الأساسية | |
| | 1-تحديد مجتمع الدراسة | |
| 69 | 2-عينة الدراسة الأساسية | |
| 72 | 3-الأساليب الإحصائية المستخدمة | |
| | الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة | |
| | تمهيد | |
| 75 | عرض و تحليل النتائج الفرضية الرئيسية | 01 |
| 75 | عرض و تحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى | 02 |
| 76 | عرض و تحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية | 03 |
| 77 | عرض و تحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة | 04 |
| 77 | عرض و تحليل نتائج الفرضية الفرعية الرابعة | 05 |
| 78 | عرض و تحليل نتائج الفرضية الفرعية الخامسة | 06 |
| | خلاصة الفصل | |
| | الفصل السادس : تفسير و مناقشة نتائج الدراسة | |
| | تمهيد | |
| 82 | تفسير و مناقشة الفرضية الرئيسية | 01 |

| | | |
|-------|--|----|
| 82 | تفسير و مناقشة الفرضية الفرعية الأولى | 02 |
| 83 | تفسير و مناقشة الفرضية الفرعية الثانية | 03 |
| 84 | تفسير و مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة | 04 |
| 85 | تفسير و مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة | 05 |
| 86 | تفسير و مناقشة الفرضية الفرعية الخامسة | 06 |
| 87 | نتائج الدراسة | 07 |
| 88 | توصيات البحث | 08 |
| | خلاصة عامة | |
| 90-89 | قائمة المراجع | |

قائمة الجداول

| الرقم | موضوع الجدول | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01 | يوضح مختلف التصريحات ساب في مختلف التخصصات TRANSACTION | 35 |
| 02 | نموذج لتقييم الأداء وفقا لطريقة الميزان المتدرج | 48 |
| 03 | نموذج آخر لتقييم الأداء باستخدام أسلوب الميزان المتدرج | 49 |
| 04 | يوضح درجات المقياس | 60 |
| 05 | يوضح نتائج الاتساق الداخلي لل فقرات مع كل بعد | 63-62 |
| 06 | يوضح نتائج المقارنة الطرفية للاستبيان | 64 |
| 07 | يوضح نتائج معامل ألفا كرومباخ لكل بعد | 65 |
| 08 | معامل الارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية للمقياس | 66 |
| 09 | المقارنة الطرفية للمقياس الأداء | 67 |
| 10 | نتيجة ثبات مقياس الأداء | 68 |
| 11 | يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية | 69 |
| 12 | يوضح الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة الأساسية | 70 |
| 13 | معامل الارتباط نظام المعلومات SAP | 75 |
| 14 | معامل الارتباط بين الاختصاصيون في الإعلام الآلي والأداء الوظيفي | 76 |
| 15 | معامل الارتباط بين المستخدمين و الأداء الوظيفي | 76 |
| 16 | معامل الارتباط بين الأجهزة الأداء الوظيفي | 77 |
| 17 | معامل الارتباط بين قاعدة المعطيات و الأداء الوظيفي | 78 |
| 18 | نتائج تحليل التباين الأحادي ONE-WAY ANOVA | 78 |

قائمة الأشكال

| الرقم | الشكل | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | يوضح تأثير المتغيرات الأربعة على الأداء الوظيفي | 12 |
| 02 | مكونات نظام المعلومات | 29 |
| 03 | نظام المعلومات المتكامل ERP | 34 |
| 04 | يوضح عناصر الأداء الوظيفي | 44 |
| 05 | يوضح محددات كفاءة أداء الموظفين | 45 |
| 06 | يوضح توزيع العمال الخاضعين للتقييم في طريقة التوزيع الإجمالي | 51 |
| 07 | يوضح تسلسل مراحل التقييم في طريقة الإدارة بالأهداف | 53 |
| 08 | يمثل نسبة تمثيل العينة الاستطلاعية في المجتمع الدراسة | 61 |
| 09 | يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية على المديریات | 70 |
| 10 | يوضح تمثيل عينة الدراسة الأساسية في المجتمع الأصلي | 70 |
| 11 | يوضح الفرق الواضح بين نسبة الذكور و الإناث | 71 |
| 12 | يوضح نسب الفئات العمرية | 72 |
| 13 | يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة | 72 |

قائمة الملاحق

| الرقم | موضوع الملحق | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | استبيان نظام المعلومات SAP | 92 |
| 02 | مقياس الأداء الوظيفي | 95 |
| 03 | واجهة العمل في نظام المعلومات SAP متعلقة بتسيير الموارد البشرية PA61 | 98 |
| 09-04 | بعض نتائج SPSS | 111-99 |

مقدمة :

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات ، أثر على الحياة اليومية للإنسان ، سواء كانت تنظيمية أو غير تنظيمية ، و مما لا شك فيه أن أهمية المعلومات و استخدامها قد تنامت في السنوات الأخيرة، وظهر ما يسمى بثورة المعلومات ، حيث لم تعد نظم المعلومات في الوقت الراهن ترفاً أو شيئاً كمالياً ، وإنما أصبحت ضرورة ملحة لإدارة المنظمات و أصبح من الصعب التحكم في حجم و مصدر المعلومات. (بنات، 2014، 02)

و قد شهدت المنظمات العامة و الخاصة نقلة كبيرة في نظم المعلومات، تمثلت في استخدام الحاسب و قواعد البيانات و شبكات الاتصال، بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب. (علي، 2015، 479)

و قد اعتمدت هذه المنظمات في تسييرها على مجموعة من البرامج و قواعد البيانات كل على حسب طاقته و إمكانياته، و لا يفوتنا أن نقول أن مثل هذه الأدوات تكلف كثيراً خزينة المؤسسات، و لكن السؤال المطروح لماذا تتجه معظم المنظمات إلى هذا النمط من التسيير ؟

تعتبر المعلومات ذات أهمية و دور كبير في بقاء و استمرار المنظمات في ظل البيئة المتغيرة و المعقدة، و يجب أن تتنجم مع متطلبات المستويات التنظيمية المختلفة، ابتداءً من حاجات المستويات التشغيلية و انتهاءً بمتطلبات الإدارة العليا ، مما جعلها عنصراً أساسياً و حيويًا يساعد في تسهيل عمل المنظمات ، و تطوير قدراتها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة ، إذا تم استخدامها بكفاءة عالية . (صلاح، 2018، 02)

كما أن لجوء المنظمات إلى نظم المعلومات في التسيير لم يعد اختياريًا ، بل هو ضرورة حتمية لمواكبة التطورات الحديثة ، و المؤسسات التي لا تعمل على هذه النظم أصبحت بدائية التسيير و تأخذ وقت كبير في العمليات الإدارية و اتخاذ القرار، مما انعكس على أداء العمال و بالتالي انخفاض الإنتاج و عدم مواكبتها للمؤسسات المنافسة الأخرى ، مما قد يوحي بقرب اضمحلال هذا النوع من المنظمات.

و في حديثنا على أداء العاملين، لا بد من التساؤل عن ما هي العوامل المساعدة على الأداء الوظيفي الجيد ؟.

يلعب الأداء الوظيفي دوراً حاسماً في أداء المنظمة ، حيث أن الموظف الغير كفء لديه أداء وظيفياً متدنياً ، كما أن مقدرة الشخص في إيصال المعلومات يمكن أن تكون مؤشراً على أداءه في العمل لأن من لديهم هذه المهارة ستنعكس عليهم إيجاباً في نتائج عملهم، و توطيد العلاقة مع المدير المباشر لديهم. و يعد الأداء مفهوماً هاماً بالنسبة للمنظمة بشكل عام ، و هو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، و يكاد يكون الظاهرة الشمولية و عنصراً محورياً لجميع فروع و حقول المعرفة الإدارية ، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات و الذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه . (صلاح، 2018، 02)

و هذا ما هو إلا فكرة ملخصة عن موضوع نظم المعلومات و علاقتها بالأداء الوظيفي و هذا ما دفعنا إلى اختيار هذا الموضوع و تناوله بشيء من الدراسة و التفصي، لما وجدنا من ارتباط وثيق بين استخدام نظم المعلومات و أداء العمال، بالإضافة إلى قلة الدراسات التي ركزت على نموذج معين من أنظمة المعلومات الحديثة.

و للوصول إلى نتائج محددة اتبعنا في هذه الدراسة الخطة المنهجية التالية : تقسيم الدراسة إلى بابين :
الباب الأول : ويشمل :

الجانب النظري : والذي يحتوي أربعة فصول :

الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة والذي يتضمن الإشكالية وتساؤلات الدراسة ، فرضيات الدراسة ، أهداف الدراسة وأهمية الدراسة ، التعاريف الإجرائية ، حدود الدراسة ، الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : تعريف نظام المعلومات ساب (SAP) .

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي .

الباب الثاني : ويشمل :

الجانب الميداني : والذي يحتوي على فصلين وهما :

الفصل الرابع : الإجراءات الميدانية للدراسة والتي تضمن ، منهج الدراسة ، الدراسة الاستطلاعية بحدودها الزمانية والمكانية والبشرية ، أدوات البحث في الدراسة وكذا الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة ، الدراسة الأساسية بحدودها الزمانية والمكانية والبشرية وأخيرا الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج على ضوء فرضيات الدراسة

الفصل السادس : مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الرئيسية ، و الفرضيات الفرعية ، وقد ختمت الدراسة بعرض نتائج الدراسة والاقتراحات ثم المراجع و الملاحق .

المباح الأول

الجانب
النظري

الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة

| | |
|---|----|
| مشكلة الدراسة | 01 |
| تساؤلات الدراسة | 02 |
| فرضيات الدراسة | 03 |
| أهمية الدراسة | 04 |
| أهداف الدراسة | 05 |
| متغيرات الدراسة و التعاريف الإجرائية | 06 |
| أ- متغيرات الدراسة | |
| ب- التعاريف الإجرائية | |
| حدود الدراسة | 07 |
| - الحد الزماني – الحد المكاني – الحد البشري | |
| تحديد مصطلحات الدراسة | 08 |
| الدراسات السابقة | 09 |
| أ-الدراسات العربية | |
| ب-الدراسات الأجنبية | |
| - تعقيب على الدراسات السابقة | |

1- مشكلة البحث:

تساعد أنظمة المعلومات العديد من المنظمات للوصول إلى الفعالية المطلوبة لزيادة كفاءة و أداء العاملين. و مما لا شك فيه فإن الوصول إلى الأداء الجيد يساعد المؤسسة على زيادة الإنتاج و تطوير مستوى العاملين .

و كانت المؤسسة الوطنية للتنقيب من بين أوائل المؤسسات الوطنية السبابة لاستخدام نموذج نظام المعلومات SAP برنامج موارد المؤسسة

SAP ERP (Entreprise Ressource Programme) مما ساهم بشكل كبير في القفزة النوعية في التسيير على مختلف أشكاله داخل المؤسسة ، خاصة في مجال تسيير الموارد البشرية التي تتطلب السرعة و الأداء و الإتقان في العمل .

و يجب الإشارة أن المؤسسة استثمرت مبالغ كبيرة جدا من أجل اعتماد قاعدة المعطيات SAP ، إضافة إلى التحديثات الدورية تبعا للإصدارات المبرمجة من طرف المصنع . إضافة إلى العمل الكبير للموارد البشرية من تكوين و رسكلة و تدريب الكوادر البشرية، و هذا لتعويض النظام الإداري القديم و المحدود و إدراج هذا النظام الجديد.

و من الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع منها العربية: دراسة عطية (2012) بعنوان :أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية .

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي و ذلك من خلال البحث في حجم الأداء ، و نوعية الأداء ، و كفاءة الأداء و سرعة الإنجاز و تبسيط العمل . و اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و مدى أثره في الأداء الوظيفي للعاملين ، و ذلك من خلال اتجاهات موظفيها و آرائهم ، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي ، و على تصميم استبانة لتحقيق أغراض الدراسة .

و قد قاد تحليل البيانات إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين ، ووجود ارتباط وثيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و كل من (حجم الأداء، نوعية الأداء ، كفاءة الأداء، و تبسيط العمل) . (عطية، 2012، 481)

و من الدراسات الأجنبية دراسة (Boonmak, 2007) أثر نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات على كفاءة العمل الإداري . The influence of Management Information Systeme And information Technology On Management Performance And Satisfaction.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، على إستراتيجية الأعمال فيها ، و تكون مجتمع الدراسة من المديرين التنفيذيين العاملين في المؤسسات المختلفة المنتشرة في دولة تايلاندا ، و الذين يعملون في الشركات التجارية المختلفة ، و شملت عينة الدراسة 170 مديرا، و استخدمت الملاحظة و المقابلة و الاستبيان كأدوات للدراسة و جمع المعلومات .

و كان من أهم نتائج الدراسة المتوصل إليها أن نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة و كفاءة أدائها ، كما أن زيادة الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا

المعلومات يحسن ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء ، كما أثبتت الدراسة أن العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و أداء الشركة إيجابية . (كريم، 2013، 48)

و هذا ما هو إلا فكرة موجزة عن جملة الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات و علاقتها بالأداء الوظيفي و هذا ما دفعنا إلى اختيار هذا الموضوع و تناوله بشيء من الدراسة و التقصي .

و بناء على ما سبق ، و بما أن نظام المعلومات ساب (SAP) و المعمول في مختلف أنماط التسيير في المؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود ، يشكل أحد الركائز الأساسية في نشاط المؤسسة ، دفعنا هذا إلى التساؤل ، ما مدى نجاح هذا النظام في المؤسسة ؟

و بشكل آخر يمكن صياغة مشكلة الدراسة في سؤال رئيسي :

❖ هل توجد علاقة دالة إحصائية بين نظام المعلومات ساب(SAP) الأداء الوظيفي لموظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ؟

2- تساؤلات الدراسة:

و استنادا إلى ما سبق جاءت التساؤلات التالية:

- ✓ هل توجد علاقة بين توفر مهندسي الإعلام الآلي على نظام الساب (SAP) الأداء الوظيفي لموظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ؟
- ✓ هل توجد علاقة بين متطلبات مستخدمي النظام و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ؟
- ✓ هل توجد علاقة بين توفر الأجهزة و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ؟
- ✓ هل توجد علاقة بين قاعدة المعطيات SAP و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ؟
- ✓ هل توجد فروق دالة إحصائية في إستجابات المبحوثين حول العلاقة بين نظام المعلومات SAP و الأداء الوظيفي يعزى لمتغير (الفئة العمرية) ؟

3- فرضيات الدراسة :

أ- الفرضية العامة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة الوطنية للتنقيب.

ب- الفرضيات الجزئية:

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر مهندسي الإعلام الآلي على نظام الساب (SAP) و الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات مستخدمي النظام و الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الوطنية للتنقيب.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الأجهزة و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة المعطيات ساب و الأداء الوظيفي.
- ✓ توجد فروق دالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول العلاقة بين نظام المعلومات SAP و الأداء الوظيفي يعزى لمتغير (الفئة العمرية)

4- أهمية الدراسة :

بدأ الاهتمام بعملية الأداء الوظيفي في الأونة الأخيرة يأخذ اهتماما كبيرا ، نظرا لما يمثله ذلك من قدرة المنظمة على تقييم الممارسات الحالية و مدى ارتباطها بتحقيق الأهداف الموضوعية ، و يعد قياس الأداء منهاجا استراتيجيا يهدف إلى زيادة كفاءة أداء المنظمات من خلال تطوير أداء العاملين و فرق العمل وزيادة قدراتهم. (صلاح، 2018، 03)

كما تنتج أهمية البحث من كون تكنولوجيا المعلومات من المواضيع الحديثة خاصة بعد ظهور ما يعرف باقتصاد المعرفة . كما يعتبر الموضوع من متطلبات العصر لما للتكنولوجيا المعلومات من دور في تطور المجتمعات الحديثة و لما تحققه للمنظمة كميزة تنافسية .

و بناء على تسابق المؤسسات الحديثة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، أصبح من الضروري جدا الخوض في مثل هذه الدراسات لتقييم أداء العاملين من جهة ، و تقييم مردودية استعمال مثل هذه الوسائل الحديثة من جهة أخرى و التعرف على نموذج نظام المعلومات ساب (SAP).

5- أهداف الدراسة :

من بين أهم الأهداف الرئيسية لموضوع الدراسة :

- ✓ بيان علاقة استخدام نظم المعلومات في مستوى الأداء الوظيفي للمنظمات.
- ✓ التعرف على وسائل فعالية هذه الأنظمة سواء كانت (بشرية أو مادية).

✓ زيادة إثراء الرصيد المعرفي للموضوع حول نظام المعلومات ساب (SAP) ، كنموذج و مدى أهمية استخدامه في المؤسسات و إمكانية تطبيقه في بعض المؤسسات.

6-متغيرات الدراسة و التعاريف الإجرائية :

أ- متغيرات الدراسة :

- المتغير التابع : الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب.

- المتغير المستقل : نظام المعلومات ساب (SAP).

حيث أن نظام المعلومات ساب المستخدم في المؤسسة يشتمل على العناصر التالية:

(1) الاختصاصيون في الإعلام الآلي.

(2) المستخدمين.

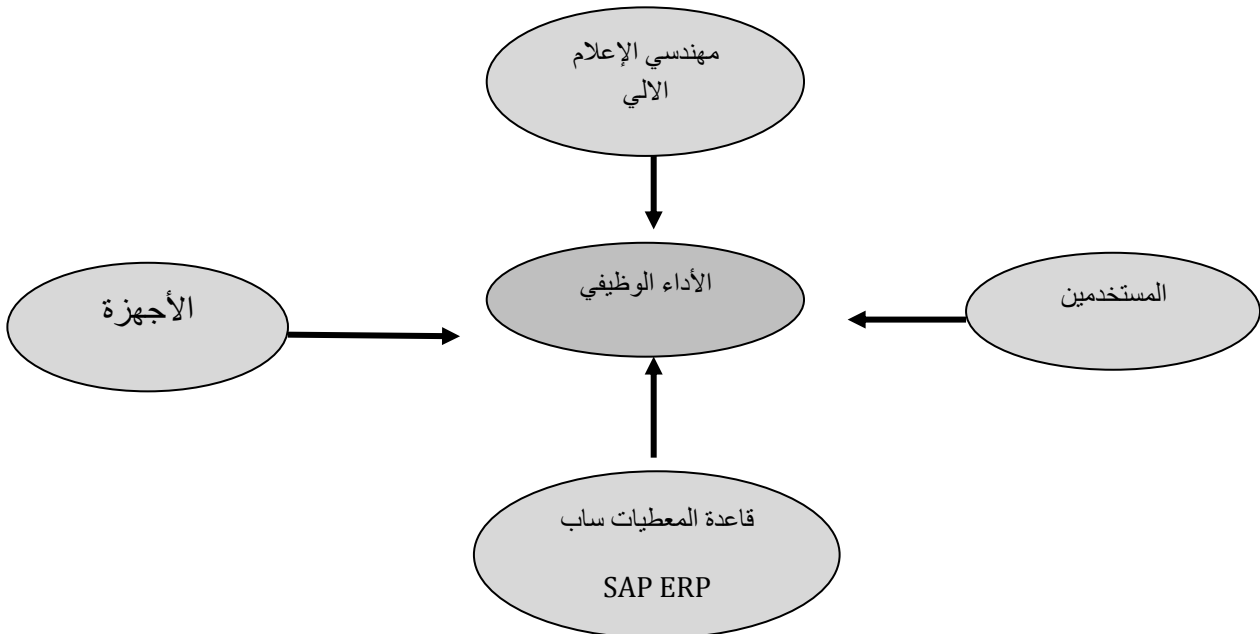
(3) الأجهزة.

(4) قاعدة المعطيات ساب (SAP)

- باعتبار أن تشغيل النظام في حد ذاته لا بد من توفر جميع العناصر الأربعة التي سبق ذكرها و

كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم (01): يوضح مدى تأثير المتغيرات الأربعة على الأداء الوظيفي.



ب- التعاريف الإجرائية :

نظام المعلومات : مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع و تشغيل و تخزين و توزيع المعلومات، بهدف تدعيم عمليات صنع القرار و الرقابة داخل المنظمة. (مزهودة، 2016، 06)

الأداء الوظيفي : مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا ، و التعرف على أوجه القصور و نقاط الضعف و الانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية و العملية التي تكفل تجاوز القصور و تجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلا . (بنات، 2014، 08)

7- حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة في الآتي :

-الحدود الزمانية : تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الموسم الدراسي 2018-2019 م

-الحدود المكانية : المؤسسة الوطنية للتقريب **Entreprise National de Forage** بحاسي مسعود التابعة لمجمع سونا طراك .

-الحدود البشرية: الموظفين الإداريين المشتغلين بنظام المعلومات ساب (SAP) في المؤسسة الوطنية للتقريب.

8- تحديد مصطلحات الدراسة:

- نظام المعلومات ساب (SAP) : هو قاعدة معطيات شاملة ، يحتوي على جميع المعطيات و المعلومات و الإجراءات التي تسمح بتغطية جميع نشاطات المؤسسة ، وفق متطلبات مادية و بشرية معينة ، و هو بحد ذاته يشتمل على (البرمجيات، الشبكات، قاعدة المعطيات...) أي أن وجود مثل هذا النظام يساعدنا في الاستغناء على عدد من البرمجيات و الشبكات المحدودة في بعض الأحيان ، و يوفر للمؤسسة أموال كبيرة.
- الاختصاصيون في الإعلام الآلي : هم المهندسين المكونين تكوينا أكاديمي في الإعلام الآلي إضافة إلى تكوينهم المستمر على تشغيل و تسيير و صيانة نظام المعلومات ساب (SAP) داخل المؤسسة، وهم يملكون الكفاءة و الخبرة اللازمة للتدخل ، و صيانة مختلف الأعطاب و حتى زيادة معاملات أو برامج جديدة داخل النظام.
- المستخدمين (USERS) : هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات (SAP) في أداء مختلف وظائفهم داخل المؤسسة.

9- الدراسات السابقة :

أ- الدراسات العربية :

1- دراسة (السويسي : 2013) بعنوان : (نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية) - دراسة حالة المؤسسة العمومية محمد بوضياف ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية أنظمة المعلومات في المؤسسات الصحية و تأثيرها على تحسين الخدمات المقدمة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ، و قد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و منهج دراسة الحالة ، و تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 40 عامل بالمستشفى منهم 20 عامل إداري و 20 عامل في الجانب الطبي و تضمن الإستبانة 27 سؤالاً.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها : أن النسبة الأكبر من المبحوثين ترى أن نظام المعلومات يقوم بدور رئيس في المؤسسة الصحية، و هذا يعني وجود وعي لدى الموظفين بأهمية المعلومة ، كما يرون أن الوظيفة الإدارية هي الأكثر احتياجاً لنظام المعلومات ، إضافة إلى أن عدم الاستفادة من لدى الفريقين الطبي و الإداري كانت سبباً رئيسياً في عدم استخدام تكنولوجيا المعلومات ، كما أن تقديم خدمة صحية في الوقت المناسب يعتبر اهتماماً رئيسياً لدى أغلب الموظفين المستجوبين سواء كانوا إداريين أو طبيين . (بنات، 2014، 14)

2- دراسة (زين الدين, العجومي :2013) بعنوان : (واقع البرامج الإلكترونية المستخدمة في عمادة القبول و التسجيل بجامعة الأزهر غزة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم) .

هدفت الدراسة للتعرف على البرامج الإلكترونية المستخدمة في عمادة القبول و التسجيل بجامعة الأزهر غزة ، و معرفة مدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة، و قد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة اشتملت على جميع الموظفين في عمادة القبول و التسجيل بجامعة الأزهر و البالغ عددهم (33) موظفاً.

و قد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها : أن البرامج الإلكترونية تسهم في رفع معدلات أداء و إنتاجية العاملين بعمادة القبول و التسجيل في جامعة الأزهر ، و من ثم اختيار عناصر مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الأداء الوظيفي للعاملين باستخدام البرامج الإلكترونية تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العملي، و سنوات الخبرة) . (بنات، 2014، 10)

3- دراسة (النجار:2013) بعنوان:(معوقات تطبيق أداء العاملين في الهيئات المحلية في محافظات قطاع غزة).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق تقييم أداء العاملين في الهيئات المحلية في محافظات قطاع غزة ، و ذلك من خلال المحاور التالية (التحليل الوظيفي، معايير التقييم، أساليب و نماذج التقييم ، التغذية الراجعة ، دور المقيم و دور المرؤوسين) و علاقتها بتطبيق تقييم الأداء ، و اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ، و استخدام أسلوب الحصر الشامل

و توزيع استبانة شملت الموظفين الذين يشغلون الوظائف الإشرافية في الهيئات المحلية في محافظات قطاع غزة و عددهم (571) موظف.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها : وجود معوقات لتطبيق تقييم أداء العاملين في الهيئات المحلية في قطاع غزة ، و أن التحليل الوظيفي الوظيفي أحد معوقات تطبيق تقييم أداء العاملين بوزن نسبي 50.3 %، و كذلك المعايير المستخدمة بوزن نسبي 45.3%، و التغذية بوزن نسبي 46.7 % دور المقيم "الرئيس المباشر" بوزن 45 % ، كذلك دور العاملين بوزن نسبي 43.5 % ، كما أن هناك معوقات أخرى تؤثر على تطبيق الأداء منها : عدم تحفيز الإنجازات ، عدم وجود دورات تثقيف و تنمية لمهارات العاملين ، و عدم وجود أداة فعالة لتقديم لتقييم الأداء. (بنات، 2014، 10)

4- دراسة (العربي : 2012) بعنوان : (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية في جامعة ورقلة -الجزائر).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية من خلال البحث في حجم الأداء ، نوعية الأداء و كفاءة الأداء و سرعة الإنجاز و تبسيط العمل في جامعة ورقلة بالجزائر ، و قد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال عينة عشوائية قوامها (61) موظفاً و موظفة.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين حيث إنها تدرك هذه الأهمية و تسيير جامعة ورقلة بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في الأداء ، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و (حجم الأداء ، و نوعية الأداء ، كفاءة الأداء ، تبسيط العمل)، و عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و سرعة الإنجاز ، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي) في حين بينت أنه توجد فروق لصالح المتغيرات (العمر،الأقدمية المهنية، الفئة الوظيفية). (بنات، 2014، 16)

5- دراسة (العتيبي:2010) بعنوان : (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية) دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية الأكاديمية الدولية الأسترالية في ملبورن ، و أثر ذلك على الأداء الوظيفي ، و قد تكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية و الأكاديمية المختلفة حيث بلغ عددهم (72) موظفاً، و قد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي و تصميم استبانة مكونة من (73) فقرة كأداة للدراسة.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: أن هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ، إضافة إلى توفر البنية التحتية و دعم إدارة الأكاديمية لعملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات ، كما أنه لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الخبرة، الجنس، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي). (علي، 2015، 480)

6- دراسة (العمرى: 2009) بعنوان : (أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على الإستبانة كأداة للدراسة و لقد تم توزيع الإستبانة المكونة من (60) فقرة على أفراد العينة البالغ عددهم (360) موظفاً استرجع عدد (310).

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين في شركة الاتصالات، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين حول الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي). (بنات، 2014، 12)

7- دراسة (الدويش: 2009) بعنوان : (تقنية المعلومات و الاتصالات و علاقتها بفعالية الأداء الوظيفي لدى ضباط مراكز الشرطة في مدينتي الرياض و الدمام).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تقنية المعلومات و الاتصالات في زيادة فعالية الأداء الوظيفي، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي، و شمل مجتمع الدراسة (280) من الضباط العاملين في مراكز الشرطة في مدينتي الرياض و الدمام.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: قلة توافر تقنيات المعلومات و الاتصالات في إنجاز المهام تتمثل في: نقص الحوافز المادية، نقص الإمكانيات الفنية اللازمة لتشغيل تقنية المعلومات و الاتصالات، قلة البرامج التدريبية. (بنات، 2014، 18)

8- دراسة (المري، 2009) عنوان الدراسة : (دور التقنية الحديثة في رفع أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة السعودية).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق الحصر الشامل لمجتمع الدراسة المتمثل في الضباط و الأفراد العاملين بالإدارة العامة للخدمات الطبية في منطقة الرياض عددهم (1200) شخصاً، و اعتمد على استبانة كأداة لجمع البيانات.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: تتوافر التقنية الحديثة بدرجة متوسطة، و أن التقنيات الحديثة التي يستخدمها العاملون في إنجاز مهام أعمالهم هي : استخدام الحاسب الآلي في إنهاء المعاملات و تسجيلها، و عمل نسخ ورقية للمعاملات المهمة من خلال الطابعات العادية و الملونة، و أن الانعكاسات الإيجابية القوية جداً لاستخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة على أداء منسوبيها هي : تسهيل إجراءات العمل، و إنجاز أكبر كم من المعاملات يومياً، و الدقة في إنجاز المعاملات، و إن المعوقات المهمة التي تحول دون استخدام للتقنية الحديثة بدرجة عالية هي : قلة الدورات التدريبية في مجال استخدام التقنيات الحديثة، و قد

أوصت الدراسة بتزويد العاملين بالدورات التدريبية اللازمة لزيادة قدراتهم على استخدام هذه التقنيات الحديثة ، و إعداد خطة عمل شاملة و متكاملة لتطبيق و استخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري ، بالإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة تدريجيا حتى الوصول إلى التعامل الآلي المطلق للمعاملات الإدارية. (كريم، 2013، 39)

9- دراسة (القريشي:2007) بعنوان : (أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين) - دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة واي للهاتف النقال.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين في شركة واي للهاتف النقال في الجمهورية اليمنية ، و لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير و تصميم الإستبانة لغرض جمع البيانات و توزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (124) موظفا ، و استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات و الأداء الوظيفي، و تحليل الانحدار المتعدد و تحليل التباين الأحادي.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: أن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظم المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة ، و كذلك تجاه الأداء الوظيفي ، و وجود أثر لتوافر المستلزمات الرئيسية لإدارة و تشغيل نظم المعلومات المحوسبة (المادية ، البرمجية ، البشرية ، التنظيمية) على الأداء الوظيفي، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظم المعلومات و كذلك الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية (الجنس ، المؤهل العلمي ، الخبرة ، المستوى الوظيفي). (بنات، 2014، 19)

10- دراسة (أبو زيد و جواد:2007) بعنوان : (أثر نظم المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية لدى شركات التأمين الأردنية) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية المحوسبة على فاعلية إدارة الموارد البشرية، و كانت الإستبانة التي صممت هي أداة جمع البيانات و المعلومات . و شملت عينة الدراسة 43 مديرا و رئيسا لإدارة الموارد البشرية لدى 15 شركة تأمين.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: أن هناك دائرة مستقلة لنظم الموارد البشرية المحوسبة بنسبة 81.2 % من المؤسسات المبحوثة. و لوحظ وجود أثر لخصائص نظم المعلومات المحوسبة على مدى استخدام نظم معلومات الموارد البشرية . و كذلك وجود أثر للعوامل السلوكية و الهيكلية على مدى استخدام نظم الموارد البشرية المحوسبة ، و أن هناك علاقة بين استخدام نظم معلومات الموارد البشرية و فاعلية إدارة الموارد البشرية (الفنية و الإستراتيجية). (جواد، 2015)

11- دراسة الطهراوي محمود:2007) بعنوان : (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية) .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في الجمارك الأردنية و كذلك تأثيرها في الأداء الكلي لدائرة الجمارك الأردنية (تحسينا و تطويرا و سرعة و إنجاز و دقة في تنفيذ المهمات) و قد طبقت الدراسة على موظفي دائرة الجمارك الأردنية.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية، و وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و بين الدقة و السرعة في التغذية الراجعة في الجمارك الأردنية. (خريس، 2011، 57)

12- دراسة (الزعيبي:2004) بعنوان : (أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء إدارة الموارد البشرية في فنادق الدرجة الأولى في الأردن) .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في فنادق الدرجة الأولى في الأردن على أداء إدارة الموارد البشرية فيها . و قد تم اختيار جميع فنادق الدرجة الأولى. و قد كانت الإستبانة التي صممت هي أداة جمع البيانات و المعلومات ، حيث كانت الإستبانة المسترجعة هي 140 استبانة ، و قد استخدم معامل الارتباط و معامل الانحدار لتحليل البيانات و اختبار الفرضيات .

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: أن هناك اتجاهاً نحو استخدام هذه النظم كونها زادت من مستوى التنسيق بين الموظفين في الموارد البشرية من جهة ، و بين وظائف الموارد البشرية من جهة أخرى . كما أظهرت النتائج فاعلية إدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموظفين ، و تبسيط تنفيذ الإجراءات في وظيفة الموارد البشرية ، و تحقيق الرضا الوظيفي ، و تحفيز الموظفين نتيجة استخدام هذه النظم .

13- دراسة (الفوزان:2003) بعنوان : (نظم المعلومات الحديثة و أثرها على أداء العاملين بالرياض) - دراسة مسحية في مصلحة الجمارك العامة بالمملكة العربية السعودية .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أنظمة المعلومات الحديثة على أداء العاملين عند تنفيذ مهامهم الوظيفية بمصلحة الجمارك ، و قد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانته تشمل جميع العاملين في مصلحة الجمارك بمدينة الرياض و البالغ عددهم (211) عاملاً.

و لقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها: أن استخدام نظم المعلومات الحديثة ساهم بوجود مميزات عديدة منها دقة الأعمال و تحسين أداء الموظفين ، و من ثم أداء المنظمة ككل ، تقليل تكاليف التشغيل ، و بينت وجود معوقات إدارية و مالية تواجه استخدام نظم المعلومات الحديثة منها: عدم المرونة الإدارية ، قلة كفاية و خبرة العاملين بالمصلحة ، ووضحت وجود معوقات تشغيلية و فنية تساهم في صعوبة استخدام النظم أهمها عيوب الأنظمة المستخدمة ، و عدم مواكبتها للتطورات التكنولوجية. (بنات، 2014، 19)

ب- الدراسات الأجنبية:**1- دراسة (Osodo & Rono 2014)****Management Information Systems As A Strategic Tool For Employee Performance “ A case study of Kenindia Assurance Company”.**

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على نظم المعلومات الإدارية كأداة إستراتيجية في شركة الضمان الكندية بغية تحسين و تطوير أداء الموظفين و تطويره ، و قد اشتملت عينة الدراسة على مدراء الفروع ، و الموظفين المكتبة ، و المدراء القانونيين و مدراء تكنولوجيا المعلومات ، و تم اعتماد المنهج النوعي في تحقيق أهداف الدراسة مع اعتماد مقياس ليكرت الخماسي و المقياس التراتبي ، و تم جمع البيانات اللازمة للتحليل عن طريق المقابلات و الاستبيانات ، و كان من أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وجود وصول متقدم للمصادر مع تحقيق رضا الموظفين ، و إن ابرز التحديات تتمثل في السلطة و القوة، مقاومة تغيير نظم المعلومات و عدم وضوح القواعد و المسؤوليات. (علي، 2015، 481)

2- دراسة (Shehadeh & Malkawi 2013)**The Impact of MIS on The Performance of Governmental Organizations « Study at Jordanian Ministry of Planning »**

هدفت الدراسة إلى شرح الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الحكومية و كيفية تأثيره على أداء الموظفين ، و قد اعتمدت منهج دراسة الحالة لوزارة التخطيط الأردنية ، مع تصميم استبانة لتحقيق أهداف الدراسة التي تمثلت في :

✓ تحديد مستوى نظم المعلومات المستخدمة في تلك المنظمات .

✓ تحديد مستوى الأداء في تلك المنظمات.

✓ تحديد دور نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية .

و توصلت الدراسة إلى أنه ما من أثر للمكونات المادية و البرمجية على أداء المنظمات الحكومية ، مع وجود أثر إحصائي للشبكات و الإجراءات و نظم المعلومات الإدارية بالمجمل على الأداء الوظيفي.

(علي، 2015، 481)

3- دراسة (Schoen & others :2012)**A Survey of primary Care doctors in ten countries shows progress in use of health information technology, Less in other areas.**

دراسة مسحية دولية على أطباء الرعاية الصحية الأولية في 10 بلدان لقياس مدى استخدام هؤلاء الأطباء لنظم المعلومات الصحية المحوسبة و مدى تأثيرها على الأداء العام.

حيث قام الباحثون بإجراء المسح لأطباء الرعاية الصحية الأولية في 10 بلدان هي استراليا، كندا، فرنسا، ألمانيا، نيوزيلندا، النرويج، هولندا، سويسرا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة لاستطلاع، هذا البحث أتى مكماً للبحث الذي أجراه صندوق الكومنولث عام 2009 على فئة أطباء الرعاية الصحية الأولية التي شملت نفس هذه البلدان، باستثناء سويسرا، وأجريت مقابلات مع الأطباء من خلال مزيج من البريد و الهاتف بين مارس و يوليو 2012م.

و كانت أهم نتائج الدراسة و جود تقدماً في استخدام تكنولوجيا المعلومات الصحية في ممارسات الرعاية الصحية الأولية، و لا سيما في الولايات المتحدة حيث بلغت نسبة 69% من أطباء الرعاية الصحية الأولية في أمريكا يستخدمون نظام السجلات الطبية المحوسبة في عام 2012م، في حين كانت النسبة 46% في عام 2009، وزاد استخدام الأطباء لنظم المعلومات الصحية بشكل كبير في كل من أمريكا و كندا بالرغم من تأخر هذين البلدين في مجال السجلات الطبية المحوسبة مقارنة ببلدان مثل بريطانيا و نيوزيلندا و استراليا، كما أظهر البحث أن هناك نسبة عالية من أطباء الرعاية الصحية الأولية في كل البلدان العشرة لم تتلق المعلومات بشكل روتيني من المتخصصين أو المستشفيات، و أظهر المسح أن الغالبية العظمى من الأطباء الأمريكيين رأوا بأهمية حدوث تغيير جوهري في نظام الرعاية الأولية المتبع حالياً. (بنات، 2014، 20)

4- دراسة (Abugabah & other :2010)

The impact of information Systems on User performance: A critical review and theoretical model.

تم في هذه الدراسة تصميم نموذج جديد لقياس أثر نظم المعلومات المحوسبة على أداء المستخدم يعتمد على أربعة عوامل مؤثرة و هي جودة النظام، جودة المعلومات، المكونات التكنولوجية، الخصائص البشرية، و عرضت هذه الدراسة معظم نتائج التقييم السابقة مع توضيح أوجه التشابه و الاختلاف بينهما و بين النموذج موضوع التطوير، حيث رأى الباحثون أن هناك ضرورة لتطوير هذا النموذج ليكون نموذجاً شاملاً يسهل عملية فهم أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المستخدم.

و من أهم نتائج هذه الدراسة ضرورة تعزيز استخدام العوامل السابقة في نموذج واحد لتعطي تصور واضح للطريقة التي يتم فيها التأثير على أداء المستخدم في الظروف المختلفة. (بنات، 2014، 22)

5- أجرى (Hussain,Wallace & Cornelius,2007) دراسة بعنوان

The Use and Impact of Human Resources Information System on Human Resources Management Professionals).

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية و تأثيرها على موظفي الموارد البشرية، و قامت الدراسة بمسح مختلف المنظمات في المناطق محل الدراسة، بالإضافة إلى إجراء المقابلات، و ذلك للتعرف على درجة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية، و إجراء مقارنات بين مختلف المنظمات للوصول إلى تصنيف للمنظمات التي تستخدم نظم معلومات الموارد البشرية، و قد أشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية كان خياراً إستراتيجياً للمنظمات، و يضيف قيمة محوسبة لها. كما بينت النتائج أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يؤثر على درجة احتراف العاملين في الموارد البشرية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في درجة استخدام

نظم معلومات الموارد البشرية بين المنظمات تعزى لحجم المنظمة ، و كانت هذه الفروق لصالح المنظمات الكبيرة .كما بينت الدراسة أيضا أن استخدام نظم معلومات الموارد البشرية أدى إلى مشاركة عاملي الموارد البشرية أدى إلى مشاركة عاملي الموارد البشرية في وضع إستراتيجية المنظمة بفاعلية نتيجة لخبرتهم في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية. (Parry, 2013,08)

6- دراسة (Supattra Boonmak :2007)

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات على كفاءة العمل الإداري ، أي كفاءة إدارة الشركة و على إستراتيجية الأعمال فيها ، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و تصميم استبانة لاستقصاء آراء (170) مديرا تنفيذيا من مؤسسات مختلفة في تايلاند .

و لقد أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة ، و كفاءة أدائها و تحسين العمل الإستراتيجية فيها ، و أنه كلما زاد الاعتماد على المعلومات ، و على نظم المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة وزادت فعاليتها ، و تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء و فعاليته.(Boonmak, 2007 ,09)

7- دراسة (Chang & King,2005) بعنوان " قياس كفاءة أداء نظم المعلومات بطاقة تقييم وظيفية" .

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج لقياس أداء نظم المعلومات بالاعتماد على نموذج المدخلات و المخرجات لوظائف نظم المعلومات المستخدمة لدعم كفاءة العمليات الوظيفية و تحسين أداء المؤسسات ، و النموذج أو الأداة المقترحة في هذا البحث تحتوي على ثلاث مخرجات و اتجاهات للتقييم و هي : كفاءة النظام المتمثلة في : (سهولة استخدامه، و استجابته السريعة...الخ) و فاعلية المعلومات المتمثلة في: (جودة المعلومات في التصميم و الاستعمال و القيمة) و كفاءة الخدمة المتمثلة في : (جميع الأنشطة التي تمتد من تطوير النظام و حتى استخدامه في الدعم و الإستشارة) و أثرها على أداء العاملين ، و للتأكد من فاعلية النموذج تم تطبيقه على 346 مستخدم للنظام في 149 مؤسسة مختلفة تم اختيارها بطريقة عشوائية ، باستخدام استبيانات وزعت على العاملين لهذا النظام ، و لقياس هذه الاتجاهات الثلاثة كل اتجاه على حده حيث تم التأكد من فاعلية النموذج و تأثيره الإيجابي على فاعلية المنظمات و تحسين كفاءة العمليات فيها. (كريم، 2013، 49)

8- دراسة (Loukis & Sapounas :2005)

The Impact of Information Systems Investment and Management on Business Performance in Greece.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات الصناعية في اليونان ، و قد استخدمت الدراسة ثلاثة مقاييس للدلالة على أداء المنظمات و هي عائد المبيعات ، الإنتاجية ، العائد على الأصول ، و افترضت الدراسة أنه هناك علاقة إيجابية بين نظم المعلومات و المقاييس الثلاثة ، و قد اعتمد الباحث في دراسته على أسلوب الإستبانة الاستقصائية على المنظمات الصناعية بالتعاون مع اتحاد الصناعات في اليونان.

و لقد أظهرت الدراسة عددا من النتائج أهمها : أن هناك تأثير إيجابي كبير لنظم المعلومات على مقاييس الإنتاج و أداء العاملين و أن تأثيرها على العائد على الأصول كان أقل ، كما وضحت أن هناك تكامل بين الاستثمار في أنظمة المعلومات و عوامل أنظمة المعلومات الإدارية المتمثلة في عدد موظفي أنظمة المعلومات، حجم التدريب ، التنوع التنظيمي و غيره من العوامل الأخرى ، و أن هذا التكامل يدعم في اتجاه زيادة حجم الإنتاج في المؤسسة و كفاءة إنتاج العاملين فيها. (بنات، 2014، 25)

9- دراسة (Soltani :2003)

Towards a TQM –Driven HR performance Evaluation.

هدفت الدراسة إلى البحث عن أنظمة قياس الأداء لدى أقسام الموارد البشرية في المؤسسات الصناعية و التجارية ، قام الباحث بدراسة (150) مؤسسة في بريطانيا تعتمد على سياسة إدارة الجودة لبحث أنظمة قياس الأداء لدى أقسام الموارد البشرية في تلك المؤسسات، و قامت الدراسة بتحديد مقومات إدارة الجودة الشاملة و تطبيقها في أنظمة قياس الأداء . العينة شملت عدة قطاعات صناعية و تجارية ذات خبرات كافية في أنظمة إدارة الجودة الشاملة.

و لقد أظهرت الدراسة عددا من النتائج بينت كيف يمكن استخدام نتائج قياس الأداء في تحقيق أهداف أنظمة إدارة الجودة الشاملة، و أن أهم المعوقات التي تحول دون الاستفادة من استخدامات تقييم الأداء تتمثل بعدم موضوعية التقييم. (بنات، 2014، 26)

10- قام (Lee & Wesley ,2002) بدراسة بعنوان :

Using Balanced Scorecard to Measure the Performance of your Human Resources IS.

أجراها في 2002م، و في هذه الدراسة تم استخدام طريقة التدرج المتوازن لقياس أداء نظم معلومات الموارد البشرية في المنظمات. و قد وجد الباحثان أن من أكثر التحديات أهمية و التي تواجه إدارة الموارد البشرية هذه الأيام هو كيفية قياس أداء نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) من أجل تبرير القيمة المضافة جراء استخدام ما تم تطويره من قبل المخابرات الأمريكية ، و هو القياس المتوازن المعتمد على البطاقات المدرجة . و قد استخدم هذان الباحثان هذه الهيكلية في قياس الأداء لتحديد أغراض التنظيم ، و أهدافه ، و مقياسه ، لجمع المعلومات الأساسية للقياس باتجاه الأهداف المقاسة المحددة ، و لقياس و تبرير القيمة المضافة لاستخدام و تطبيق (HRIS) . بين الباحثان في نهاية بحثهما فوائد قياس أداء نظم معلومات الموارد البشرية باستخدام طريقة التدرج المتوازن. (الرويلي، 2014، 39)

11-دراسة قام بها كل من (Gerardine Desanctls,2001) بعنوان :

(Human Resources Information Systems, Current assessment Mis)

في عام 2001 م ، و في هذه الدراسة ، تم وصف الوضع الحالي لنظم معلومات الموارد البشرية كمحاولة لدعم و تحسين وضع المنظمة . و تم تجميع معلومات هذه الدراسة من ردود الاستبيانات

الموزعة و التي تحتوي على 48 سؤالاً، و التي ملئت من قبل 161 مختصاً في وظيفة نظم معلومات الموارد البشرية . و قام الباحثان بحصر مجموعة من المسؤوليات و الدعم الترتيبي للنشاطات الإدارية، و هذه البيانات مهمة للمنظمات التي ترغب في مقارنة فعالية تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) الموجودة لديها مع المنظمات الأخرى في نفس الصناعة. و قد تلخص نتائج الدراسة في تفصيل وضع نظم معلومات الموارد البشرية على الهيكل التنظيمي بموقع يكون متصلاً مع الموارد المالية ، "مع ثبات العوامل الأخرى " كما أظهرت دور نظم المعلومات المترابطة و المتماثلة في قطاع الصناعة ، و التي تكون فيها نظم معلومات الموارد البشرية غير واضحة ، و أن المواضيع بحد ذاتها تكون مثيرة للجدل. و قد دلت النتائج أيضاً على أنه سيكون هناك نقص واضح في الكفاءات من المديرين لوظيفة نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS) ، و ذلك لأن المدير الكفاء يحتاج أن يكون متخصصاً في وظيفة الموارد البشرية ، بالإضافة إلى امتلاكه مهارات في نظم المعلومات. (الرويلي، 2014، 41)

- التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال استعراضنا لمختلف الدراسات التي تناولت نظم المعلومات في تحسين الأداء الإداري، حاولنا على قدر المستطاع التطرق لأبحاث التي تصب في نفس موضوع الدراسة منها الدراسات العربية :

✓ دراسات: (الفوزان، 2003) و (القريشي، 2007) (الدويش، 2009) (العمري، 2009) و (العتيبي، 2010) و (العربي، 2012) .

و التي أكدت أغلبها على أن للأنظمة المعلومات دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي و الأداء المؤسساتي بصفة عامة من خلال مختلف الدراسات الميدانية التي قام بها الباحثين في مختلف المؤسسات و الإدارات التي تعتمد على هذا النمط من التسيير في المنظومة الإدارية.

و من الدراسات الأجنبية :

✓ دراسات:

(Shehadeh & Malkawi 2013) و (Soltani 2003) و (Supttra, 2007)

و (Osodo & Rono 2014).

و التي أكدت من خلال الأبحاث و الدراسات الميدانية التي أقيمت في مختلف الدول الأجنبية ، على أنظمة المعلومات تساعد بشكل ملحوظ على تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات.

- لكن ما يعاب على هذه الدراسات سواء كانت عربية أو أجنبية ، أنها لم تخصص نموذج معين من أنظمة المعلومات ، لأنه لا يخفى علينا أن هناك العديد من الأنظمة المستخدمة في إدارة المعلومات في المؤسسات من بينها على سبيل المثال : أوراكل (Oracle) ، ساج (SAGE) إضافة إلى العديد من البرامج المحلية و الفعالة و المبرمجة بلغة الجافا (JAVA) أو الـ بي-إش-ب (PHP) ... و تختلف هذه النظم من حيث النوع و كيفية التسيير و تختلف باختلاف الفئة الموجهة إليها .

- كما أن هنالك قلة من البحوث التي تناولت موضوع نظام ساب (SAP) و الذي يشكل أحد أهم أنظمة المعلومات المستخدمة في التسيير عامة و في إدارة المستخدمين خاصة و على المستوى العالمي.

و هذا ما دفعنا لطرح نموذج المعلومات ساب (SAP) المستخدم في المؤسسة الوطنية للتنقيب منذ أكثر من 14 سنة و الذي لم يلقى حقه من الدراسة و التقييم.

الفصل الثاني : نظام المعلومات ساب (SAP)

تمهيد

| | |
|--|----|
| مفهوم المعلومات | 01 |
| خصائص و أنواع المعلومات | 02 |
| أولاً: خصائص المعلومات | |
| ثانياً: أنواع المعلومات | |
| تعريف نظام المعلومات | 03 |
| موارد نظم المعلومات | 04 |
| خصائص نظم المعلومات | 05 |
| نظام المعلومات المتكامل (ERP) | 06 |
| أ-تعريف نظام المعلومات المتكامل | |
| ب-نظام المعلومات ساب (SAP) | |
| تطبيق نظام المعلومات ساب (SAP) في المؤسسة الوطنية للتنقيب | 07 |
| نموذج تطبيق أداء الأجور بنظام المعلومات ساب في المؤسسة الوطنية | |
| عوامل فشل بعض المؤسسات في تطبيق نظام المعلومات | 08 |
| مقومات نجاح نظام المعلومات في المؤسسات | 09 |
| خلاصة الفصل | |

تمهيد: سوف نتطرق في هذا الفصل للتعريف بالمعلومات ثم بنظم المعلومات بأنواعها و خصائصها المستخدمة في تسيير الموارد البشرية و كذا التعرف على نموذج نظام المعلومات ساب (SAP) الذي تعمل به المؤسسة الوطنية للتنقيب التي أجريت بها الدراسة الميدانية.

1- مفهوم المعلومات :

إن مصطلح المعلومات غير محدد بدقة فهناك عدة أفكار خاصة بالمعلومات ، فالمعلومات قد تستخدم للإضافة إلى ما هو موجود ، أو تستخدم لتصحيح أو لتؤكد معلومات سابقة، أو لإضافة شيئا جديدا لا يمكن التنبؤ به ، فإن المعلومات لها قيمة لمتخذ القرار حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة ، في الوقت الذي يتخذ فيه القرار ، و بالتالي فالمعلومات لها معنى و تؤثر في ردود أفعال و سلوك من يستقبلها ، أي أن المعلومات من زاوية نظم المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها ، و التي إما هي قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها. (ملوخية، 2009، 44)

و يمكن تعريف المعلومات بأنها عبارة عن الحقائق و الأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة ، عبر وسائل الاتصال المختلفة ، و من خلال مراكز و نظم المعلومات المختلفة في المجتمع ، و الإنسان الذي يستخدم المعلومات هو نفسه منتج لمعلومات أخرى ، و ناقل لها عبر وسائل الاتصال المتاحة. (الجنابي، 2005، 30)

و يمكن القول أن المعلومات حالة ذهنية ، و من ثم المورد الذي بدونها لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر ، و عليه فإن مفهوم المعلومات و بما يتوافق مع عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم ، ينص على أن المعلومات سلعة ، يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها ، و بالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم و الإعلام ، أو لتوفير محفز مفيد و غني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة . (الظاهر، 2009، 91)

و رغم اختلاف التعريفات لمصطلح المعلومات إلا أنها تتضمن دلالات أساسية و هي :

- ✓ التعبير عن حالة المعرفة ، بمعنى التحول من حالة ذهنية إلى أخرى.
- ✓ التعبير عن عملية ، بمعنى تحويل البيانات إلى وضع معرفي جديد.
- ✓ التعبير عن بيئة ، بمعنى تطور التفاعل بين المتغيرات و الظروف المحيطة بنتائجها و استخدامها. (الوادي، 2012، 19)

2- خصائص و أنواع المعلومات:

أولاً : خصائص المعلومات :

حسب (ع. السالمي، 2009، ص20) من أهم الخصائص التي يجب أن تتمتع بها المعلومات ما يلي:

- 1) الوضوح : إن وضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة في المجال المطلوب، و تسهيل استخدامها و الاستفادة منها.
- 2) الدقة : إن دقة البيانات يجعل النتائج (المعلومات) دقيقة ، و معتمدا عليها في المجال المطلوب منها أي تخفيض نسبة الأخطاء الموجودة و الناتجة عن العمليات الحسابية المختلفة .
- 3) السرعة : و يقصد بها إمكانية توفير المعلومات لفترة زمنية قصيرة ، مع مراعاة الوضوح و الدقة عند جمعها .
- 4) الشمولية : أي شموليتها و تمثيلها للمجال المطلوب جمعها من أجله.
- 5) التكلفة: أي العائد المتوقع من البيانات أكبر من تكلفة الحصول عليها.
- 6) الواقعية: و التي تعتبر العنصر الحاسم للبيانات أي البيانات يجب أن تكون ممثلة لواقع المشكلة.

ثانياً: أنواع المعلومات :

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها و هدفها و حجمها، و تختلف حسب ارتباطها بالموضوع الذي تتعلق به ، و يمكن تصنيف المعلومات إلى ما يلي:

- المعلومات التاريخية: و هي المعلومات التي تم جمعها عبر الزمن و تتعلق بفترات زمنية سابقة .
- المعلومات العلمية: و هي المعلومات التي تخضع إلى اختبارات و تجارب قبل تعميمها حول الموضوع الذي تتعلق به مثل المعلومات الرياضية و الفيزيائية...إلخ.
- المعلومات الفنية : و هي المعلومات التي توضح كيفية انجاز الأمور الفنية و الأعمال الخاصة .
- المعلومات الوظيفية: و هي تتعلق بالمجالات العامة مثل: المعلومات السياسية ، الاجتماعية ،الاقتصادية ، و المعلومات الثقافية.
- و يمكن تصنيف المعلومات من وجهة نظر الإدارة: و نميز بين صنفين من المعلومات ، المعلومات المحاسبية و معلومات إدارية .
- المعلومات المحاسبية: مرتبطة بالمجالات المالية و المحاسبية، و تركز المعلومات المالية على التقارير المتعلقة بالحالة المالية ، أما التقارير المحاسبية فتهم بتكاليف الأعمال ، إعادة إدارة الميزانيات و تحليل أداء المؤسسة.

-المعلومات الإدارية : تتصف بكونها معلومات إجمالية و ملخصة يتم من خلالها إبراز النتائج الإجمالية وإتجاهات الإدارة. (الزعيبي، 2004، 25)

و استنادا إلى ما سبق نستنتج بأن أغلب الباحثين يتفقون بأن المعلومات عبارة عن بيانات تمت معالجتها، و يجب أن تتصف بمجموعة من الخصائص ، إلا أن هناك بعض من التداخل بين مفهوم المعلومات و مفهوم المعرفة حسب التعريف الذي قدمه (شلتوت،134،2004) لذلك و كنتيجة لما سبق يمكن تعريف المعلومات

على أنها مجموعة من البيانات التي تم تحويلها عن طريق معالجتها من صورتها الخام إلى صورة قابلة للتوظيف في شتى الاستخدامات من طرف المستخدمين لاسيما أصحاب القرار، و لن تكون ذات فائدة إن لم تتصف بمجموعة منها الملائمة ، الدقة ، الشمولية...الخ و يمكن التعبير عن المعلومات بالعلاقة الرياضية التالية :

$$\text{البيانات} + \text{المعالجة} = \text{المعلومات}$$

3-تعريف نظام المعلومات : SYSTÈME D'INFORMATIONS

تلعب نظم المعلومات دورا كبيرا في إعادة هندسة العمليات من خلال توفير السرعة و الكفاءة في تشغيل البيانات و سهولة الاتصالات ، مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات ، و تسهيل جهود التعاون بين مجموعات العمل، كما يمكن استخدام نظم المعلومات الإدارية لمساندة إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة .

عرف (سلطان،2005) نظام المعلومات "بأنه مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع،تشغيل ، تخزين، ، توزيع، نشر و استرجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار و الرقابة داخل المنظمة".

و عرفه (أمان و عبد المعطي، 1998) بأنه " صيغة تضمن العلم في انسجام المدخلات (كالبيانات و المعلومات و الوثائق) مع البرامج و الأجهزة و القوى البشرية المتخصصة المدربة من أجل ضمان التحكم في تدفق المعلومات بالشكل الذي يلبي احتياجات مجتمع معين من المعلومات و خدماتها " (بنات، 2014، 33)

كما يمكن تعريفه بأنه " مجموعة من الأفراد و البيانات و الإجراءات المرتبطة بعضها مع بعض لتقديم معلومات مفيدة ".

كما تعرف بأنها "نوع من أنواع نظم المعلومات المصممة لتزويد إدارة المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط و التنظيم و القيادة و الرقابة على نشاط المنظمة أو للمساعدة في اتخاذ القرارات "

أما (Talbot et Rivard ,2004) فيعرفه بأنه النظام الذي يقوم بجمع البيانات و معالجتها و تخزينها و تحليلها و نشرها في ظل مجموعة من القيود تعرف بمحيط النظام ، و هذا من أجل تحقيق

هدف معين ، و يتكون نظام المعلومات من المدخلات التي تتكون بشكل أساسي من البيانات و التعليمات التي تم معالجتها ، و ذلك من خلال الأفراد أو الحواسيب ، و تحويلها إلى مخرجات للنظام

كنتائج تقدم إلى المستخدم على شكل تقارير رسوم إجراءات حلول ، و يستلم النظام التغذية العكسية لضبطه أو مراقبته . (مزهودة، 2016، 05)

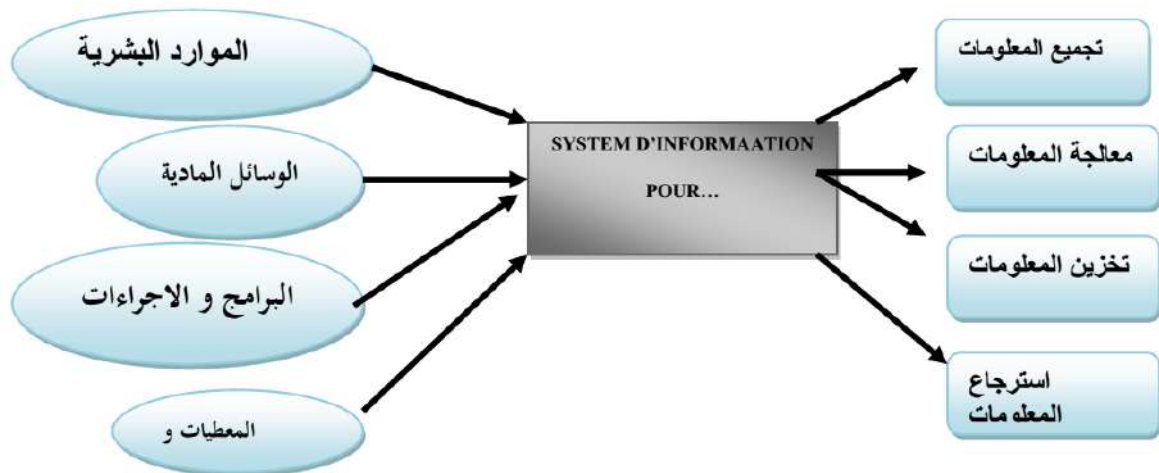
كما عرفه (الزبيد،2007) بأنه مجموع العناصر البشرية و الإجراءات و المصادر التي تتفاعل مع بعضها البعض و مع بيئتها بهدف توفير المعلومات لصانعي القرار في المنظمة ، مما يساعد على تحقيق الأهداف و حل المشاكل التي تواجههم .

و يؤكد (نشوان،2013) على ضرورة تحقيق الاستفادة الكاملة من نظم المعلومات لأجل حل المشاكل الصعبة ، مما يمنح للوحدات الإدارية الفعالية الكبيرة في تحسين قدرتها على القيام بالوظائف على أكمل وجه.

أما (Laudon,2014) فيصفه بأنه مكونات مجتمعة و مرتبطة تعمل مع بعضها البعض لجمع المعلومات و تخزينها و معالجتها لدعم عملية صنع القرارات ، و التنسيق و الرقابة على مستوى المنظمة بحيث تصبح واضحة للإدارة ، كما تساعد الإداريين و العاملين في تحليل المشاكل، و استيعاب المواضيع الصعبة. (مزهودة، 2016، 06)

و نستنتج مما سبق بأن كل المفاهيم السابقة تتفق في كون نظام المعلومات هو ذلك النظام المسؤول على توفير المعلومة بغض النظر عن نوعه (آلي ،يدوي...الخ) و بالتالي يمكن تعريفه بأنه مجموعة من الموارد، تعمل في بيئة معينة و تسعى لتحقيق هدف معين، حيث تتمثل هذه الموارد في الأفراد، البرامج، المعدات، الآلات...الخ، و التي ترتبط ببعضها البعض بعلاقات متداخلة و متشابكة، إذ تتولى هذه الموارد جمع و مراقبة و استرجاع و تشغيل و تخزين و توزيع المعلومات، بعد إجراء عمليات التحويل و المعالجة على البيانات لغرض جعلها قابلة للاستخدام النهائي من طرف المستخدمين و أصحاب القرار، لأجل تحقيق أهداف المنظمة.

الشكل رقم (02) يوضح مكونات نظام المعلومات



4- موارد نظم المعلومات :

يرى (العمرى، 2012) أن موارد نظم المعلومات تتمثل في المورد البشري و الأجهزة ، الشبكات و البيانات و البرمجيات ، و لكي تكون هذه الموارد أكثر فعالية يجب أن يكون هناك ترابط و تكامل بين هذه الموارد .

(1) الأفراد:

يعد العنصر البشري المورد الأساسي و الأهم في نظام المعلومات ، ذلك أن الأفراد هم الذين يقومون بالعمليات و الإجراءات المناسبة لتشغيل النظام، و بالتالي فالأفراد متطلب ضروري في أي نظام ، و يشترط وجود معايير على درجة كبيرة من الأهمية ، منها النزاهة و الثقة و الجدية و المهارة العالية و الخبرة الكافية ، و يتم اختيار أفراد نظام المعلومات انطلاقاً من المصادر الداخلية و الخارجية، إذ تتمثل في المصادر الداخلية في الأفراد الذين يتم استخدامهم من الأنظمة الفرعية الأخرى ، خاصة الذين يمتلكون قدرات عالية في إنجاز المهام، بينما تتمثل المصادر الخارجية في العنصر البشري الذي تتحصل عليه المنظمة من مختلف المنظمات الأخرى أو وكالات العمل المتخصصة.

(2) قواعد البيانات:

تعتبر البيانات المادة الأولية المتعددة الأشكال التي يقوم عليها نظام المعلومات في أي نظام المعلومات في أي منظمة ، فهي مورد ذو قيمة عالية باعتباره مصدراً أساسياً لجميع المعلومات التي تؤثر على نشاط ووجه المنظمة ، لذلك يتوجب على المنظمة الإهتمام بقواعد البيانات و استثمارها بالشكل الصحيح .

(3) العناصر المادية :

يرى (نوري، 2013) أن هناك فرق بين الأجهزة و المعدات ، حيث يقصد بالأجهزة كل مكون مادي يقوم بعمل محدد مثل الحاسب و الطابعة ، و الماسح الضوئي... الخ ، أما المعدات فيقصد بها اللوازم التي تساعد على أداء المهام مثل أقراص التخزين... الخ، و بصورة أشمل فإن العناصر المادية تتمثل في جميع أنواع المكونات المادية التي تمثل البنية التحتية لنظام المعلومات ، و التي تستخدم في تسهيل العمليات التي تمر بها معالجة البيانات.

(4) الإجراءات :

يشير (حلمي و خشبة، 1998) بأن الإجراءات تتمثل في مجموعة من التعليمات التفصيلية و الأوامر التي يجب التقيد بها، و الخطوات الواجب إتباعها لتنفيذ البرنامج المطلوب ، و تشمل أساساً النواحي المتعلقة بكيفية عمل الأفراد و تشغيل الحاسوب و طريقة إدخال البيانات إليه، و دوايمها و استرجاعها وقت الحاجة ، و كذا أسماء الملفات و البرامج و تصنيف المخرجات و طرق توزيعها.

5) البرمجيات :

تعرف البرمجيات (منهل، 2009) بأنها تلك التعليمات التي تعمل على تحويل البيانات إلى معلومات ، و بدونها تصبح الأجزاء الصلبة بدون فائدة تذكر، لأنها تحتاج إلى توجيهات لإنجاز الأعمال ، و هي على ثلاثة أنواع تتمثل في نظام التشغيل ، برامج قواعد البيانات. (مزهودة، 2016، 7،8،9)

5- خصائص نظم المعلومات :

و من الصفات الأساسية الواجب توفيرها في نظم المعلومات نذكر منها :

1) توافق النظام مع البيئة الخارجية : إن نظام المعلومات يجب أن لا يكون في معزل عن البيئة المحيطة به، و عليه فإنه يجب عند تقييم نظام المعلومات أو تطويره مراعاة ظروف البيئة التي يعمل فيها النظام ، سواء من حيث نوعية المدخلات و المخرجات، أو احتياجات مستخدميها .

2) خطوط الإيصال بين الأنظمة الفرعية: من الضروري لكي يقوم النظام بوظائفه الأساسية و أنشطته بكفاية و فاعلية، أن تحدد شبكات الإيصال و التي تتمثل حلقات ، حيث تتدفق عبرها المدخلات و المخرجات.

3) التغذية العكسية: لا بد من مقدرة المعلومات على التعديل مع البيئة بأسلوب التغذية العكسية، و ذلك من أجل تقييم النظام ، و تحديد الفروق في المدخلات و المخرجات و عملية المعالجة للنظام، يشترط أن يتم فيها أخذ عامل الوقت بعين الاعتبار .

4) مراعاة العلاقة بين قيمة المعلومات و تكلفة الحصول عليها: إن الحصول على المزيد من المعلومات يتطلب قدرا أكبر من التكلفة، و لذلك فإنه يجب أن تتناسب تكلفة المعلومات التي يقدمها النظام مع القيمة المتوقعة من استخدام المعلومات .

5) مدة استخراج المعلومات: أن التأخر في إعداد المعلومات يقلل من قيمتها إلى حد كبير وقد يجعلها ذات معنى سلبي.

6) التوجه السليم نحو المعلومات: أن عملية التوجيه تخضع لمجموعة من القواعد هي :

✓ مناسبة المعلومات لنوعية مستخدميها.

✓ مراعاة تقديم المعلومات بالقدر الكافي .

✓ توضيح درجة الدقة في إعداد المعلومات. نفس المرجع السابق

6- نظام المعلومات المتكامل :

حسب (الحيالي و آل مراد، 2009) يرجع عدم الوصول لنظام معلومات متكامل نتيجة للعديد من العوامل التي تؤخذ بعين الاعتبار ، مثل إهمال ردود فعل المستخدم النفسية ، و العوامل التنظيمية من قبل مصممي النظام ،مقاومة التغيير ، لذلك و للوصول إلى نظام معلومات متكامل ، يجب الأخذ بعين الاعتبار للعوامل السابقة الذكر بالإضافة إلى الدقة ، المرونة ، الاستقلالية ، و أن يستخدم بشمولية من قبل المستخدمين و الاهتمام برد فعلهم ، إذ أن وجود هذه الصفات تدعم النظام و ترفع من أدائه ، و من ثم المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة.

أ - تعريف نظام المعلومات المتكامل: (ERP : ENTREPRISE RESOURCE PLANNING)

يذكر لنا (معوج، 2012) موضوع نظام المعلومات المتكامل، أو ما يعرف باسم قابلية التشغيل المشتركة، و يقصد به الوصول إلى المعلومات و تشاركها و تبادلها بين عدة مصادر مختلفة للمعلومات، حيث تكون فيها قواعد البيانات موزعة و غير مستقرة و متباينة ، لذلك فإن الحديث عن نظام المعلومات المتكامل ، يقودنا أولاً إلى الحديث عن مفهوم التكامل .

و عرف (عيسى و النائب، 2002) اللذان يعرفانه بأنه إيجاد نظام معلومات ذو جودة عالية ، يقوم بتحقيق جميع أهداف و متطلبات المستفيد بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً و مستقبلاً ، و يعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء ، و أن يكون سهل الصيانة و التطوير ، بشرط أن تتفوق محصلة الفوائد المادية و المعنوية للنظام على إجمالي التكاليف المنفقة عليه.

و يعرفه (جابر، 2007) بأنه النظام الذي تكمل نظمه الفرعية بعضها البعض، و هذا من خلال عملها بصورة متناسقة و متبادلة ، بحيث يستبعد تكرار توليد المعلومات من أكثر من نظام فرعي ، و بما يؤدي إلى خفض تكاليف إنتاج المعلومات اللازمة للجهات المختلفة ، فضلاً عن تقليل الوقت و الجهد اللازمين لها. كما يشير (قاسم، 2008) بأن نظام المعلومات المتكامل هو بناء قاعدة معلومات موحدة و عامة للنظم الفرعية كلها داخل المنظمة ، حيث تتلقى هذه القاعدة البيانات من سلسلة التطبيقات التي تمثل و وظائف المنظمة المتعددة ، مما يجعل المعلومات تناسب دون عوائق في المنظمة بأكملها .

فهو عبارة عن مجموعة من الأنظمة تعمل سوية لأتمتة العمليات الخاصة بالشركة أو المؤسسة و ربطها بشكل موحد و متكامل ، مهما كانت طبيعة العمل يمكن تطبيقه ، كما و يغنيها عن استعمال أنظمة و برمجيات مختلفة من عدة شركات.

و يتطلب تطبيقه إعادة هندسة العمليات الخاصة بالمؤسسة أو ما يسمى بـ

(bpe : business processing engineering)

فيتم تغيير آلية العمل بما يوافق النظام الجديد ، و نظرا لدرجة تعقيد النظام فإنه يحتاج إلى وقت كافي لتطبيقه و الحصول على فوائده ، كما و أن تطويره يحتاج دمج كامل بين الإدارة و التقنية فلا يمكن تطويره بالاعتماد على التقنين و إنما يتطلب فهم عميق للجانب الإداري و طبيعة العمل.

و تركز أهمية نظام (ERP) في النقاط التالية :

- تقليل التكلفة و الوقت اللازم في العمليات
- سرعة اكتشاف الأخطاء و إصلاحها
- سهولة تغيير آلية العمل للشركة و توسعها بسرعة و تحويلها لدخول أسواق جديدة
- أخذ قرارات أكثر حكمة بالاعتماد على الأرقام و الحسابات.
- زيادة كفاءة الخدمات .
- توحيد معلومات الموارد البشرية

الشكل رقم (03) يوضح نظام المعلومات المتكامل (ERP)



ب-نظام المعلومات (SAP) :

هو اختصار (systems applications and products) و قد أنشئت هذه الشركة عام 1972 م في ألمانيا و تحديدا في مدينة " فالدورف " من قبل بعض المهندسين الذين كانوا يعملون في الشركة الأمريكية المعروفة بـ (IBM) و الهدف من إنشاء هذه الشركة ، كان إيجاد إصدارات برمجية خاصة بالإدارة ، و ذلك من أجل ربطها ببعضها البعض وفق نظام واحد ، من أجل الارتقاء في أعمالها وكفاءتها **في أدائها** ، و ذلك للاستغناء عن أنظمة و برمجيات عديدة تكون مختلفة في خصائصها ، الأمر الذي يظهر مشاكل في المعلومات المدخلة ، و أيضا المخرجة من البيانات، و قد وفر هذا النظام على الشركات من خلال هذا النظام الحاجة إلى الدمج (INTEGRATION) أو الربط ، و قد قام نظام ساب بمساعدة الشركات حيث سهل أعمالها وفق برنامج تطبيقي واحد لجميع الشركات بمختلف أنواعها.

و يذكر بأن هنالك العديد من الشركات و المؤسسات عبر العالم التي تستخدم هذا النظام ، حيث يصل عددها إلى 170 ألف شركة عبر العالم ، و قد ازداد الطلب على هذا النظام في السنوات الأخيرة ، و لنظام (sap) تطبيقات كثيرة ، يمكن أن تستخدم مجتمعة ، و يمكن أيضا أن تستخدم فرادة ، و تعرف تطبيقات ساب بشكل عام و التي هي مترابطة ببعضها البعض بـ (sap modules) إلا أنه لكل تطبيق من هذه التطبيقات له سعر خاص به ، و أيضا رخصة مستقلة خاصة به .

و من بين هذه التطبيقات الخاصة بنظام ساب :

الجدول رقم (01) يوضح مختلف التصريحات في مختلف التخصصات في نظام الساب (SAP)

| بالإنجليزية | بالعربية | رمز التطبيق | الرقم |
|---------------------------------------|------------------------|-------------|-------|
| FINANCIAL ACCOUNTING | المحاسبة و المالية | FI | 01 |
| CONTROLLING | الرقابة | CO | 02 |
| ENTREPRISE CONTROLLING | رقابة المؤسسة | EC | 03 |
| TREASURY | الخزينة | TR | 04 |
| INVESTEMENT MANAGEMENT | تسيير الاستثمارات | IM | 05 |
| HUMAN RESOURCE | الموارد البشرية | HR | 06 |
| SALES AND DISTRIBUTION | المبيعات و التسويق | SD | 07 |
| MATERIALS MANAGEMENT | تسيير العتاد | MM | 08 |
| PLANT MAINTENANCE | خطة الصيانة | PM | 09 |
| PRODUCTION PLANNING | تخطيط الإنتاج | PP | 10 |
| QUALITY MANAGEMENT | تسيير النوعية | QM | 11 |
| BUSINESS WAREHOUSING | إدارة المخزون | BW | 12 |
| INDUSTRY SOLUTION | الحلول الصناعية | IS | 13 |
| CUSTOMER SERVICE | خدمة الزبائن | CS | 14 |
| PROJECT SYSTEMS | نظام المشروع | PS | 15 |
| CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT | علاقات الزبائن | CRM | 16 |
| PRODUCT LIFE CYCLE MANAGEMENT | تسيير مسار حياة المنتج | MY SAP | 17 |
| SAP SUPPLY CHAIN MANAGEMENT NETWEAVER | تسيير سلسلة الإنتاج | SCM | 18 |

7-تطبيق نظام المعلومات ساب (SAP) في المؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR)

اعتماد المؤسسة على التسيير النوعي في ماي 2003، فرض عليها توفير نظام متكامل للمعلومات ، و بعد عرضها للمناقصة تلقت العديد من العروض التقنية من طرف العديد من المؤسسات العاملة في المجال مثل : sap – oracle – sage - navision .

و تم قبول العرض المالي لشركة ساب (SAP) و كان الانطلاق الفعلي للنظام في 01 أكتوبر 2005. تطلب تطبيق هذا النظام الكثير من الجهود المادية و البشرية من طرف الشركة، خاصة بعد تعويض نظام المعلومات السابق (AS400) و استبداله بنظام المتكامل (SAP ERP) و هذا باستخدام اللغتين الإنجليزية و الفرنسية ، تحت إشراف (20) مهندس في مختلف الاختصاصات التقنية و الصيانة و تسيير الأرشيف بالإضافة إلى الجهود المبذولة من طرف مستخدمين النظام (user) في مجال تسيير الموارد البشرية و مختلف اختصاصات الإنتاج و قد صادف هذا المشروع العديد من العراقيل البشرية منها عدم تقبل بعض المستخدمين فكرة تغيير النظام القديم.

و كان التحدي الكبير هو ربط مختلف ورشات الحفر بعدد (40) ورشة منتشرة عبر التراب الوطني ، بواسطة شبكة القمر الاصطناعي (VSAT) بدرجة تدفق (débit 64 kbps) هذا فضلا على توفر المؤسسة على شبكة (san) بدرجة تدفق (4 gbps).

و كان الهدف من تطبيق هذا النظام هو مركزية المعلومات و معالجتها في وقت قياسي، بالإضافة إلى التقليل من الأخطاء و سهولة الوصول للمعلومات.

و كذلك وضع حلول تكاملية و مرنة و كذلك إدراج أحسن وسائل تسيير الرقابة و تعميم التغطية المعلوماتية، و جعل المعلومة متاحة في وقت قياسي و هذا ما يسمح باتخاذ القرارات المناسبة و التخلي على النشاطات الغير منتجة مثل تكرار إدخال نفس المعلومات في مختلف الأنظمة و كذلك توحيد المعايير التكنولوجية عبر كافة مرافق المؤسسة.

بالإضافة للسرعة في أداء المهام و استرجاع المعلومات، هذا فضلا الحصول على مؤشرات مالية و مردوية و تحليل أداء الورشات المنتجة.

- نموذج عن تطبيق نظام الساب (SAP) في مجال تسيير الموارد البشرية"إجراءات أداء رواتب الموظفين بالمؤسسة ":

يشكل موضوع الأجرة أهم إجراءات تسيير الموارد البشرية ، فكل عامل ليس له هم إلا انتظار دفع الرواتب في الوقت المناسب أو المحدد و أي تأخير أو خطأ قد يثير الكثير من المشاكل و الاضطرابات العمالية و التذمر ، بحيث أن المؤسسة في غنى عن هذه المشاكل .

و تقع المسؤولية كاملة على عاتق المكلفين بأداء الرواتب في مديرية الموارد البشرية ، مما يتطلب عمل متقن و أداء فعال لتجنب أي أخطاء أو تأخير .

و بعد إدراج النظام الجديد ساب (sap module hr) تغيرت العديد من الإجراءات و الطرق التقليدية في النظام السابق ، مما أدى إلى السرعة في أداء الرواتب مع قلة الأخطاء حتى و إن وجدت يمكن تداركها بفعل نظام الأثر الرجعي (CALCULE RETROACTIVE) ، و هذه من بين أهم الميزات التي يتميز بها نظام المعلومات ساب (SAP) ، و تسمح هذه الخاصية بتدارك الأخطاء التي يمكن أن يقع فيها الموظفين ، خاصة في حالة المؤسسات الكبرى مثل المؤسسة الوطنية للتنقيب التي

تحتوي على أكثر من (6600) عامل ، مع اختلاف الأجور و العلاوات الغير ثابتة و التي تصرف كل شهر كل بحسب نوع العمل و المنصب الذي يشغله .

وقد انعكس هذا النظام على الأداء الجيد للعاملين في أداء الرواتب، و تصحيح كل الأخطاء و حل جميع الشكاوي بما يسمح به قانون المؤسسة.

و يتم دفع الأجور في المؤسسة تبعا للخطوات التالية :

01قيام مصالح الإدارة العامة في مختلف المديريات بإدخال المعلومات في النظام و الخاصة بكل عامل تابع للمديرية بفضل معاملة ساب (PA61) و هي المتعلقة ببيانات الوقت مثل ما يوضح الملحق رقم (01)

02بعد ذلك في نهاية الشهر تقوم هذه المصالح بمراقبة الكشف الشهري لكل عامل بالمؤسسة بواسطة المعاملة (RESULTATS D EXPLOITATION DES TEMPS (PT BAL00) CUMULES)

03 حتى مصلحة الأجرة تقوم بنفس العملية و هذا لكشف أي خلل أو خطأ في إدخال البيانات و تداركه قبل البدء في عملية الأجرة.

04 تتم عملية مراقبة ما قبل الأجرة موافق للكشف عن الخلل .

05 بعد ذلك إدخال العلاوات الجماعية مثل منحة المردودية الجماعية في نهاية الشهر (PRC PRIME DE RENDEMENT COLLECTIVE)

6بالإضافة إلى إدخال جداول الأجرة المتغيرة (VARIABLE PAIE) و المتعلقة بالمبالغ المالية المكملة مثل منحة السفر الاستثنائية و منحة نيابة المنصب و منحة التثبيت في الورشة (يوم أجرة X ثلاث أيام) و كذا دفع مستحقات التحاليل الطبية و مستحقات الضمان الاجتماعي و مراجعة ملفات العمال الجدد و المتربصين بالإضافة إلى الترقيات و العقوبات الاقتطاعات الخاصة بالخدمات الاجتماعية مثل القروض و مختلف الإستفادات التي تحصل عليها العامل في هذا الإطار .

7بعد غلق جميع حسابات المستخدمين يتم إطلاق التحقق الأولي (VALIDATION 01) عن طريق المحاكاة (SIMULATION) و هذا للكشف على أي خلل أو خطأ في رواتب العمال، و بعد التأكد من صحة النتائج يتم إطلاق التحقق النهائي (VALIDATION 02) و لكن بشكل عملي داخل النظام الفعلي الإنتاجي (PRD)

08) بعد ذلك يبدأ الكشف المحاسبي داخل النظام أين تظهر المبالغ التي سوف تدفع لكل عامل في المؤسسة و يتم مرة آخر المراقبة اليدوية المبالغ الضعيفة مثل 9000 دج و المبالغ الكبيرة ابتداء من 250.000 دج ، بالإضافة إلى التحقق من كل الأجور السلبية و هي عادة لأصحاب العطل المرضية و كان لديهم قروض أو اقتطاعات لم يتم تحصيلها ، بالإضافة إلى مكافئات نهاية الخدمة بالنسبة للمتقاعدين.

07) بعد طبع كشف الأجور و إمضاءه من طرف المسؤول المخول يتم تحرير الصك بالمبلغ الإجمالي المطلوب لدفع مستحقات العمال ، مع قرص يحتوي على قائمة اسمية بأجر كل عامل يسلم لمركز البريد الإقليمي، هذا بالنسبة للعمال الذين يملكون حساب بريدي جاري (COMPTE CCP) أما بالنسبة للحسابات البنكية تصرف مباشرة بواسطة نظام (**EDI ELECTRONIC DATA INTERCHANGE**)

09) آخر مرحلة يتم طبع كشف الراتب الفردي لكل عامل حسب رقم القيد و المديرية التي يشتغل بها ، بالإضافة إلى تحيين دفتر الأجور السنوي و امضاءه من طرف المسؤول المخول.

8- عوامل فشل بعض المؤسسات في تطبيق نظام المعلومات :

توجد العديد من العوامل التي قد تؤدي إلى الفشل في تطبيق هذا النظام :

- ✓ عدم معرفة المتطلبات أو الوظائف من قبل الشركة التي تريد تطبيق هذه النظم.
- ✓ عدم إدراك مقاومة التغيير من قبل الشركة المطبقة أو المنفذه.
- ✓ كثرة التعديلات على النظام بسبب عدم وجود تحليل للمتطلبات .
- ✓ عدم دخول الموظفين بشكل حقيقي في النظام
- ✓ تحميل البرنامج فوق المحتمل و توقع النتائج سريعا
- ✓ عدم الاستعانة بالمستشارين و أصحاب الخبرة

9- عوامل نجاح نظام المعلومات:

يعتمد نظام المعلومات على طبيعة نشاط المؤسسة، لهذا ينصح بتطويره بشكل خاص بالمؤسسة و عدم الاعتماد على المصادر الأخرى ، كما يتطلب جهد و وقت في تغيير العمليات الإدارية الموجودة ، كما أن تطبيقه في مؤسسة ناشئة أسهل من تطبيقه في مؤسسة تعقدت عملياتها و أصبحت كبيرة .

و من بين الشركات التي استطاعت تحويل كل عملياتها و مجارة الواقع هي (IBM) و مما يساعد المؤسسات على النجاح في هذه العملية :

- ✓ عدم التحويل المفاجئ و اعتماد سياسة متوازية من تحويل بعض الأجزاء شيئاً فشيئاً لأنظمة و ربطها لاحقاً لتعمل كنظام المعلومات المتكامل.
- ✓ تحفيز الموظفين من خلال المكافآت لمن يتعامل مع الأنظمة الحديثة
- ✓ عمل برامج صغيرة لقياس مدى فاعلية تطبيقها
- ✓ الاستعانة بالخبراء و المستشارين و مدربين محترفين لتدريب الكوادر داخل المؤسسة.

خلاصة الفصل:

مهما تكلمنا على نظم المعلومات إلا أننا لن نعطي الموضوع حقه ، لأنها مجموعة من الأنظمة المتشعبة و قابلة للتحيين (MISE A JOUR) من حين لآخر ، بل مفروض على المؤسسات التي اشترت هذه الأنظمة ، أن تقوم بإدراج النسخ الحديثة من حين لآخر و إلا قام ممولو النظام بتحديد مجموع المهمات التي يقوم بها نظام المعلومات و يصبح مع الوقت نظام عقيم محدود المهام مثله مثل الأنظمة القديمة التي لا تخدم نشاطات المؤسسة الحديثة ، لهذا توجب على المؤسسات التفكير في إيجاد حلول جوهرية و مفاوضة ممولي الأنظمة باتفاقيات تخدم مصالح الطرفين و بالتالي التخلص من قيود التبعية .

و سوف نتطرق في الفصل المقبل لمفهوم الأداء أنواعه إضافة إلى تقييم الأداء و المعوقات التي تصادف المؤسسات في تقييم الأداء .

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

| | |
|--|----|
| تمهيد | |
| مفهوم الأداء | 01 |
| أ) من الناحية اللغوية | |
| ب) من الناحية الاصطلاحية | |
| مفهوم الأداء الوظيفي | 02 |
| مؤشرات الأداء الوظيفي | 03 |
| عناصر الأداء الوظيفي | 04 |
| إدراك الفرد لدوره الوظيفي | 05 |
| تقييم الأداء الوظيفي | 06 |
| أهداف تقييم الأداء الوظيفي | 07 |
| أساليب تقييم الأداء | 08 |
| إرشادات حول رفع كفاءة عملية تقييم الأداء | 09 |
| خلاصة الفصل | 09 |

تمهيد :

بعد تعرضنا للفصل المتعلق بنظم المعلومات و تطرقنا لنموذج نظام ساب (SAP) بشيء من التفصيل باعتبار أنه النموذج المعمول به لدى المؤسسة الوطنية للتنقيب ، نتطرق في هذا الفصل لموضوع الأداء الوظيفي و ما هي عوامل تحسين و الأسباب المؤدية للارتفاع الأداء لدى العمال.

و يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها، و يعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل.

1- مفهوم الأداء:

يمكن تعريف الأداء على مستوى الأفراد بأنه التفاعل بين السلوك و الإنجاز، أو أنه مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معاً، مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج و ذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية و بين الإنجاز و النتائج من ناحية أخرى ، أما تعريف الأداء على مستوى المؤسسة فهو المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع أو خدمات .

و يلخص (المانع ، 2006) تعريف للأداء انه جهد يهدف إلى تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات ذات مواصفات محددة بأقل تكلفة ممكنة، أو أنه جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة و من ثم أهداف المنظمة ككل و أنه سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل و توافق بين القوى الداخلية للفرد و القوى الخارجية المحيطة به، و أنه سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة ، أو استجابة تتكون من أفعال و ردود أفعال ، و أنه محصلة تفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية هي : الدافعية الفردية ، و مناخ و بيئة العمل، و القدرة على إنجاز العمل ، كما أن الأداء يرتبط بعوامل خارجية تتضمن مناخ العمل و العلاقة بالزملاء و الرؤساء و التجهيزات المكتبية و مدى ملائمة مكان العمل و مستوى ضغوط العمل ، و الأداء يرتبط بعوامل داخلية تتضمن قدرات و مهارات الفرد و استعداداته و اتجاهاته نحو العمل و رضاه الوظيفي، و كذلك يرتبط الأداء إلى حد كبير بالعوامل الوراثية و البيئية و الوسط الثقافي المحيط بالفرد و نوع التعلم و الخبرات المكتسبة. (محمد، 2013، 21)

(أ) من الناحية اللغوية :

-أداءً : (إسم)

-مصدر أدى

-قام بأداء واجبه : بإنجازه ، و بإكماله

جاء في منجد اللغة العربية المعاصرة : تعريف الأداء "بأنه تسديد أو دفع ما هو واجب و مستحق و أدى عمل ما عليه ، قام بما هو ملزم به (أدى الواجب) .

(ب) من الناحية الاصطلاحية :

يرى (علي سلمي): "أن الأداء هو الرغبة و القدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة و متبادلة بين الرغبة و المقدرة في العمل و المستوى في الأداء"

و عرفه (توماس): "بأن الأداء هو التفاعل بين السلوك و الإنجاز ، و أنه مجموع السلوك و النتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس" . (حليمة، 2015، 41،42)

2- مفهوم الأداء الوظيفي :

تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي و هذا راجع إلى اختلاف الاتجاهات الفكرية للعلماء و من بين هذه التعاريف :

حيث يرى (الرييق، 2004)، بأن الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا "من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها ، و يعبر عن مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في هذا العمل و يرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها .

و بصفة عامة ترى الباحثة بأن الأداء الوظيفي محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات و التقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة. (علي، 2015، 484)

و يعرف (أحمد صقر عاشور، 2005) الأداء الوظيفي على أنه : قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، و يمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها و هذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، و نوعية الجهد ونمط الأداء، و من خلال هذا المفهوم نجد بأن الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة التي تتطلبها وظيفته ، و التي يمكن من خلالها قياس أدائه بالنظر إليها.

و الأداء الوظيفي " يقصد به قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية و العمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج و الإجراءات التحويلية الكمية و الكيفية". (حليمة، 2015، 43)

و عرفه (ذياب، 2009) أنه "إتمام الموظف للمهام التي تم تحديدها له ، و يمكن النظر للأداء أيضا على أنه الاستعداد للعمل و النتيجة المترتبة عن هذا التشغيل .

و عرفه (أبو شيخه، 2000)، بأنه مجموعة من الشروط الواجب توافرها لإنجاز عمل لتحقيق أهداف معينة.

كما عرفه المري بأنه "عبارة عن سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغط نابغة من داخل الفرد فقط ، و لكنه نتيجة تفاعل و توافق بين القوى الداخلية للفرد و القوى الخارجية المحيطة به" .

و من ذلك يمكن القول بان الأداء هو سلوك يسهم فيه الفرد لتحقيق أهداف المنظمة على أن يتم دعم هذا السلوك من قبل إدارة المنظمة. (بنات، 2014، 68)

و يقصد بالأداء الوظيفي : " قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية و العمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج و الإجراءات التحويلية الكمية و الكيفية "

و هو أيضا " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور و المهام و بالتالي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ". (حليمة، 2015، 43)

3- مؤشرات الأداء الوظيفي:

أ-الفعالية : الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب على أكمل صورة و بأسلوب جيد مع البيئة المحيطة ، وفقا لهذا المفهوم فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخطط لها مسبقا، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة .

ب-الكفاءة: وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف ، أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت و الجهد و المال.

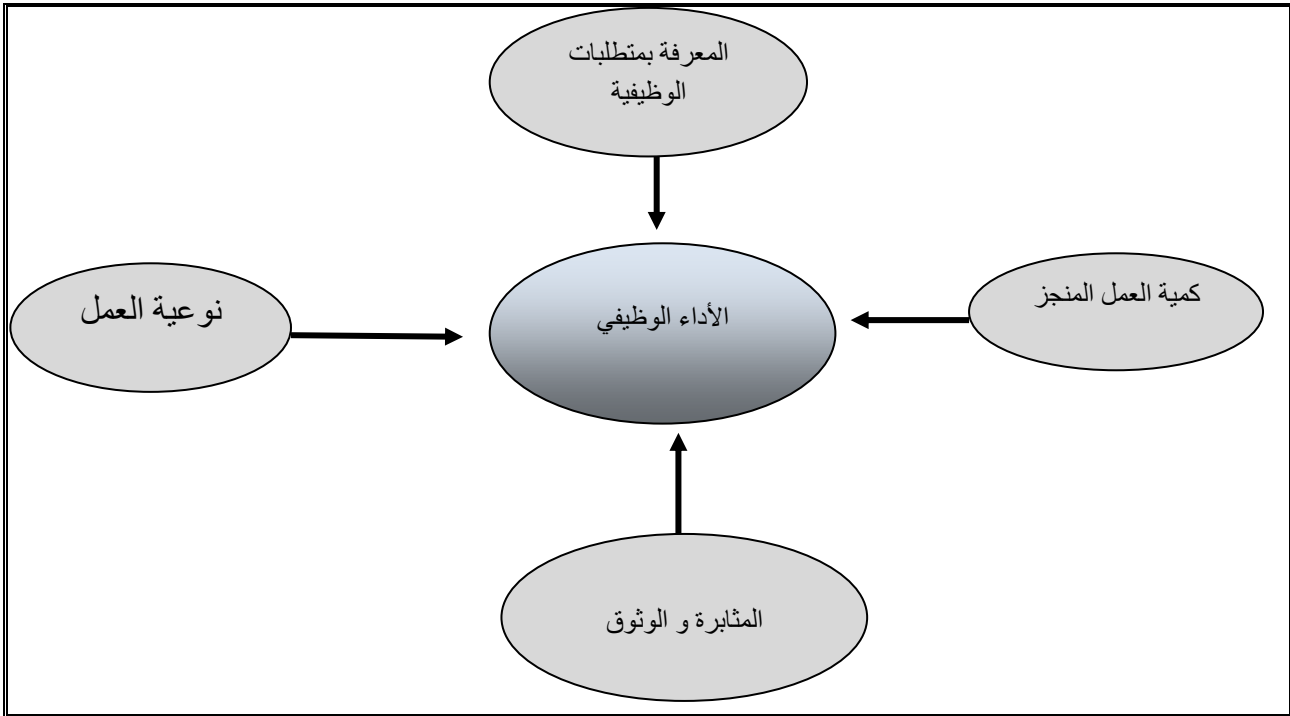
4- عناصر الأداء الوظيفي:

حسب (الغرباوي،2014) يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة :** و تشمل المعارف و المهارات الفنية و المهنية و الخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها .
- **نوعية العمل:**و تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبة و مهارات و براعة و قدرة على التنظيم و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل و مقدار و سرعة هذا الإنجاز.
- **المثابرة و الوثوق:** و تشمل الجدية و التفاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل و إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ، و مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين (بنات، 2014، 69)

كما هو موضح في المخطط التالي :

الشكل رقم (04) يوضح عناصر الأداء الوظيفي

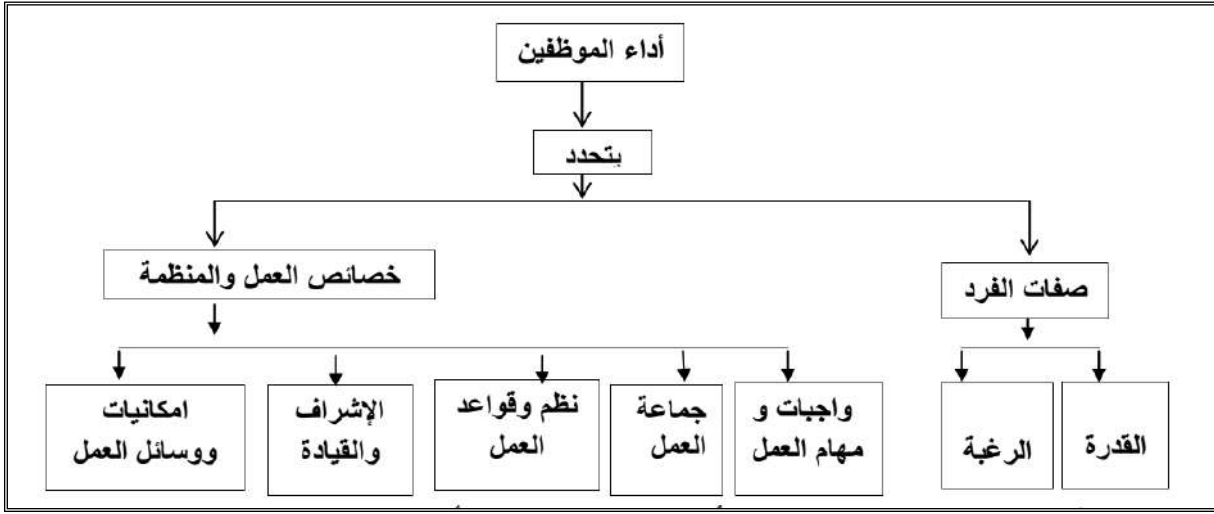


5- إدراك الفرد لدوره الوظيفي :

و هي تصوراتها و انطباعاته عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله و كيفية أدائها ، و تفاعل هذه المواد مع بعضها لتحديد أدائه ، و بالتالي يكون مضمون أداء الفرد هو مصلحة تفاعل دافعيته للأداء مع قدرته المتمثلة في خصائص الفرد و قدراته و إدراكه لمكونات عمله على شكل هذه المعادلة :

$$\text{الأداء} = \text{الدافعية} \times \text{القدرة} \times \text{الإدراك}$$

الشكل رقم (05) يوضح محددات كفاءة أداء الموظفين



يوضح الشكل السابق محددات أداء العاملين و صفات الفرد المتمثلة في القدرة و الرغبة على الانجاز واجبات و مهام العمل ، إضافة إلى الأمور التنظيمية مثل النظم و القواعد و و جماعة العمل و القيادة و الإشراف في ظل توفر الإمكانيات ووسائل العمل. (فاطمة، 2015،72)

6- تقييم الأداء الوظيفي :

لا يمكن الحديث عن الأداء من دون التطرق للتقييم ، فالهدف من دراستنا للأداء هو معرفة كيف يمكننا تقييم أداء الأفراد داخل المنظمة ، و بالتالي معرفة مواطن الخلل لدى الأفراد لإصلاحها و الرقي مستوى أداء المنظمة ، و من بين أهم تعاريف تقييم الأداء الوظيفي هي :

يعرف أحمد ماهر تقييم الأداء: " بأنه نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم".

و يرى عبد الغفار حنفي بأنه: " الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب الأعمال لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي و يترتب على هذا التقييم وصف الفرد لمستوى الكفاية أو جدارة ، أو استحقاق معين (ممتاز ، جيد جدا، مقبول ، ضعيف ، ضعيف جدا...).

و يعرفه آخرون على أنه: " عملية تتم وفق نظام رسمي موضوع مسبقا من قبل إدارة الموارد البشرية يتم بموجبه قياس أداء العاملين و سلوكهم و تقييمها في أثناء العمل ، و ذلك عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء و السلوك و تحديد نتائجها خلال فترات دورية زمنية محددة مسبقا " (حليمة، 2015،48)

حسب قاموس مصطلحات علم الاجتماع يعرف تقييم الأداء على أنه مجموعة الخطوات العقلانية التي تتبعها إدارة التنظيم بعد كل فترة محددة من العمل لقياس نتائج الأداء و ملاحظة مدى تحقيق الأهداف ، أو هو العملية التي يتم من خلالها مقارنة النتائج المحققة بالإمكانيات و المعايير المعتمدة لاستنتاج عناصر القوة و الضعف في التسيير و في الأفراد من أجل التحسين و التطوير و التغيير .

ويعرفه (منقريوس،2016) تقييم الأداء على أنه إصدار حكم على قيمة الأشياء أو الموضوعات، و الأفكار بهدف إتخاذ القرارات أو إجراءات علمية بشأنها لتعديلها أو تصحيحها أو تخليصها من نقاط الضعف أو العدول عنها. (فاطمة، 2015،71)

حسب (أبو شيخه، 2000م) إن عملية تقييم أداء العاملين وسيلة تمكننا من إصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء واجبات و مسؤوليات وظيفته. و التحقق من كذلك من سلوكه و تصرفاته في أثناء العمل، و مدى التحسن الذي طرأ عليه ، و ذلك بما يضمن فعالية المنظمة في الحاضر و استمرار بقائها و فعاليتها في المستقبل .

و يعرف (السالم و صالح، 2002) تقييم الأداء "بأنه عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة و الضعف في الجهود التي يبذلها الفرد و السلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة مسبقا "

و عرفه (PILBEAM,COBRIDGE,2002,P259) بأنه " منهج استراتيجي متكامل لتقييم نجاح متواصل للمنظمة من خلال تحسين أداء الأفراد الذين يعملون بها و تطوير قدرات الفريق و الأفراد المساهمين "

و من خلال ما سبق فإن استخلاص مفهوم شامل لتقييم الأداء على أنه عملية مستمرة تهدف إلى قياس أداء الموارد البشرية خلال فترة زمنية معينة لتحديد أوجه القصور و الانحرافات في سلوكيات و أداء العاملين و سبل علاجها في الحاضر و المستقبل لتحقيق منفعة مشتركة لكل من العامل و المنظمة. (بنات، 2014،70)

حسب (السالم،2009) تتميز عملية تقييم الأداء بخمسة خصائص هي :

- ✓ أنها عملية إدارية مخطط لها مسبقا بشكل رسمي.
- ✓ إنها عملية إيجابية لا تسعى إلى كشف العيوب فقط، و إنما تهتم أيضا بنقاط القوة التي جسدها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف .
- ✓ إنها لا تتضمن إنجاز الواجبات فقط بل قياس مدى التزام الموظف بسلوكيات العمل المطلوب منه و النتائج التي تحققت من الالتزام بهذه السلوكيات خلال فترة التقييم .
- ✓ إنها عملية شاملة و عامة في وقت واحد أي يشمل تقييم الأداء لجميع العاملين في المنظمة رؤساء و مرؤوسين في كافة المستويات الإدارية.
- و أخيرا فإن تقييم أداء العاملين عملية مستمرة (غير موسمية) و إن كانت نتائجها النهائية تستخرج على فترات متباعدة، و قد يتم التقييم على أساس سنوي أو نصف سنوي أو ربع سنوي أحيانا . (بنات، 2014،71)

أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

إن عملية تقييم الأداء ما هي إلا اتخاذ قرارات بناء على معلومات رقابية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمؤسسة بما يحقق أهداف محددة مسبقا و هي :

- ❖ تقييم برامج و سياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.
- ❖ مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة تمكنها من الاحتفاظ بالقوى العاملة ذات المهارات و القدرات المتميزة .
- ❖ رفع مستوى أداء العاملين و و استثمار قدراتهم و إمكاناتهم بما يساعد على التقدم .
- ❖ دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم و إمكاناتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقييم سليم و موضوعي لأداء مرؤوسيهـم.
- ❖ تطور العلاقات الجيدة مع العاملين و التقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم و الصعوبات التي تواجههم في العمل.
- ❖ و على مستوى الفرد فهو يدفع العاملين إلى العمل باجتهاد و جدية و إخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام و تقدير رؤسائهم.
- ❖ شعور العاملين بالعدالة و بأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار.
- ❖ يزود تقييم الأداء إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء العاملين في المنظمة و ما يجب عليها في عملية التخطيط و مدى احتياج الفرد لبرامج التدريب .
- ❖ العملية الاتصالية لا سيما بين الرئيس و المرؤوس و كذا استخلاص النتائج فيما يتعلق بالتكوين ، طرق العمل ، التعويضات ، الترقيه ... (حليمة، 2015، 51، 50)

7- أساليب تقييم الأداء :

حسب الدكتور (عبد الفتاح بوخمخ، 2011) يمكن تقييم الأداء باستخدام أساليب التقييم ، و هي متعددة و المقيم يختار من بين هذه الأساليب الأسلوب الملائم و الذي يختلف باختلاف حجم المنظمة و باختلاف طبيعة العمل و التي يمكن حصر هذه الأساليب كما يلي :

1) طريقة المقال الوصفي:

يمكن للمسؤول المباشر لديه درجة من الحرية في تقييم مرؤوسيه ، من خلال إعداد مقال وصفي يصف فيه أداء الفرد معتمدا في ذلك على البيانات التي تتوفر له عن تابعيه من خلال ملاحظاته الشخصية و البيانات التي يحصل عليها من المراجعين و الزملاء.

و لكي يمكن إجراء تقييم سليم بموجب هذه الطريقة ، فإن على المشرف الذي يقوم بالتقييم أن يخصص الوقت الكافي لذلك ، و أن يفكر بالإجراءات التي سيتبعها ، و هذا في حد ذاته يعتبر ميزة و

عيبا في نفس الوقت لهذه الطريقة ، فمن جهة يجعل من الضروري أن يقوم المشرف بالملاحظة و التحليل ، و من جهة أخرى فإن ذلك يتطلب من المشرف وقتا أكثر من متوسط الوقت الذي يمكن للمشرف أن يقضيه في عملية التقييم .

كما أن هناك حقيقة أخرى و هي أن نتائج التقييم بموجب هذه الطريقة يعتمد بشكل كبير على مهارة و جهد المقيم أكثر من اعتماده على التقييم الفعلي للعاملين ، حيث أن بعض المشرفين هم ضعفاء في الكتابة و هذا لا يعني أن مرؤوسيهام عاملون ضعفاء ، و إذا ما قام مدير الموارد البشرية بمراجعة السجلات و الملفات الخاصة بهؤلاء العاملين يمكن أن يتوصل إلى هذا الإنطباع .(ماضي، 2007،21)

2) طريقة الميزان المتدرج :

يعد هذا الأسلوب في تقييم أداء الأفراد من أقدم الأساليب و التدرج يتخذ عدة أشكال فقد يكون باستخدام الأرقام من 1 إلى 3 أو من 1 إلى 5 أو من 1 إلى 7، إلخ...

و قد يحتوي المقياس المتدرج على عبارات تصف الأداء مثل ممتاز ، جيد، جدا، متوسط، ضعيف ، إلخ... و يطبق هذا التدرج على مجموعة العناصر التي تستخدم في عملية التقييم . و يتضح شكل الميزان المتدرج كما يلي :

جدول رقم (02) نموذج لتقييم الأداء وفقا لطريقة الميزان المتدرج

| المعيار | ممتاز5 | جيد جدا4 | جيد3 | متوسط2 | ضعيف1 |
|--------------------|--------|----------|------|--------|-------|
| - حجم العمل | | | | | |
| - العلاقة مع الغير | | | | | |
| - نوعية العمل | | | | | |
| - المبادرة | | | | | |
| - المواظبة | | | | | |

و يتم وضع إشارة ما على الدرجة التي يتواجد بها المعيار في أداء الفرد و بجمع الدرجات نحصل على الدرجة الكلية التي تعبر عن مستوى الأداء.

و تتخذ هذه الطريقة شكلا أكثر تطورا و ذلك بتقدير درجة لكل عامل من عوامل التقييم تبعا لأهميته النسبية ، ثم تلك الدرجة إلى المراتب التي يتكون منها المعيار ، و يحدد الأداء على أساس تجميع التي يتواجد بها كل معيار من معايير التقييم في مستوى أداء الفرد . و نوضح ذلك من خلال الجدول التالي :

جدول رقم (03) تقييم الأداء باستخدام أسلوب الميزان المتدرج .

| درجة التقييم | المستويات | | | | | قيمة المعيار | عوامل التقييم |
|--------------|-------------|-------|-----|----------|-------|--------------|--|
| | دون المتوسط | متوسط | جيد | جيد جداً | ممتاز | | |
| 30 | 06 | 12 | 18 | 24 | 30 | 30 | 1-المعرفة هل للفرد معرفة كافية بالعمل؟ |
| 16 | 04 | 08 | 12 | 16 | 20 | 20 | 2-كمية العمل هل حجم العمل كافي؟ |
| 15 | 03 | 06 | 09 | 12 | 15 | 15 | 3-نوعية العمل هل نوعية العمل مرضية؟ |
| 12 | 03 | 06 | 09 | 12 | 15 | 15 | 4-الخصائص الشخصية المبادرة ، الذاكرة ، التوازن |
| 04 | 02 | 04 | 06 | 08 | 10 | 10 | 5- القدرة على التكيف إمكانية استيعاب معارف غير تلك المتعلقة بوظيفته |
| 08 | 02 | 04 | 06 | 08 | 10 | 10 | 6-القدرة على الاستيعاب استيعاب توجيهات العمل |

و على أساس الدرجة التي يحصل عليها الفرد يتم الكشف عما إن كان في مكانه في هذا المنصب ، كذلك يتم تحديد ما إذا كان مؤهلاً لكي يشغل مناصب أخرى أم لا . و هذا الأسلوب يعتمد في تقييمه للأداء على أساس مجموعة من المعايير و هذا ما يجعله يتصف بالفعالية و لكن تبقى دائما الصعوبة تكمن في تقدير الدرجة التي يتواجد بها كل مقياس في أداء الفرد ، فيبقى دائما المجال مفتوحاً للإعتبارات الذاتية .

(3) طريقة تسجيل الحوادث الهامة:

في ظل هذا الأسلوب فإن المقيم لا يتقيد بعوامل معينة يعتمدها في عملية تقييم الأفراد و إنما يتولى ملاحظة تابعيه بشكل مستمر أثناء ممارستهم العمل و بعض التصرفات في سلوك المرؤسين تكون بارزة بحيث يكون لها التأثير الفعال على النجاح أو الفشل في العمل و بالتالي فمثل هذه التصرفات تسجل على أساس أنها تشكل جوانب إيجابية أو جوانب سلبية يتم توظيفها في التقييم . مثال ذلك ظاهرة زيادة حجم العمل بشكل غير مألوف في وظيفة ما فترة ما ، فإن الفرد يقابل هذه الظاهرة بتصرف معين ، فإذا تمكن مثلا من التحكم في الظاهرة و معالجة الوضع فإن ذلك يكون جانب إيجابي في تصرفاته و يستخدم كأساس للتقييم .

و تتميز هذه الطريقة بأنها :

- تقلل من عنصر التحيز في التقييم

-تحسن من مستوى الإشراف ، لأنها تجبر الرئيس المباشر على ملاحظة أداء مرؤوسيه بشكل دقيق، لتحديد أي الوقائع حدثت في أدائه لوظيفته.

-تعطي فكرة واضحة و دقيقة عن أداء الموظف.

-تحتاج هذه الطريقة إلى مقدرة و كفاءة عالية من قبل الرؤساء المباشرين ، إذ تتطلب منهم ملاحظة دقيقة لأداء مرؤوسيهـم ، و ذلك للوقوف على واجبات و مسؤوليات الوظائف التي يقوم بها مرؤوسيهـم بنجاح أو إخفاق ، و تحليل الأسباب و مقارنة ذلك مع الوقائع المحددة . (ماضي، 23،2007)

4)طريقة المقارنة الزوجية:

إن مقارنة الأفراد بعضهم ببعض لا تتم على أساس عوامل تقييم معينة ، بل على أساس مستوى أدائهم العام، و استنادا إلى هذه المقارنة نحصل على ثنائيات و يتم تعيين الفرد الأفضل في كل ثنائية و يرتب الأفراد استنادا إلى نتيجة المقارنة .

كما أن تطبيق هذه الطريقة يكون مناسباً أكثر إذا كان عدد الأفراد الذي يخضع للتقييم محدوداً، أما إذا كان العدد كبيراً فإن تطبيقها يصبح عملية مستحيلة لارتفاع عدد الثنائيات و يحسب عدد المقارنات على أساس العلاقة التالية :

$$n(n-1)$$

$$R = \frac{\quad}{\quad}$$

$$2$$

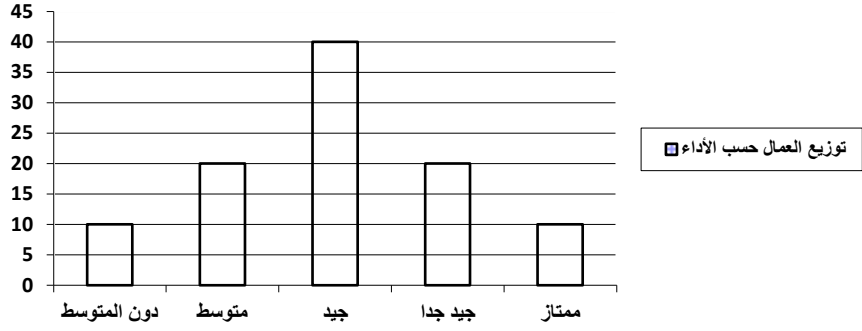
حيث n هو عدد المرؤوسين و r عدد الثنائيات و هذه الطريقة رغم بساطتها و سهولة تطبيقها فإنها تفتح المجال واسعا للتحيز . (بوخمم، 187،2011)

- و تتميز هذه الطريقة بأنها توفر الموضوعية في التقييم أكثر من الطرق السابقة و لكن يؤخذ عليها أنها غير عملية و معقدة ، و بخاصة في حالة وجود أعداد كبيرة ، أضف على ذلك أنها لا تظهر كفاءة الموظف بوضوح ، فهي تكتفي بأنها تظهر فلانا أكفاً من فلان و حسب ، و لا تظهر أيضاً نواحي الضعف و القصور في أداء الموظف للسبب السابق نفسه أيضاً . (ماضي، 22،2007)

5)طريقة التوزيع الإجباري :

يقوم المقيم في طريقة التوزيع الإجباري بتوزيع الأفراد الخاضعين للتقييم على الدرجات أو التقديرات وفقاً للنسب التي يحتويها المقياس، هذه الطريقة غالباً ما تستخدم لتلافي خطأ النزعة المركزية و التساهل و التشدد الذي يشوب المقاييس التدريجية. و مقياس التوزيع الإجباري عادة ما يتضمن 5 درجات يوزع الأفراد بحيث يكون نمط توزيع النسب على الدرجات أو المجموعات نوعاً من التوزيع الطبيعي. (بوخمم، 188،2011)

الشكل رقم (06) يوضح توزيع العمال خاضعين للتقييم في طريقة التوزيع الإجباري.



و يمكن أن تكون المجموعات على الشكل التالي :

✓ المجموعة الأولى دون متوسط = 10 % من العاملين

✓ المجموعة الثانية متوسطة = 20 % من العاملين

✓ المجموعة الثالثة جيدة = 40 % من العاملين

✓ المجموعة الرابعة جيدة جدا = 20 % من العاملين.

✓ المجموعة الخامسة ممتازة = 10 % من العاملين .

(générale Electric)

و هذا النموذج تم تطبيقه فعليا في شركة جنرال إلكتريك

و الذي يفوق عدد عمالها عبر العالم 300 ألف عامل ، و كان الرئيس التنفيذي جاك والش (jack welch) من 1981 إلى 2001 م قد أنقذ هذه الشركة العملاقة من الإفلاس في العديد من المرات .

يقول بيتر دراكر "أن أكثر الموارد تكلفة في أي شركة هو الفريق الإداري لها" و قد أدرك ويلش ذلك جيدا من أستاذه و صديقه دراكر فعمل على تطبيق مفهوم "منحنى النشاط " بتقسيم المديرين إلى 3 فئات أ(20%) ، ب(70%) ، ج(10%). و على الشركة الحفاظ على موظفي الفئة أ بكل الطرق و في حالة رحيل أحدهم يجري تحقيق ذلك ، مع متابعة الفئة ب لتطويرهم إلى الفئة أ و الفصل النهائي سنويا لـ 10% من موظفي الشركة ممن يقعون ضمن الفئة ج.

بفضل هذا التوزيع أصبحت هذه الشركة الأولى في العالم ، و تم تكريم الرئيس التنفيذي الحذق جاك والش بأكبر مكافئة نهاية الخدمة في العالم 417 مليون دولار.

❖ من عيوب هذه الطريقة :

- احتمال أن يتحيز الشخص القائم بالتقييم في تقديره، بمعنى أن يقوم الرئيس بإعطاء تقدير مرتفع لشخص معين في جميع الصفات أو الخصائص نتيجة لتفوقه في خاصية واحدة .

- شخصية القائم بالتقييم و طريقة تفكيره و اتجاهاته قد يترتب عليها إعطاء تقديرات أعلى من الواقع لكل من يقوم بقياس أدائه إذا كان متساهلا ، أو أن يعطي تقديرات أقل من الواقع لكل من يقوم بتقييمه إذا كان متساهلاً، أو يعطي تقديرات أقل من الواقع لكل من يقوم بتقييمه إذا كان متشدداً في تقييمه.

-هناك مؤثرات كثيرة قد تجعل من عملية قياس الأداء غير ذات موضوع و منها على سبيل المثال مركز الشخص موضوع التقييم (ماضي، 20، 2007)

(6) طريقة التقييم على أساس النتائج :

تقوم هذه الطريقة على أساس اتخاذ النتائج أو ما أحرزه الفرد من نتائج كأساس لتقييم أدائه . و قد ارتكزت هذه الطريقة على بعض الضمانات التي توفر لها الموضوعية في التقدير ، و تنتمي نوعا من روح التعاون بين الرئيس و مرؤوسيه بالشكل الذي يحقق رغبات الفرد و تعاون الرؤساء ، و أهداف المؤسسة .

و قد دلت التجارب العلمية على نجاح هذه الطريقة في بعض المؤسسات في الدول المتقدمة ، و أحرزت نتائج مثمرة ، و فيما يأتي أهم خصائص هذه الطريقة :

- على الرئيس المباشر أن يتصل مع المرؤوس إلى اتفاق بشأن العناصر التي يتم استخدامها أساسا في تقييم أداء هذا المرؤوس .

-على الرئيس ، بالتعاون مع المرؤوس أن يحدد الأهداف المطلوبة من المرؤوس و المدة التي يجب إحراز هذه النتائج في نهايتها أو خلالها.

-على الرئيس أن يقدم إرشاداته و نصائح للعامل خلال أداء العامل لعمله، و أن يتأكد من أن العمل يسير حسب الخطة الموضوعية.

-على الرئيس بالتعاون و التفاهم مع الأفراد – أن يصل إلى اتفاق مع المرؤوس على المعايير التي سيتم استخدامها في تقييم أداء هذا المرؤوس .

-في خلال المدة المتفق عليها و على تقييم الأداء عند انتهائها ، يجتمع الرئيس بمرؤوسيه في فترات دورية لدراسة مشاكل الأداء ، و العقبات التي تعترض تحقيق الأهداف ، لمحاولة تذليل كل عقبة ، أو القضاء على أية مشكلة.

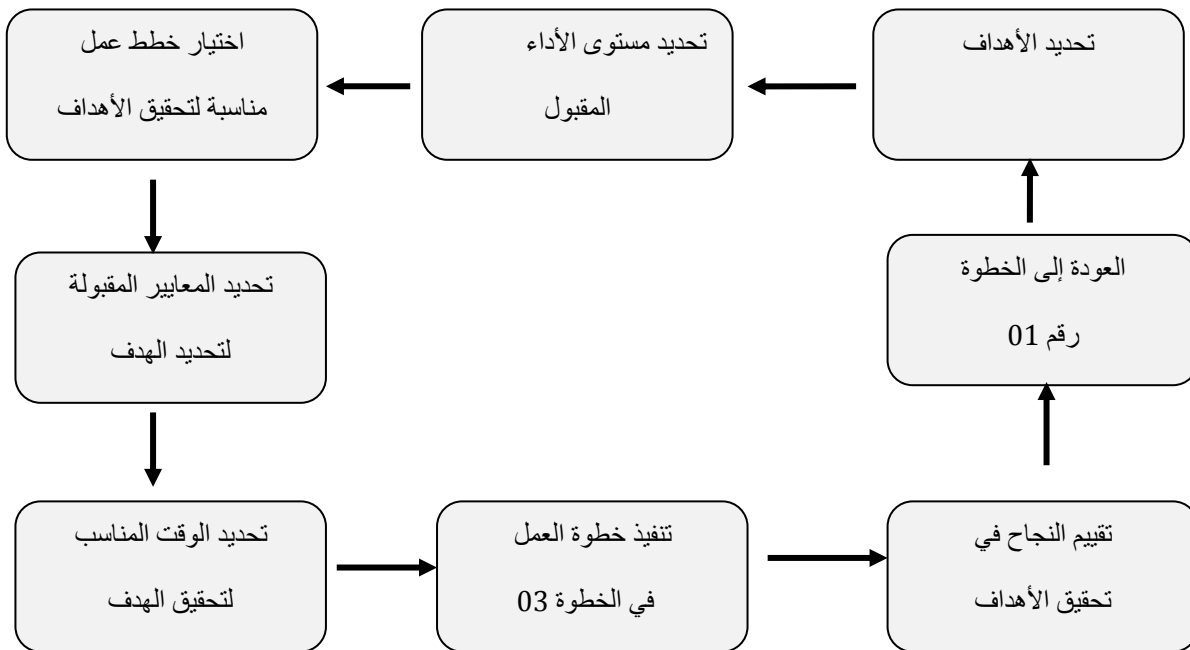
-عند انتهاء المدة المتفق عليها ، و حلول ميعاد تقييم أداء العامل ، فإن دور الرئيس في التقييم يجب أن يركز أساساً على قدرته و كفاءته في مساعدة العامل ، و إرشاده إلى الأداء الأمثل لإحراز النتائج المطلوبة ، و معنى ذلك أن مسؤولية تحقيق الأهداف تتركز على المشاركة في الدور الذي يقوم به كل من الرئيس و مرؤوسيه .

و تدل الدراسات العملية على أن استخدام هذه الطريقة ، من شأنها أن تخلق جواً مناسباً من التعاون في الأداء ، و المشاركة في المسؤولية ، و تحريك الدوافع الإنسانية إلى مجالات إيجابية مثمرة . و من ناحية أخرى ، تشيع هذه الطريقة روح الطمأنينة و الأمان في نفوس العاملين ، و تجعلهم أكثر استجابة لعملية تقييم الأداء . (ماضي، 26، 2007)

7) طريقة الإدارة بالأهداف :

تعني الإدارة بالأهداف إشراك المرؤوسين في عملية اتخاذ القرارات، و يكون ذلك في مختلف المجالات الإدارية أي أن الرئيس لا يتولى تصميم الأهداف بمفرده و يطلب من التابعين تنفيذها ، بل يشركهم في إرساء الأهداف و في وصف الوسائل اللازمة لتحقيقها و الفترة الزمنية التي تنجز خلالها . و تقييم المرؤوسين يتم على مدى قدرتهم على تحقيق الأهداف التي التزموا بها ، و يطبق أسلوب الإدارة بالأهداف تبعا للخطوات التالية :

الشكل رقم (07) يوضح تسلسل مراحل التقييم في طريقة الإدارة بالأهداف



و يمكن قياس الأداء من خلال إتباع الخطوات التالية حسب (كامل بربر) :

- ✓ يجتمع الرؤساء و المرؤوسين في كل وحدة إدارية لمناقشة الأهداف و النتائج المراد تحقيقها و التي تكون عادة ضمن الإطار العام لأهداف المنظمة .
- ✓ يشرف الرؤساء و المرؤوسين على وضع و تحديد الأهداف التي يمكن للمرؤوسين تحقيقها و يجب أن تكون هذه الأهداف واقعية و يسهل قياسها .
- ✓ يجتمع الرؤساء و المرؤوسين مرة أخرى لدراسة إنجاز المرؤوسين لتلك الأهداف الموضوعية و تقييمهم لها .
- ✓ إذا تبين من خلال عملية التقييم أن هناك نواحي ضعيفة تتطلب التعديل فيجب العمل على وضع الحلول لها . (ماضي، 2007،55)

8- إرشادات حول رفع كفاءة عملية تقييم الأداء :

حسب (عبد الباقي، 2000) ، هناك بعض الاعتبارات و الحلول التي يمكن الاسترشاد بها للوصول إلى نظام سليم للتقييم :

- وجود أوصاف وظيفية مكتوبة لدى جميع الرؤساء تتضمن معلومات دقيقة و صحيحة عن واجبات و مسؤوليات شاغل الوظيفة .
- وجود معايير أداء معرفة و محددة واضحة و منطقية لجميع الوظائف ، كما أنه يجب وضع سياسة موحدة للتقييم .
- تحديد أهداف واضحة و محددة لعملية التقييم يتم على ضوءها اختيار الطريقة و الأسلوب و النماذج المناسبة للعملية .
- ينبغي أن تكون نماذج تقييم الأداء واضحة و دقيقة بحيث يتضمن النموذج و إرشادات لكيفية التعبئة و تعريفات دقيقة لعناصر التقييم . و استخدام نماذج متعددة وفقا لنوعية الوظائف .
- الاعتماد على مصادر موثقة للمعلومات : كدفتر الدوام و سجل الإنجاز اليومي أو الأسبوعي أو الشهري ... بحيث تبقى عملية التقييم مستمرة .
- تحفيز أصحاب الأداء المتميز و معاقبة أو محاسبة أصحاب الأداء الضعيف .
- وجود رؤساء مباشرين قادرين على أداء العملية الإشرافية و تقييم الأداء بكفاءة و عدم ربط التقييم بالعلاقات الشخصية و العملية .
- التدريب المستمر للأشخاص القائمين بعملية التقييم ، لضمان وجود أشخاص قادرين على عملية التقييم بموضوعية و إتقان و كفاءة .

- مناقشة المرؤوسين بنتيجة تقييم أدائه ، بحيث يرى الكثير من المتخصصين ضرورة وجود مقابلة التقييم تلي إعلان النتيجة مباشرة بين الرئيس و المرؤوس.
- التزام الرئيس المباشر بالمواعيد المحددة لتعبئة النماذج حتى لا تتراكم لديهم و تفقد أهميتها. (ماضي، 39، 2007، 40)

خلاصة الفصل:

يشكل موضوع الأداء الوظيفي أحد أهم الموارد البشرية لما له من دور في معرفة مستوى العمل و الإنتاجية لدى العمال ، و مهما قمنا بجمع المعطيات النظرية و التطبيقية عن الموضوع فلن نعطيه حقه ، بل موضوع قائم بحد ذاته يستحق الكثير من الأبحاث لإزالة اللبس لدى الكثير من الباحثين و الدارسين و حتى مسؤولي المؤسسات . و بعد الانتهاء من الجانب النظري نتطرق في الفصول الموالية إلى الإجراءات المنهجية بالإضافة إلى تعرضنا لكل من الدراسة الاستطلاعية و الميدانية و نتائج الدراسة.

المبابة الثاني

الجانب
الميداني

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: التعريف بميدان الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة

ثالثاً: أدوات جمع المعلومات

رابعاً: الدراسة الاستطلاعية

1- عينة الدراسة الاستطلاعية

2- الخصائص السيكومترية للأدوات البحث

أ-الصدق

ب-الثبات

خامساً: الدراسة الأساسية

1-تحديد مجتمع الدراسة

2-عينة الدراسة الأساسية

3-الأساليب الإحصائية المستخدمة

خاتمة الفصل

تمهيد :

بعد أن تطرقنا في الفصول الأولى إلى الجانب النظري ، سوف نتعرض الآن إلى الجانب الميداني أي الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، و هو يعتبر الجزء المكمل للجانب النظري ، فأى دراسة علمية تعتمد على جانبين : الأول نظري و الثاني ميداني ، و هذا ما يمكن الباحث من تأكيد أو نفي ما طرح من فروض عن إشكالية البحث.

و سوف نوضح في هذا الفصل المنهج المستخدم في هذه الدراسة، ووصف لمجتمع الدراسة و كذا العينة و طرق اختيارها و أدوات المستخدمة في جمع البيانات ، و كذا الأساليب الإحصائية المستخدمة ، و هي كلها وسائل و إجراءات تساعد للوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية.

أولاً: التعريف بميدان الدراسة :

-التعريف بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR بحاسي مسعود:

تأسست شركة الوطنية للتنقيب اينافور في 1982 بعد شراء سوناطراك للحصة التي كانت تابعة للجزائرية للتنقيب أو ALGERIA FORAGE في إطار شراكة أمريكية جزائرية و تم تسميتها المؤسسة الوطنية للتنقيب ENTREPRISE NATIONAL DE FORAGE.

وتتخصص الشركة في مجال الحفر(FORAGE)عن البترول و الغاز، بالإضافة إلى أعمال صيانة و تجديد الآبار(WORKOVER) ، تملك الشركة حوالي 60 آلة حفر من مختلف الأحجام منها القديمة و منها الحديثة ، و تتخصص أساسا في التنقيب و صيانة الآبار يعمل بالمؤسسة أكثر من 6600 عامل في مختلف التخصصات و الإدارات ، إلا أن غالبية العمال يتوزعون عبر مختلف ورشات الحفر و الصيانة البترولية عبر مختلف أنحاء التراب الجزائري.

و قد أجريت الدراسة على عينة من موظفي الإدارة بحاسي مسعود و الذين يستعملون نظام المعلومات ساب (SAP) التابع للمؤسسة .

ثانياً: المنهج المتبع في الدراسة :

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي لملائمته لموضوع الدراسة، و المنهج الوصفي هو أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو المشكلة محددة، و تصورها كميًا عن طريق جمع بيانات و معلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة . (ملحم، 2000، 342)

كما أن معظم علماء المنهجية يعدون المنهج الإرتباطي أحد أنواع المنهج الوصفي و أسلوب من أساليب تطبيقه.

و يعرف العساف البحث الإرتباطي بأنه " ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين أو أكثر ، و من ثم معرفة درجة تلك العلاقة (الثويعي، 2011:03)

و يتضح لنا أن البحث الإرتباطي يقتصر هدفه على معرفة وجود العلاقة أو عدمها ، و إذا كانت توجد فهل هي طردية أو عكسية ، سالبة أو موجبة ؟

- و كذا التنبؤ بتأثير متغير على متغير آخر . (الثويعي، 2011،08)

و في هذه الدراسة نحن نبحث عن العلاقة بين استخدام نظام المعلومات (SAP) و الأداء الوظيفي لدى الموظفين مستخدمين هذا النظام.

ثالثاً: أدوات جمع المعلومات :

نتطرق الآن إلى أدوات التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات، للاختبار الفروض أو الإجابة عن التساؤلات ، و قد يلجأ الباحث إلى اختيار أداة من بين الأدوات المتوفرة التي بناها باحثون في السابق ، و قد يضطر عدد من الباحثين إلى بناء الأداة بنفسه ، تبعاً للمتغيرات البحث و الهدف المراد الوصول إليه من البحث .

- وقد استخدمنا في هذه الدراسة على:

*- استمارة (نظام المعلومات SAP)

*- مقياس الأداء الوظيفي.

قام الباحث باستخدام بتبني إستبانة معدة و محكمة مسبقاً من إعداد "أيمن محمد أحمد أبو كريم" و التي أعدها في إطار مذكرة الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال حول موضوع (علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي) جامعة الأزهر – غزة- .

و كان هذا الاستبيان المغلق يعتمد على تحديد استجابات المبحوثين وفق العبارات المتضمنة لمحاور أداة الدراسة و هذا اعتماداً على تدرج (ليكرت) الخماسي .

و تكونت استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما :

القسم الأول : و عبارة عن البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي) .

القسم الثاني : و هو مجالات الدراسة و تتكون الإستبانة من (37) فقرة (بعد حذف الفقرات التي لا تخدم غرض الدراسة الحالية) و من (05) محاور هي :

المحور الأول : الأداء الوظيفي و يتكون من (09) فقرات.

المحور الثاني : الاختصاصيون في الإعلام الآلي و يتكون من (06) فقرات .

المحور الثالث : المستخدمين و يتكون من (06) فقرات .

المحور الرابع : الأجهزة و يتكون من (06) فقرات .

المحور الخامس : قاعدة المعطيات ساب (SAP) و يتكون من (10) فقرات.

و يصحح المقياس بإعطاء وزن لكل بند ما بين (1-5) و البدائل هي(غير موافق بشدة ، غير موافق ، لا رأي ، موافق، موافق بشدة) .

الجدول رقم (04) يوضح درجات المقياس

| الاستجابة | غير موافق بشدة | غير موافق | لا رأي | موافق | موافق بشدة |
|-----------|----------------|-----------|--------|-------|------------|
| الدرجة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

*- مقياس الأداء الوظيفي:

قام الباحث في دراسته الحالية بتبني مقياس الأداء الوظيفي، و هو من إعداد بوتتر و زميله لولر، و قد قام الباحث محمد ناصر إبراهيم السكران بتعريبه و استخدامه في دراسته المعنونة بـ:(المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي) تحتوي الأداة على واحد وعشرون (21) عبارة (بند) تقيس مستوى الأداء الوظيفي في العمل، و هذه العبارات (البنود) موزعة على ثلاثة (03) أبعاد رئيسية، كل بعد يتكون من سبعة (07) عبارات (بنود)، و الأبعاد الثلاثة (03) هي:

- البعد الأول: أداة واجبات الوظيفية.

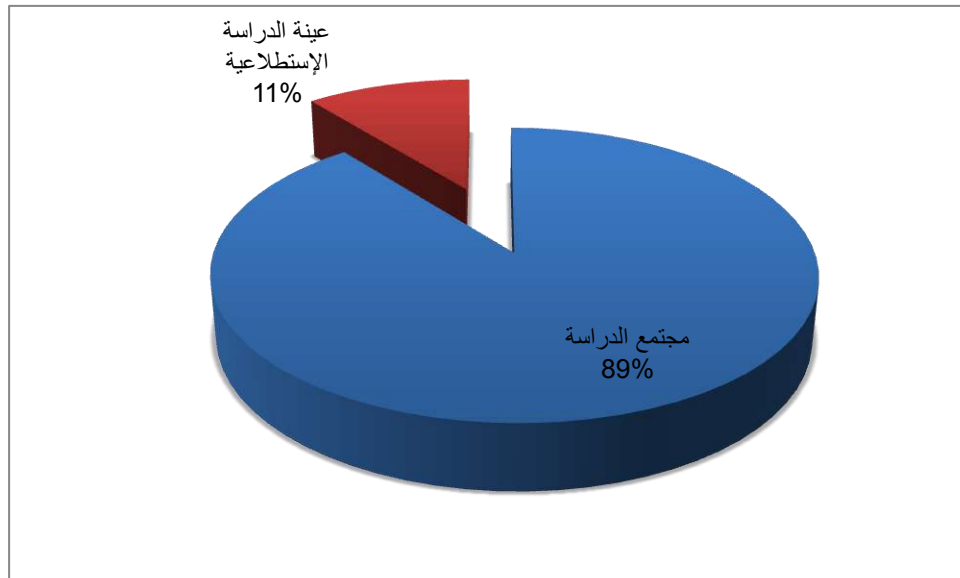
- البعد الثاني: القدرات و الخصائص الفردية للموظف.

البعد الثالث: إدراك الموظف لدوره الوظيفي.

رابعا : الدراسة الاستطلاعية :

1)عينة الدراسة الاستطلاعية :

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة بين 01 إلى 15 ماي 2019، في مقر المؤسسة الوطنية للتنقيب ، حيث قمنا باختيار العينة الاستطلاعية بطريقة غرضية من موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود ، حيث بلغ عددها (30) موظفا ممن يستخدمون نظام المعلومات ساب (SAP) في أدائهم لمختلف المهام المنوطة بهم في المؤسسة و هي تمثل(11%) من مجتمع الدراسة الكلي، و تم تطبيق أدوات الدراسة عليها لتحديد مناسبة المقاييس لعينة الدراسة، و استخراج الخصائص السكومترية لأدوات التي استخدمها الباحث في دراسته الحالية.



الشكل رقم (08) يمثل نسبة العينة الاستطلاعية في مجتمع الدراسة

(2) الخصائص السيكومترية للأدوات البحث :

*- الخصائص السيكومترية الاستمارة (نظام المعلومات sap)

❖ صدق المحكمين :

بعد تعديل بعض البنود و دمج البعض منها و جعلها تتماشى مع طبيعة و لغة عمال المؤسسة التي أجريت بها الدراسة الميدانية ،تم عرض استبيان قياس علاقة نظام المعلومات ساب ب الأداء الوظيفي، على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة و الاختصاص من جامعة ورقلة و جامعة بسكرة... إلخ وفي ضوء التعريف الإجرائي لموضوع الدراسة، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم في الاستبيان من حيث:

- أ- مدى وضوح الصياغة اللغوية.
- ب- مدى انتماء الفقرة للموضوع الدراسة
- ج- مدى ملائمة البدائل.
- د- عدد البنود كافية أو غير كافية.
- ر- مدى ملائمة الأوزان المقترحة.
- ز- مدى وضوح المثال المقترح.

وقد اعتمدنا على نسبة 80% من آراء المحكمين كأساس لاستبقاء الفقرة وحذفها، وبذلك أصبحت أداة القياس في صورتها النهائية (37) بندا. بعد وضع التعديلات والتصحيحات اللغوية التي قدمت لنا من طرف المحكمين ، بحيث تم تغيير بعض البنود و جعلها تتماشى مع مستوى و لغة و بيئة الموظفين .

(أ)الصدق VALIDITY:

يقصد بصدق الاختبار قدرته على قياس ما يدعي قياسه من جوانب سلوك الأفراد. أو هو درجة قياس الاختبار لما وضع لقياسه. (منسى، 115، 2003)

كما يعرف بأنه تقييم شامل يوفر من خلاله الدليل المادي و المبرر النظري اللازمين لإثبات كفاية و ملائمة و معنى أي تأويل أو فعل يبني على درجة الاختبار، و بهذا المعنى يتطلب الاختبار جمع الأدلة الكافية حول أي استدلال يبني على درجة الاختبار

و للتأكد من صدق المقياس اعتمد الباحث على الطرق التالية :

أ-1- طريقة حساب صدق الاتساق الداخلي: (INFERNAL CONSISTENCY) :

و هو حساب معامل الارتباط بين كل فقرة مع البعد الذي تندرج تحته، و تبين هذه الطريقة مدى تماسك العبارات بالمقياس ككل، حيث تعتبر درجة المقياس لكل بعد هي المحك للصدق .

تم حساب الاتساق الداخلي بين الفقرات مع الإبعاد باستخدام معامل الارتباط بيرسون و كانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (05): يوضح نتائج الاتساق الداخلي للفقرات مع كل بعد يمكن الإطلاع على الملحق

رقم (02) لنتائج SPSS.

| الرقم | الفقرات | قيمة R | مستوى الدلالة | |
|--|---|--------|---------------|---------|
| | | | 0.05 * | 0.01 ** |
| البعد الأول : الأداء الوظيفي | | | | |
| 1 | تتوفر المعدات و الأدوات اللازمة لأداء عملي | 0.60 | | دال |
| 2 | أشعر بالإنجاز لاستخدامي الأدوات و الأجهزة للعمل بقسمي | 0.55 | | دال |
| 3 | المؤسسة تقوم بمراجعة و تعديل الإجراءات الإدارية بشكل دوري | 0.61 | | دال |
| 4 | يتم تقييم أداء الموظفين بشكل دوري | 0.74 | | دال |
| 5 | تقييم الأداء الخاص بي يساعدني على أداء عملي | 0.69 | | دال |
| 6 | تقدم المؤسسة حوافز للموظفين | 0.67 | | دال |
| 7 | اشتركت في دورات تدريبية تساعدني على أدائي | 0.51 | | دال |
| 8 | يمكن القول أن المعدل الحالي للأجور مناسب | 0.47 | | دال |
| 9 | نظام العمل في المؤسسة يتيح فرصة للترقية | 0.75 | | دال |
| البعد الثاني : الاختصاصيون في الإعلام الآلي | | | | |
| 10 | يتحمل قسم الإعلام الآلي مسؤولية تأمين الأجهزة | 0.68 | | دال |
| 11 | يتحمل قسم الإعلام الآلي مسؤولية معدات تخزين البيانات | 0.84 | | دال |
| 12 | يحتوي قسم الإعلام الآلي على محلي البيانات | 0.80 | | دال |
| 13 | حصل مهندسو الإعلام الآلي على تأهيل في لغات البرمجة | 0.84 | | دال |
| 14 | يوجد سياسة واضحة لقسم الإعلام الآلي | 0.84 | | دال |
| 15 | يشارك مسئولين قسم الإعلام الآلي في وضع سياسات المؤسسة | 0.84 | | دال |
| البعد الثالث : المستخدمين | | | | |
| 16 | يوجد تنوع كاف في التخصصات للعاملين في المنظمة | 0.67 | | دال |
| 17 | العاملون لديهم خبرة إدارية تتناسب مع الأعمال المطلوبة منهم | 0.82 | | دال |
| 18 | العاملون لديهم خبرة تقنية تتناسب مع الأعمال المطلوبة منهم | 0.75 | | دال |
| 19 | العاملون في نظام ساب لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل | 0.79 | | دال |
| 20 | تشعر بأن الاستجابة لمتطلبات العمال من قبل مستخدمي الساب SAP عالية | 0.88 | | دال |
| 21 | الاستجابة للصيانة من قبل المهندسين عالية | 0.61 | | دال |
| البعد الرابع: الأجهزة | | | | |

| | | | |
|--|---|------|---------|
| 22 | يعتمد نظام المعلومات الإداري بالمؤسسة بشكل أساسي على الحاسوب | 0.53 | دال |
| 23 | الأجهزة المستخدمة حالياً تتناسب و طبيعة العمل | 0.63 | دال |
| 24 | تعتبر الأجهزة الحالية من أفضل و أحدث التكنولوجيا المتوفرة | 0.68 | دال |
| 25 | القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة و تؤدي أغراض الحفظ بكفاءة | 0.61 | دال |
| 26 | تتميز الأجهزة المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها | 0.75 | دال |
| 27 | تعتبر وحدات الإدخال بمكوناتها كافية و تساعدك في عمليات الإدخال بكفاءة | 0.79 | دال |
| البعد الرابع:قاعدة المعطيات ساب SAP | | | |
| 28 | يمكن نظام الساب SAP من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمى النظام | 0.38 | دال |
| 29 | يستطيع نظام ساب SAP عمل تحليل للبيانات | 0.35 | غير دال |
| 30 | يستطيع نظام ساب SAP عمل استخراج المعلومات | 0.44 | دال |
| 31 | يساعد نظام ساب SAP في التقليل من استخدام الورق | 0.55 | دال |
| 32 | يمكن استخدام البريد إلكتروني داخل المؤسسة | 0.41 | دال |
| 33 | يتم تحديث النظام مع حاجة العمل في المنظمة | 0.75 | دال |
| 34 | نظام ساب SAP يغطي كافة نشاطات المؤسسة | 0.73 | دال |
| 35 | يتميز نظام ساب SAP بسهولة الاستخدام | 0.75 | دال |
| 36 | يساعد نظام ساب SAP على استرجاع المعلومات بسرعة | 0.76 | دال |
| 37 | توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل | 0.68 | دال |

التعليق على الجدول :

- يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط للبعد الأول " الأداء الوظيفي" مع (10) فقرات تراوح بين (0.47) و (0.75) و بمستوى دلالة (0.01) ، و عليه فإن الفقرات العشرة (10) لديها اتساق داخلي مع البعد.
- بالنسبة للبعد الثاني المتعلق بـ" الاختصاصيون في الإعلام الآلي" كان معامل الارتباط يتراوح بين (0.68 و 0.84) عند مستوى الدلالة (0.01) و بالتالي الفقرات (06) لديها اتساق داخلي مع البعد.
- بالنسبة للبعد الثالث المتعلق بـ"المستخدمين" تراوح معامل الارتباط بين (0.61 و 0.88) عند مستوى الدلالة (0.01) ، و عليه فإن الفقرات (06) لديها اتساق داخلي مع البعد.
- بالنسبة للبعد الرابع المتعلق بـ"الأجهزة" تراوح معامل الارتباط بين (0.53 و 0.79) عند مستوى الدلالة (0.01) ، و بالتالي فإن الفقرات (06) لديها اتساق داخلي مع البعد.
- أما بالنسبة للبعد الأخير المتعلق بـ" قاعدة المعطيات SAP" فتراوح معامل الارتباط بين (0.35 و 0.76) عند مستوى الدلالة (0.01 و 0.05) إلا الفقرة رقم (29) فهي غير دالة و بالتالي تحذف من الاستبيان ، و بالتالي فإن الفقرات (10) لديها اتساق داخلي مع البعد.

أ-2- صدق المقارنة الطرفية :

يقوم هذا النوع من الصدق على تقسيم درجات الاستبيان (المحك) إلى مستويين : ممتاز و ضعيف ، ثم مقارنة درجات السؤال (الفقرة) في المستوى الضعيف بدرجته في المستوى الممتاز .

ومن أبسط الطرق التي تستخدم هذه الفكرة مقارنة بمتوسطات درجات الأقوياء بمتوسطات درجات الضعفاء ثم حساب دلالة الفروق بين المتوسطات ، و عندما تصبح لتلك الفروق دلالة إحصائية ، نستطيع أن نقرر أن الاختبار يميز بين الأقوياء و الضعفاء في الميزان ، و بذلك نطمئن إلى صدقه . (صباح، الخصائص السكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية و التربوية بإستخدام SPSS، 316، 315، 2005)

الجدول رقم (06): يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان .

| الرقم | المتوسط الحسابي لدرجات العليا | المتوسط الحسابي لدرجات السفلى | قيمة Ttest الحسابي | مستوى الدلالة | |
|-------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------|-----|
| | | | | * | ** |
| 1 | 4.73 | 3.84 | 5.91 | -- | دال |

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة (T) بلغت (5.91) و هي دالة عند (0.01) ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، أي أن المقياس له القدرة على التمييز بين الدرجات العليا و الدرجات السفلى و بالتالي نستطيع القول أن المقياس صادق .

(ب) الثبات RELIABILITY :

يقصد بالثبات مدى الدقة و الاستقرار و الاتساق في نتائج القياس، لو طبقت أداة القياس مرتين فأكثر على نفس الأفراد أو الأشياء لقياس الخاصية في مناسبات مختلفة.

و الثبات في القياس النفسي هو باختصار " ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا ، إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس الفرد أو المجموعة من الأفراد " و هذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة على نتائج الإختبار. (معمرية، 250، 2012)

و قد اعتمد الباحث عند حساب الثبات على طريقتين هما :

ب-1- الثبات عن طريقة التجزئة النصفية :

حيث يتم تجزئة فقرات الإستبانة إلى جزأين ، الجزء الأول يمثل الأسئلة الفردية (5.3.1) و الجزء ثاني يمثل الأسئلة الزوجية (6.4.2)، ثم حساب معامل الارتباط (r) بين درجات الأسئلة الفردية و درجات الأسئلة الزوجية ثم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون .

- معادلة سبيرمان براون SPERMAN -BROWN :

حيث وصلت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس (0.77) بعد تصحيحها باستخدام معادلة سبيرمان براون ، و بالتالي يمكننا التأكيد على ثبات المقياس في حالة استخدامه في الدراسة الأساسية .

- معادلة ل.أ.جتمان 1945 L.A.GUTTMAN :

حيث وصل قيمة معامل الثبات إلى (0.77) و هي مقبولة تؤكد على ثبات المقياس .

ب-2- طريقة ألفا كرومباخ CRONBACH'S ALPHA :

قام الباحث باستخدام طريقة أخرى لحساب الثبات و هي طريقة ألفا كرومباخ ، و ذلك لإيجاد معامل ثبات الإستبانة ، و حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من الأبعاد و كذلك الاستبيان ككل، و كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (07): يوضح نتائج معامل ألفا كرومباخ لكل بعد

| الأبعاد | عدد الفقرات | معامل ألفا كرومباخ |
|---|-------------|--------------------|
| البعد الأول : الأداء الوظيفي | 09 | 0.807 |
| البعد الثاني : الاختصاصيون في الإعلام الآلي | 06 | 0.896 |
| البعد الثالث : المستخدمين | 06 | 0.853 |
| البعد الرابع : الأجهزة | 06 | 0.744 |
| البعد الخامس قاعدة المعطيات ساب (SAP) | 09 | 0.783 |
| الدرجة الكلية | 36 | 0.929 |

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات وصل إلى النتائج التالية :

- البعد الأول وصل معامل الثبات ألفا كرومباخ إلى (0.807) و هذا يدل على أن البعد يتمتع بدرجة كبيرة من الثبات.
- البعد الثاني وصلت معامل الثبات ألفا كرومباخ إلى (0.896) و هذا يدل على أن البعد يتمتع بدرجة كبيرة من الثبات.
- البعد الثالث وصل معامل الثبات ألفا كرومباخ (0.853) و هذا يدل على أن البعد يتمتع بدرجة كبيرة من الثبات.
- البعد الرابع وصل معامل الثبات ألفا كرومباخ (0.744) و هذا يدل على أن البعد يتمتع بدرجة كبيرة من الثبات.
- البعد الخامس وصل معامل الثبات ألفا كرومباخ (0.783) و هذا يدل على أن البعد يتمتع بدرجة كبيرة من الثبات.

❖ ووصلت الدرجة الكلية لإستبانة إلى (0.929) وهي درجة مرتفعة من الثبات و تطمئن الباحث على استخدامها في الدراسة الأساسية. أنظر الملحق رقم (05).

■ الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي:

• صدق مقياس الأداء الوظيفي:

- صدق الاتساق الداخلي للمقياس:

يتم حساب الاتساق الداخلي عن طريق إيجاد معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم(8): يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس

| الرقم | العبارة | قيمة | |
|-------|---|---------------|-----------------|
| | | مستوى الدلالة | قيمة |
| | | 0.01 ** | 0.05 * |
| | | | -ر- |
| 01 | حرصك على تحقيق الأهداف العامة | ** | 0.68 |
| 02 | تخطط للعمل قبل أدائه | ** | 0.54 |
| 03 | التنظيم في المهام و وجبات العمل | ** | 0.67 |
| 04 | الرقابة التي تقوم بها لضمان نوعية و جودة العمل | ** | 0.56 |
| 05 | التنسيق مع الآخرين في أدائك لعملك | ** | 0.47 |
| 06 | حجم العمل اليومي الذي تنجزه | ** | 0.57 |
| 07 | نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالخطط و البرامج المرسومة | ** | 0.47 |
| 08 | مستوى مساهمتك في التجديد و التطوير | ** | 0.48 |
| 09 | انجاز العمل في الوقت المحدد | | 0.46 * |
| 10 | قدرتك على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل | ** | 0.60 |
| 11 | قدرتك على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أدائك لعملك | ** | 0.62 |
| 12 | رغبتك في انجاز الواجبات و المهام المحددة في الوقت المحدد | | 0.20 غير دال |
| 13 | تقيدك و التزامك بأنظمة العمل | | 0.08 غير دال |
| 14 | مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة | ** | 0.64 |
| 15 | تنفيذك للأوامر و التعليمات الصادرة من رؤسائك فيما يخص العمل | ** | 0.52 |
| 16 | عنايتك بشؤون العاملين تحت إدارتك فيما يخص العمل | ** | 0.52 |
| 17 | ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها | ** | 0.54 |
| 18 | قدرتك على التكيف عند حدوث حالات طارئة | ** | 0.51 |
| 19 | تعاونك مع فريق العمل لانجاز المهام المطلوبة | ** | 0.50 |
| 20 | قدرتك على الاتصال برؤسائك ومرؤوسيك في سبيل تنفيذ واجبات العمل | | 0.17 غير دال |
| 21 | التعاون مع الآخرين لتحقيق المصلحة العامة | | 0.17 غير دال |

يتضح من خلال رقم (07) أن عبارات الأداء الوظيفي مقبولة، حيث كانت معاملات ارتباطها مع الدرجة الكلية للأداة في معظمها أكبر من (0.46)، بمستوى دلالة (0.01 أو 0.05)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0.08 و 0.68)، و على هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند (0.01 أو 0.05)

و التي أرقامها كالتالي:(12، 13، 20، 21)، حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض، و مستوى دلالة أقل من (0.05) و عليه تم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية.

- صدق المقارنة الطرفية للمقياس:

بعد ترتيب درجات- من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار " ت " للفروق بين متوسطي العينتين المستقلتين المتجانستين و كانت النتيجة، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (9) يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس

| التقنية الإحصائية الدرجات | ن | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | "ت" المحسوبة | درجة الحرية | مستوي الدلالة |
|------------------------------|----|--------------------|----------------------|--------------|-------------|---------------|
| الدرجات العليا | 10 | 61.70 | 10.59 | 8.65 | 18 | 0.000 |
| الدرجات الدنيا | 10 | 92.90 | 4.20 | | | |

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن المتوسط الحسابي للدرجات العليا بلغ: **61.70** بانحراف معياري قدره: **10.59** في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا: **92.90** بانحراف معياري قدره: **4.20**. أما فيما يخص قيمة اختبار " ت " المحسوبة لعينتين مستقلتين متجانستين فقد بلغت: **8.65** عند درجة حرية **18** بمستوى دلالة **0.000**

الأمر الذي يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجات العليا و الدنيا في الأداء الوظيفي بمعنى أنه استطاع التمييز بين درجات العينتين (الدرجات العليا و الدنيا)، و بالتالي فالمقياس صادق ويمكن الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية.

• ثبات: مقياس الأداء الوظيفي:

▪ ألفا كرومباخ:

يعتبر معامل ألفا كرومباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار، و معامل ألفا يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده. (معمرية، 2012 ض:284)، و قد تم حساب معامل الثبات ألفا كرومباخ و قد بلغ: **0.91** وهي قيمة مرتفعة مما يدل على أنه يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وهذا مما يؤكد ثبات المقياس و بالتالي يمكن الاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة الحالية.

▪ التجزئة النصفية (جاتمان) :

تم قياس معامل الارتباط بين نصفي المقياس وتم الاعتماد على معادلة بيرسون، حيث بلغت قيمة معامل الثبات: **0.84**

▪ طريقة إعادة الاختبار :

حيث تم تطبيق الاختبار مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعان على عينة تتكون من (30) عمال الشركة الوطنية للتتقيب بحاسي مسعود، كما تم استبعاد هؤلاء العمال من عينة الدراسة الأصلية، و كانت قيم الارتباط بين الدرجات للعمال بين التطبيقين هي: **(0.84)** و هو معامل ثبات مرتفع يدل على صلاحية الاختبار للتطبيق. من خلال النتائج المتحصل عليها في حساب معامل الثبات بتطبيق معامل ألفا كرومباخ و التجزئة النصفية و طريقة إعادة الاختبار، كلها تؤكد على استقرار درجات مقياس الأداء الوظيفي، مما يمكن الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية، و الجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول رقم: (10) يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس الأداء الوظيفي.

| ثبات المقياس | | ألفا كرومباخ | | التجزئة النصفية | | إعادة تطبيق | | طرق الثبات |
|--------------|---------------|--------------|---------------|-----------------|---------------|-------------|---------------|------------|
| قيمة | مستوى الدلالة | قيمة | مستوى الدلالة | قيمة | مستوى الدلالة | قيمة | مستوى الدلالة | |
| 0.91 | دال عند 0.01 | 0.73 | دال عند 0.01 | 0.84 | دال عند 0.01 | - ر - | الدلالة | المقياس |

خامسا : الدراسة الأساسية :

1- تحديد مجتمع الدراسة :

لا بد أن يحصل الباحث على قائمة بالمجتمع الأصلي تشتمل على جميع أفرادها ، و قد لا تكون هذه القائمة معدة و في هذه الحالة تكون مهمة الباحث شاقة للغاية في إعداد أو الحصول على قائمة جديدة و تشتمل على جميع أفراد المجتمع الأصلي (منسى، 2003، 73)

و لما كان الهدف من الدراسة هو معرفة دور استخدام نظام المعلومات ساب (SAP) في الأداء الوظيفي لدى الموظفين المستخدمين للنظام في المؤسسة، و جب علينا اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الغرضية (PURPOSIVE SAMPLE)، أين يقوم الباحث باختيارها طبقا للغرض الذي يستهدف من تحقيقه من خلال البحث ، و يتم اختيارها على أساس توفر صفات محددة في مفردات العينة تكون هي الصفات التي تتصف بها مفردات المجتمع محل البحث .

و كان مجتمع الدراسة هنا هم الموظفين سواء : (إطارات في الدراسات- مسيرين مستخدمين -مسيرين في الإدارة- تقني في تسيير المخزون- مسيرين الورشات) العاملين بالمؤسسة الوطنية للتنقيب لحاسي مسعود .

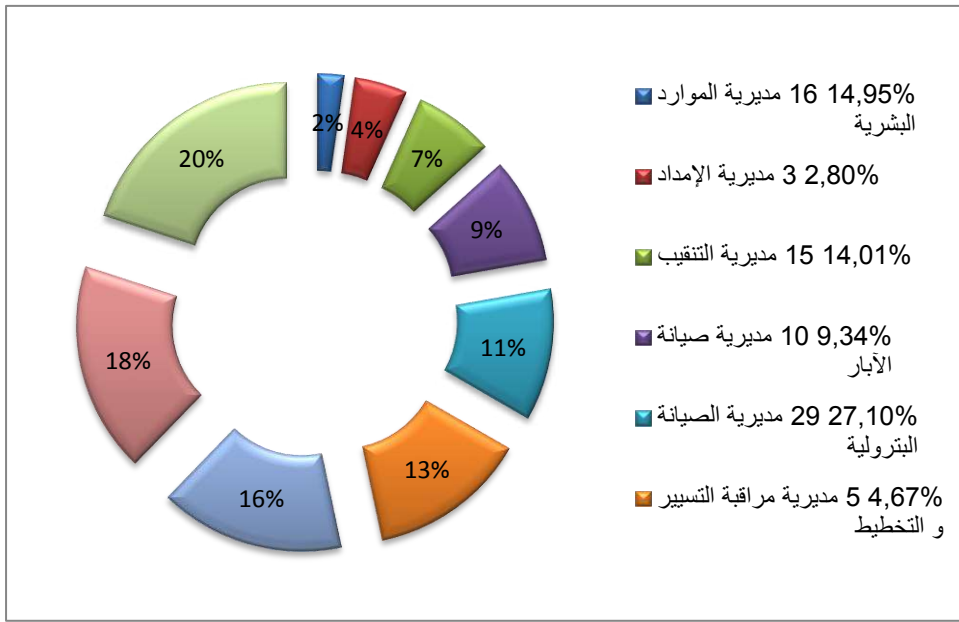
2-عينة الدراسة الأساسية :

تكونت عينة الدراسة الأساسية من (107) موظف ممن يشتغلون بنظام الساب (SAP) في أعمالهم اليومية داخل المؤسسة الوطنية للتنقيب ، و تم اختيارهم بطريقة قصدية ، لأنه لا يمكن بأي حال من الأحوال ، تطبيق دراستنا على عمال لا يشتغلون أصلا بنظام المعلومات و خاصة نظام ساب (SAP).

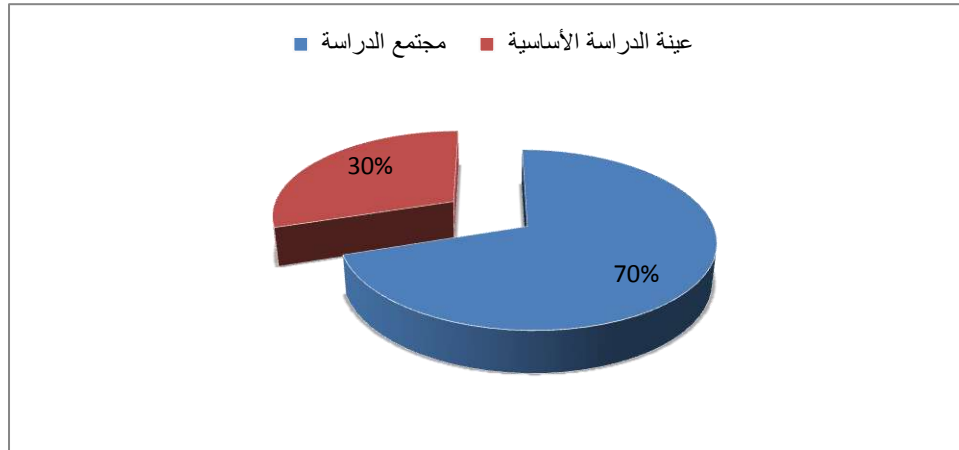
و قد تم إرسال عدد كبير من الإستبيانات عبر البريد الإلكتروني للمؤسسة ، إلى (140) موظفا مستخدما لنظام الساب ، تم استرجاع (117) استبيان و إلغاء (10) استبيانات و أي الحصول على (107) استبيان لجمع البيانات .

الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد الدراسة الأساسية

| الرقم | المديرية | العدد |
|-------|---------------------------------|-------|
| 01 | مديرية الموارد البشرية | 16 |
| 02 | مديرية الإمداد | 03 |
| 03 | مديرية التنقيب | 15 |
| 04 | مديرية صيانة الآبار | 10 |
| 05 | مديرية الصيانة البترولية | 29 |
| 06 | مديرية مراقبة التسيير و التخطيط | 05 |
| 07 | مديرية الإدارة العامة | 02 |
| 08 | مديرية تسيير المخزون و التموين | 24 |
| 09 | مديرية الفندقة و صيانة الهياكل | 03 |



الشكل رقم (09): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية على المديريات:



الشكل رقم (10) يوضح تمثيل عينة الدراسة الأساسية في المجتمع الأصلي

و فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

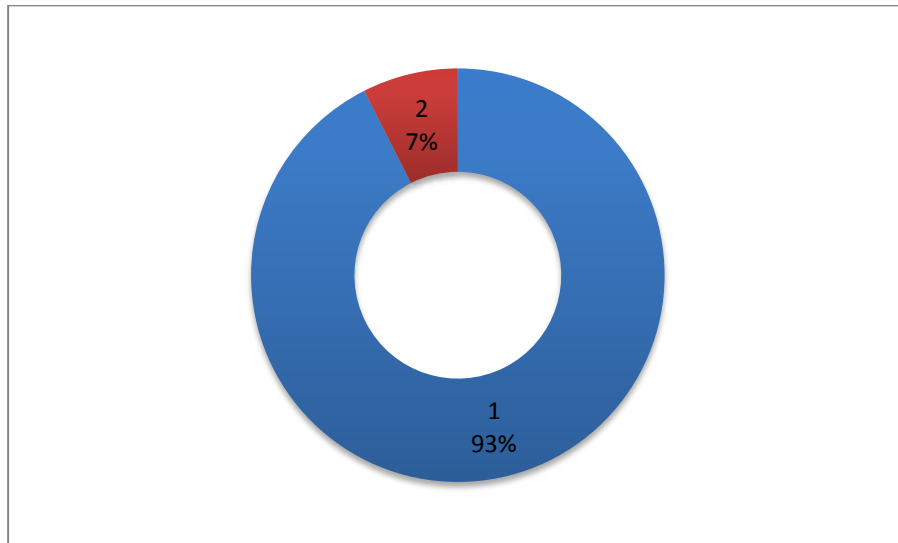
الجدول رقم (12) : يوضح الخصائص الديموغرافية للموظفين

| النسب المئوية % | العدد | نوع الجنس |
|-----------------|-------|----------------|
| 92.52 % | 99 | ذكر |
| 07.48 % | 08 | أنثى |
| النسب المئوية % | العدد | الفئات العمرية |
| 19.62 % | 21 | من 25-34 سنة |

| | | |
|------------------|-------|-----------------|
| من 35-44 سنة | 47 | 43.93 % |
| من 45 فما فوق | 39 | 36.45 % |
| المستوى التعليمي | العدد | النسب المئوية % |
| مستوى ابتدائي | 01 | 0.93 % |
| مستوى ثانوي | 27 | 25.23 % |
| مستوى جامعي | 79 | 73.84 % |

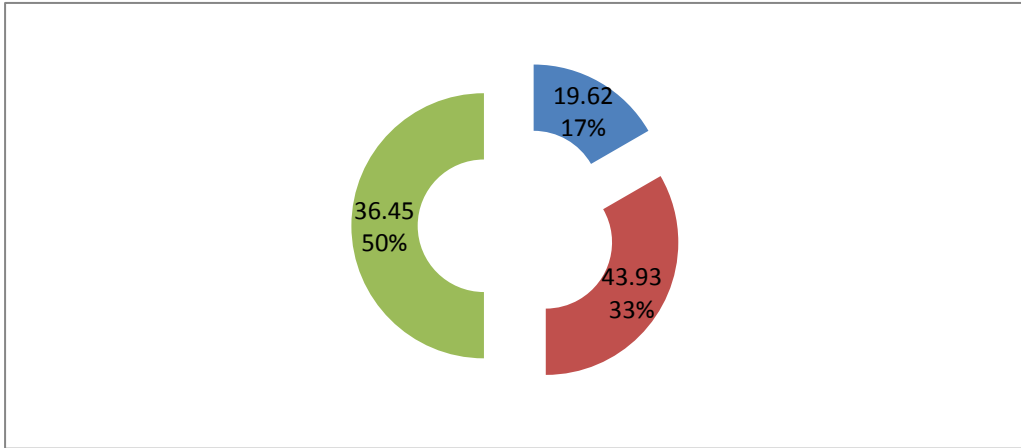
قراءة في الجدول :

- يتضح من الجدول السابق أن نسبة (93 %) من أفراد العينة هم من الذكور ، بينما نسبة (07%) فقط هم من الإناث، باعتبار أن المؤسسة تشتغل في مجال التنقيب و البحث عن البترول و معظم هؤلاء الموظفين كانوا يشتغلون في الورشات و قاموا بالتحويل إلى فروع الإدارة التابعة للمؤسسة و هذا ما يفسر ارتفاع نسبة الذكور على الإناث، و المؤسسة تحتوي حوالي (150) عاملة، من أصل(6600) عامل .



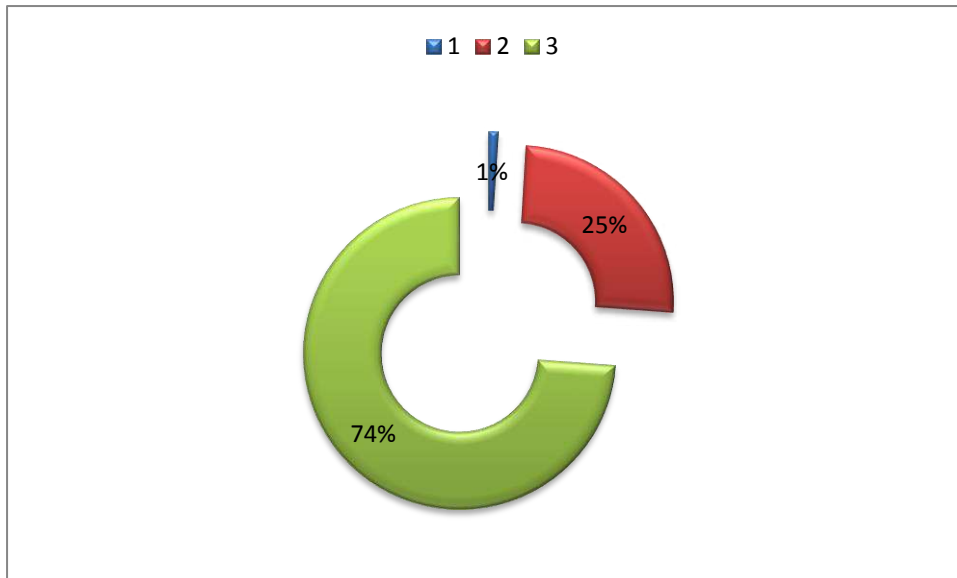
الشكل رقم (11): يوضح الفرق الواضح بين نسبة الذكور و الإناث في الدراسة الأساسية.

- أيضا يتضح لنا من الجدول أن ما نسبته (19.62%) الفئة (01) من الموظفين تتراوح أعمارهم بين (25-34 سنة) ، وكذلك نسبة (43.93%) الفئة (02) من الموظفين بين (35-44 سنة) ، و كذلك نسبة (36.45%) الفئة (03) من الموظفين تبلغ أعمارهم أكثر من (45 سنة) ، أي أن ما نسبته (63.55%) من عنصر الشباب و هذا بفضل إجراءات و سياسات التقاعد المسبق التي زادت من توجه معظم الموظفين القداماء إلى طلب التقاعد و تعويضهم بفئة الشباب في إطار سياسات التشغيل المتبعة.



الشكل رقم (12) : يوضح نسب الفئات العمرية

● كما يتضح من الجدول السابق أن (01) واحد فقط من أفراد العينة لديه مستوى ابتدائي ، إضافة إلى (25%) من أفراد العينة لديهم مستوى ثانوي ، بالإضافة إلى غالبية أفراد العينة بنسبة (74%) لديهم مستوى جامعي بمختلف التخصصات و هذا ما أهلهم للعمل في الإدارة باستخدام نظام المعلومات ساب الذي يتطلب مؤهلات :علمية و عملية و لغوية معينة.



الشكل رقم (12): يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية :

بعد مرحلة التطبيق قام الباحث بتفريغ بيانات أداة الدراسة المستوفية الإجابة، ومن أجل الحصول على مؤشرات كمية تساعد على تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضيات، تم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية المناسبة في البحوث العلمية خصوصا ذات الطابع الميداني، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي في العلوم الاجتماعية IBM spss.20 والتي تتمثل فيما يلي:

- 01- استخدام النسب المئوية للتعبير عن حجم توزيع أفراد العينة على المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي).
- 02- استخدام معامل الارتباط بيرسون لمعالجة الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية الأخرى
- 03- استخدام تحليل التباين الأحادي (ONE –WAY ANOVA) لدراسة فروق استجابات المبحوثين في علاقة استخدام نظام المعلومات تعزى لمتغير (الفئات العمرية).

خلاصة الفصل:

بعد الانتهاء من إجراءات الدراسة الميدانية و قيامنا بالدراسة الاستطلاعية ، و التأكد من صدق و ثبات الأداة، و انتقالنا لتطبيق الأداة على عينة الدراسة الأساسية ننتقل للفصل الموالي و المتعلق بعرض و تحليل نتائج الدراسة .

الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة

تمهيد

عرض و تحليل نتائج الفرضية الرئيسية .

عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى

عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية

عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة

عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة

عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة

تمهيد :

بعد ما تعرضنا في الفصل السابق إلى أهم الإجراءات المنهجية وبعد تطبيق أداة جمع البيانات على (107) موظف بالمؤسسة الوطنية للتنقيب تحصلنا على مجموعة من البيانات و المعطيات ، وسيتم عرض هذه النتائج حسب ترتيب التساؤلات والفرضيات وذلك من خلال جداول تضم كل المعطيات الإحصائية، وتتبع هذه الجداول بالقراءة والتحليل ثم تفسير ومناقشة هذه التساؤلات والفرضيات انطلاقاً من الجانب النظري والنتائج التي خلصت إليها الدراسات السابقة.

1- عرض وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات :

الفرضية الرئيسية:

نص الفرضية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة في المؤسسة الوطنية للتنقيب".

- تم التحقق من صحة الفرضية الرئيسية باستخدام معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات نظام المعلومات ساب و الأداء الوظيفي في المؤسسة و يتضح من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (13): يوضح معامل الارتباط بين نظام المعلومات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية للتنقيب.

| المحور | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|--------------------------|----------------|---------------|
| نظام المعلومات ساب (SAP) | **0.436 | **0.01 |

**دال عند 0.01 * دال عند 0.05 // غير دال

التعليق على الجدول :

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.436) و هو دال عند مستوى الدلالة (**0.01) ، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة (**0.01).

2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الاختصاصيون في الإعلام الآلي و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة في المؤسسة الوطنية للتنقيب".

- تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية السابقة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات بعد توفر الاختصاصيون في الإعلام الآلي و الأداء الوظيفي في المؤسسة و يتضح من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (14): يوضح معامل الارتباط بين الاختصاصيون في الإعلام الآلي و الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية للتنقيب.

| المحور | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------------------------|----------------|---------------|
| مهندسي في الإعلام الآلي | **0.282 | **0.01 |
| **دال عند 0.01 | * دال عند 0.05 | // غير دال |

التعليق على الجدول :

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.282) و هو دال عند مستوى الدلالة (**0.01) ، إلا أنه توجد علاقة ضعيفة بين توفر الاختصاصيون في الإعلام الآلي و الأداء الوظيفي .

3- عرض و تحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

نص الفرضية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستخدمين و الأداء الوظيفي".

- تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية باستخدام معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات بعد المستخدمين و الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود، و يتضح من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (15): يوضح معامل الارتباط بين المستخدمين و الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للتنقيب

| المحور | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|---------------|
| المستخدمين | **0.362 | **0.01 |
| **دال عند 0.01 | * دال عند 0.05 | // غير دال |

التعليق على الجدول :

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.362) و هو دال عند مستوى الدلالة (**0.01) ، أي أنه توجد علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين المستخدمين و الأداء الوظيفي ، عند مستوى الدلالة (**0.01).

4- عرض و تحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة :

نص الفرضية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الأجهزة و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة في المؤسسة الوطنية للتنقيب" .

تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات الأجهزة و الأداء لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ، و هذا ما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (16): يوضح معامل الارتباط بين الأجهزة و الأداء الوظيفي .

| المحور | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|---------------|
| الأجهزة | **0.411 | **0.01 |
| **دال عند 0.01 | * دال عند 0.05 | // غير دال |

التعليق على الجدول :

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.362) و هو دال عند مستوى الدلالة (**0.01) ، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة و الأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة (**0.01).

5- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة :

نص الفرضية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة المعطيات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب" .

و قد قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين درجات قاعدة المعطيات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (17): يوضح معامل الارتباط بين قاعدة المعطيات ساب و درجات الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية للتنقيب .

| المحور | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|--------------------------|----------------|---------------|
| قاعدة المعطيات ساب (SAP) | **0.284 | **0.01 |
| **دال عند 0.01 | * دال عند 0.05 | // غير دال |

التعليق على الجدول :

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.284) و هو دال عند مستوى الدلالة (**0.01)، أي أنه توجد علاقة ضعيفة بين قاعدة المعطيات ساب و الأداء الوظيفي .

6- عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة :

نص الفرضية "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابات البحوث حول علاقة نظام المعلومات ساب (SAP) بالأداء الوظيفي تعزى لمتغير الفئات العمرية".

تم إيجاد اختبار تحليل التباين الأحادي (One –Way ANOVA) لدراسة الفروق في علاقة نظام المعلومات ساب (SAP) في الأداء الوظيفي بالنسبة للفئات العمرية و كانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين الثنائي لكشف الفروق في درجات علاقة نظام المعلومات ساب بالأداء الوظيفي بالنسبة للفئات العمرية (من 25-34 سنة ، من 35-44 سنة ، و من 45 سنة فما فوق).

| الأبعاد | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة "F" | قيمة الدلالة | مستوى الدلالة |
|------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|----------|--------------|---------------|
| الأداء | بين المجموعات | 1003,13 | 2 | 501,56 | 17,32 | 0,01 | توجد فروق |
| | داخل المجموعات | 89294,13 | 3084 | 28,93 | | | |
| | المجموع | 90297,27 | | | | | |
| الإختصاصيون في الإعلام الآلي | بين المجموعات | 150,92 | 2 | 75,46 | 5,36 | 0,05 | توجد فروق |
| | داخل المجموعات | 43387,93 | 3084 | 14,06 | | | |
| | المجموع | 43538,85 | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----------|------|-------|---------|------|-----------|----------------|--------------------------|
| توجد فروق | 0,05 | 4,64 | 87505 | 2 | 175,01 | بين المجموعات | المستخدمين |
| | | | | | | داخل المجموعات | |
| | | | 18,84 | 3084 | 58127,99 | المجموع | |
| | | | | | 58303 | | |
| توجد فروق | 0,01 | 35,79 | 541,48 | 2 | 1082,96 | بين المجموعات | الأجهزة |
| | | | | | | داخل المجموعات | |
| | | | 15,12 | 3084 | 46653,72 | المجموع | |
| | | | | | 47736,68 | | |
| توجد فروق | 0,01 | 41.84 | 1021,24 | 2 | 2024,49 | بين المجموعات | قاعدة المعطيات ساب (SAP) |
| | | | | | | داخل المجموعات | |
| | | | 24,19 | 3084 | 74609,21 | المجموع | |
| | | | | | 76633,71 | | |
| توجد فروق | 0,05 | 20,99 | | 2 | 4436,51 | بين المجموعات | الدرجة الكلية |
| | | | | | | داخل المجموعات | |
| | | | | 3084 | 312072,98 | المجموع | |
| | | | | 3086 | 316509,51 | | |

التعليق على الجدول :

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق مايلي :

- بالنسبة للبعد الأول و المتعلق ببعء الأداء الوظيفي بلغت قيمة التباين $F = (17.32)$ و هو دال عند (0.01^{**}) أي أنه توجد فروق دالة إحصائيا في استجابات المبحوثين حول بعد الأداء الوظيفي.
- بالنسبة للبعد الثاني و المتعلق ببعء الاختصاصيون في الإعلام الآلي بلغت قيمة التباين $F = (5.36)$ و هو دال عند (0.05^{*}) أي أنه توجد فروق دالة إحصائيا في استجابات المبحوثين حول بعد الاختصاصيون في الإعلام الآلي .
- بالنسبة للبعد الثالث و المتعلق ببعء المستخدمين بلغت قيمة التباين $F = (4.64)$ و هو دال عند (0.05^{*}) أي أنه توجد فروق دالة إحصائيا في استجابات المبحوثين حول بعد المستخدمين.
- بالنسبة للبعد الرابع و المتعلق ببعء الأجهزة بلغت قيمة التباين $F = (35.79)$ و هو دال عند (0.01^{**}) أي أنه توجد فروق دالة إحصائيا في استجابات المبحوثين حول بعد الأجهزة.
- بالنسبة للبعد الخامس و المتعلق ببعء قاعدة المعطيات ساب بلغت قيمة التباين $F = (41.84)$ و هو دال عند (0.01^{**}) أي أنه توجد فروق دالة إحصائيا في استجابات المبحوثين حول بعد قاعدة المعطيات ساب.

❖ كما بلغت الدرجة الكلية للتباين $F = (20.99)$ و هي دالة عند (0.05) بدرجات الحرية تراوحت بين $(02$ و $3084)$ و بالتالي هذا ما يدل على وجود فروق في استجابات المبحوثين حول العلاقة بين استخدام نظام المعلومات ساب و الأداء الوظيفي تبعا للفئات العمرية الثلاثة : (من 25-34 سنة و من 35-44 سنة و من 45 سنة فما فوق).

الفصل السادس : تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية .

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الاولى

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة

تمهيد : في هذا الفصل سوف نتطرق لتفسير و مناقشة نتائج الفرضيات على ضوء نتائج الدراسات السابقة و بالإضافة إلى الاستنتاج العام هذا فضلا على تقديم بعض المقترحات.

1- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

- أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (13) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات sap و بين الأداء الوظيفي لدى الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود ، أي أنه كلما زاد معدل نظام المعلومات sap ، كلما أدى هذا إلى زيادة درجة الأداء و العكس صحيح. أي أنه كلما زاد الاهتمام بنظام المعلومات ساب بما يحتويه من (مختصين في الإعلام الآلي، مستخدمين، أجهزة ،قاعدة المعطيات)، بالإضافة إلى تحديث و تحيين النظام من وقت لآخر و جعله يتماشى مع الأنظمة الحديثة .

و يمكن أن نفسر هذه النتائج على ضوء تطور المؤسسات التي تستعمل هذه الأنظمة في مختلف مراحل الإنتاج ، حتى أن العديد من الدول و المؤسسات الكبرى تشترط توفر مثل هذه الأنظمة من أجل إدماجها في نظام الجودة العالمي ISO ، و بالتالي هذا ما يفسر التسارع نحو السباق التكنولوجي للمؤسسات و بالتالي انعكاسها على الأداء الوظيفي.

2- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

- أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (14) وجود علاقة ضعيفة بين الاختصاصيون في الإعلام الآلي و بين الأداء الوظيفي لدى الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود ، أي أنه كلما زاد معدل الاختصاصيون في الإعلام الآلي ، لا يؤثر على زيادة معدل الأداء و العكس صحيح، إلا أن هذا لا يمنع من الاهتمام بالمختصين في الإعلام الآلي و توفرهم بالإضافة إلى كفاءتهم في تسيير النظام و أعطابه و تطوير قدراتهم و توفير الإمكانيات المادية و التكنولوجيات الحديثة و تدريبهم عليها ، بالإضافة إلى تطوير مهارتهم الفنية و التكنولوجية ، مما يؤدي إلى ضمان سيرورة نظام المعلومات و بالتالي التأثير في الأداء الوظيفي.

وهذا ما يتفق مع نتيجة دراسة (الحلبي، 2010) و التي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية ، البشرية ، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، و دراسة (القريشي، 2007) أن تصورات المبحوثين تجاه توفر مستلزمات تشغيل نظم المعلومات سواء اكانت (مادية، بشرية ، تنظيمية) تساعد على الأداء الوظيفي .

كما لا تتفق مع دراسة (بدح، 2007) التي أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات، البرمجيات، الاختصاصيون المناسبون، موارد البيانات) و بين الأداء في المستشفى.

إلا أنها تتفق مع دراسة (الشتنف،2000)، و التي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات و البرمجيات، الإتصالات، وقواعد البيانات ، الأفراد و الإجراءات) و عملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلالة إحصائية.

و يمكن تفسير هذا بما لاحظناه على العديد من المؤسسات بعد إدخالها أنظمة المعلومات في تسييرها ، أثر على أداء العمال لديها ، مما انعكس على زيادة الإنتاج و نوعيته، و قد لمسنا هذا التحسن في مستوى أداء الإدارات العمومية الجزائرية مثل قطاع العدالة و الحالة المدنية ، بحيث أصبح الحصول على وثيقة رسمية يتطلب كبسة زر فقط على جهاز الحاسب بعد أن كانت في وقت مضى تتطلب وقتا كبيرا في الحصول عليها.

و هذا لا يغطي الفشل الذريع لبعض المؤسسات التي وفرة و طورت كل الإمكانيات إلى أنها لم تستطع مواكبة التكنولوجيا و بالتالي الحفاظ على سيرورة الإنتاج تبعا للعديد من الأسباب من بينها : سوء التسيير و الإستغلال العشوائي لهذه الأنظمة و الأجهزة .

3- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

- أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (15) أنه يوجد علاقة متوسطة بين المستخدمين (USERS) كما يطلق "عليهم في نظام المعلومات ساب" ، و بين الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتقريب ، حيث يرى الباحث أنه كلما زاد معدل المستخدمين ، كلما أدى ذلك إلى زيادة معدل الأداء و العكس صحيح أي أنه كلما زاد الاهتمام بالمستخدمين من خلال جعل نظام المعلومات ساب (SAP) داخل المؤسسة سهل و متعدد المهام (Multi taches) و شامل لكل مجالات العمل ، مما يؤدي إلى الأداء الوظيفي في المؤسسة.

و هذا ما يتفق مع دراسة (الحلي،2010) و التي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين. و تتفق مع دراسة (أبو سبت،2005) التي بينت أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات (الدقة، الملائمة ، التوقيت المناسب ، الكمية) .

و تتفق مع دراسة (غنيم،2004) التي أظهرت وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة و بين إنتاج و استخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار.

كما تتفق مع دراسة (بدح،2007) التي أشارت إلى وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة (التجهيزات،البرمجيات ، الإختصاصيون المناسبون ، موارد البيانات) و بين الأداء في المشفى.

إلا أنها تختلف مع دراسة (الشتنف،2000)، و التي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات و البرمجيات، الاتصالات، وقواعد البيانات ، الأفراد و الإجراءات) و عملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلالة إحصائية.

و يفسر هذا على أن النظام في الأصل كان معمول لأجل سهولة الاستخدام كما ذكرنا في تعريف نظام المعلومات ساب في الفصل الثاني ، فالمهندسين الذين قاموا بإنشاء هذا النظام ركزوا على الجانب الأروغونومي المتعلق بالهندسة البشرية ، من حيث الألوان و مساحات العمل، بالإضافة إلى التغذية الرجعية القوية التي يتمتع بها النظام، هذا فضلا على رسائل التحذير و الخطأ و الكشف عن مسار مختلف التدخلات البشرية للنظام ، و هذا من أجل تحميل مسؤولية الخطأ أو التزوير إن وجد ، و تصحيحها أو تداركها في الوقت المناسب ، فضلا على الإجراءات التأديبية الواجب اتخاذها.

4- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة :

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (16) تؤكد أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة و بين الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ، و يرى الباحث أنه كلما زادت درجات الأجهزة ، كلما أدى ذلك إلى زيادة درجات الأداء الوظيفي و العكس .

أي أنه كلما زاد الاهتمام بالأجهزة و توفرها و تحديثها ، كلما أدى ذلك إلى سرعة إنجاز الأعمال بدقة و مهارة و موضوعية مما يؤدي إلى الأداء .

و هذا ما يتفق مع دراسة (الحلبي، 2010) و التي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية ، البشرية، التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين.

بالإضافة إلى أنها تتفق مع دراسة (الشلبي و بني حمدان، 2009) التي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية و الموارد البشرية و الإبداع التنظيمي.

إلا أنها تختلف مع دراسة (الشننغ، 2000)، و التي أظهرت وجود ارتباط طردي ضعيف بين مكونات النظام (المعدات و البرمجيات، الإتصالات، و قواعد البيانات ، الأفراد و الإجراءات) و عملية صنع القرارات لأنها علاقات ليست ذات دلالة إحصائية.

و يفسر هذا على أنه لولا توفر التجهيزات و المعدات الحديثة لما استطعنا تشغيل النظام، الذي يتطلب مجموعة من الإمكانيات التقنية المتطورة لضمان التشغيل الأمثل للنظام وفقا لطبيعة نشاط المؤسسة، فهو يتدفق عبر شبكة داخلية بالإضافة إلى إمكانية تدفقه عبر الانترنت بواسطة جملة من الإجراءات الصارمة و البوابات الإلكترونية الخاصة بكل مستخدم و التي تحتوي على جملة من إجراءات السلامة و الأمن لحيلولة دون إختراق النظام.

بالإضافة إلى إمكانية بثه عبر الساتل بواسطة القمر الاصطناعي و لو أنه مكلف جدا لضمان سيرورة و انتقال التقارير و المعلومات و الأعمال المختلفة التي تبثها مختلف الورشات المنتشرة عبر التراب الوطني في أماكن لا توجد فيها تغطية هاتفية أو خط اتصال، يبرر اعتماد العديد من المؤسسات استعمال النظام رغم ارتفاع التكلفة لما وجدو فيه من كفاءة عالية في الأداء.

5- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة :

من خلال الجدول رقم (17) أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ضعيفة بين درجات قاعدة المعطيات لنظام المعلومات ساب و بين درجات الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للتقريب ، و يرى الباحث أنه كلما زادت درجات قاعدة المعطيات لنظام المعلومات ساب ، لا يؤثر على زيادة درجات الأداء الوظيفي و العكس صحيح .

و بالتالي إن قاعدة المعطيات لنظام المعلومات ساب بما يحتويه من (قواعد بيانات-برمجيات-شبكات-طاقة التخزين) ليس لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي.

و هذا ما يختلف مع نتائج دراسة (الطبي،2010) و التي أظهرت أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية،البرمجية، البشرية،التنظيمية) تتمتع بكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين، و كذلك تختلف مع دراسة (القرشي،2007)و التي أظهرت تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظم المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة ، و كذلك تجاه الأداء الوظيفي، و وجود أثر لتوافر المستلزمات الرئيسية لإدارة و تشغيل نظم المعلومات المحوسبة(المادية –البشرية) على الأداء الوظيفي.

بالإضافة لاختلافها مع دراسة (الفوزان،2003) و التي توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات الحديثة ساهم بوجود مميزات عديدة منها دقة الأعمال و أداء الموظفين، و من ثم أداء المنظمة ككل و تقليل تكاليف التشغيل .

ومع ذلك أشارت نفس الدراسة (الفوزان،2003) إلى وجود معوقات إدارية و مالية تواجه استخدام نظم المعلومات الحديثة منها:

- ✓ عدم المرونة الإدارية
- ✓ قلة كفاية و خبرة العاملين
- ✓ وجود معوقات تشغيلية و فنية تساهم في صعوبة استخدام النظم أهمها : عيوب الأنظمة المستخدمة و عدم مواكبتها للتطورات التكنولوجية الحديثة.

و يمكن تفسير هذا أن أصل النظام هو احتوائه على قاعدة من المعطيات المتطورة ذات طاقة تخزين كبيرة جدا ، و هذا لضمان تخزين المعلومات و سهولة الوصول إليها من حين لآخر، حيث أصبح الأرشفة يتم إلكترونيا و يعنينا عن الأطنان من الأوراق التي كان يمكن استعمالها لولا توفر خاصية الأرشفة الإلكتروني للنظام، و بالتالي توفير المؤسسات التي تعمل على هذا النظام للكثير من الأموال . و الوصول لوجود علاقة ضعيفة لا يعني عدم وجودها ، و هذا قد يرجع لقلة فهم المستخدمين لقاعدة المعطيات ساب من جهة ، و عدم فهم طبيعة قاعدة المعطيات و ما لها من دور كبير في الأداء الوظيفي لنظام المعلومات.

6- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة :

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (18) :

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابات المبحوثين حول علاقة نظام المعلومات ساب (SAP) ب الأداء الوظيفي تبعا لمتغير "الفئة العمرية" لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود ، و يعزو ذلك أن استخدام نظام المعلومات ساب يختلف باختلاف الفئات العمرية حيث نجد مانسبته (19.62%) من المبحوثين ينتمون الى الفئة العمرية بين (25-34 سنة) و هي فئة النخبة و المعول عليها في المستقبل و هي مشبعة بالتكنولوجيا الحديثة و بالتالي تجد سهولة في تقبل نظم المعلومات المعمول بها في المؤسسات ، إلا أنه يبقى لديها كثرة الأخطاء الإدارية في النظام ، و الضعف اللغوي بالنسبة للغة الفرنسية و الإنجليزية باعتبار أن مثل هذه الأنظمة مبرمجة معظهما باللغة الإنجليزية و هي في طور التكوين المستمر ، ثم تأتي الفئة العمرية الثانية بين (35-44 سنة) و هي المحرك الأساسي لإدارة و تسيير أنظمة المعلومات ساب بنسبة (43.93%) و التي تلقت العديد من التكوينات و استفادة من الأخطاء السابقة و خبرات المستخدمين القداماء .

في الأخير تأتي فئة ما فوق (45 سنة) بنسبة (36.45%) و التي شهدت تثبيت و تطوير نظام الساب في المؤسسة و تمكنت في وقت وجيز من تجاوز كل عقبات النظام ، التكفل بتدريب و تعليم العمال الجدد باحترافية كبيرة ، مع أنها لم تتلق التحفيز و الدعم اللازمين إلا أن الهدف كان تطوير المؤسسة و جعلها من المؤسسات السباقه في استخدام نظام المعلومات ساب و هذا ما يفسر الاختلاف في فروق الاستجابات المبحوثين .

و تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (القرشي،2007) و التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظم المعلومات تعزى للمتغيرات الديموغرافية منها (الفئة العمرية، و المؤهل العلمي).

و يفسر هذا على أن الفئات العمرية لها دور كبير من حيث الاستجابات ، فالفئة العمرية الكبيرة تملك الخبرة و الكفاءة تبعا لمختلف المراحل التي مرت بها و التجارب و التعلم من الأخطاء السابقة ، و إكتسابها للغة لأنها احتكت بالخبراء الأجانب في قمت ما ، إلا أنها تفتقر لثورة الشباب و تعطشه و الطاقة التي يملكها و سرعة البداهة في الميدان التكنولوجي .

و يمكن أن نخلص أن المؤسسات بقدر ما تعتمد على الشباب بقدر ما تضبط كفة الميزان بأصحاب الخبرة.

7- نتائج الدراسة :

1- أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.

2- أظهرت النتائج وجود علاقة ضعيفة بين توفر المهندسين في الإعلام الآلي و الأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.

- 3- أظهرت النتائج وجود علاقة متوسطة بين المستخدمين والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.
- 4- أظهرت النتائج وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين توفر الأجهزة والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.
- 5- أظهرت النتائج وجود علاقة ضعيفة بين قاعدة المعطيات SAP والأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة بالمؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود.
- 6- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول نظام المعلومات ساب (SAP) و الأداء الوظيفي يعزى لمتغير الفئة العمرية .

8- توصيات البحث :

يوصي البحث بما يلي :

- لا تكفي أنظمة المعلومات وحدها في التسيير و الرفع من الإنتاج ، بل الإهتمام برأس المال البشري و التحفيز و المشاركة تساعد العامل على الرفع من كفاءته و وبالتالي الزيادة في الإنتاج.
- التفكير في إنشاء قسم للإعلام الآلي خاص بالأنظمة المعلوماتية في المؤسسات.
- تشجيع الباحثين على دراسة مثل هذه الأنظمة : نظام أوراكل ORACLE و نظام ساج SAGE...

خلاصة عامة:

لا يشك أحد في ضرورة الدخول إلى عالم التكنولوجيا المعلوماتية ، بل و أصبح حتميا في كثير من الأحيان ، فهذا الاجتياح المعلوماتي أصبح يشكل حقيقة حتمية لا بد من دراستها و تقييمها المستمر لكي لا نصبح منغمسين في مثل هذه الأنظمة بدون أي ردع أو قيود .

و عموما لا بد من التساؤل هل حقا نحن نستغلها و لو بنسبة 60 % على الأقل ؟

ما هو ملاحظ في كثير من المؤسسات عدم الاستغلال الأمثل لمثل هذه الأنظمة، لهذا لا بد من إعادة النظر في الكثير من السياسات و الإجراءات المتبعة و تصحيح ما أمكن إصلاحه بهدف رد الاعتبار لمثل هذه الأنظمة ومدى ارتباطها بالأداء الوظيفي للمؤسسة ، بهدف العمل على زيادة الإنتاج، و تجنب سلبيات مثل هذه الأنظمة.

قائمة المراجع

- 1- الثويحي، ع. م. (2011). المنهج الوصفي الإرتباطي. 3. المملكة العربية السعودية.
- 2- الجنابي، ع. ا. (2005). نظم المعلومات الإدارية. 30. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- 3- الرويلي، ع. ص. (2014). دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية و أداء إدارة الموارد البشرية. البحرين.
- 4- الزعبي، ا. ف. (2004). نظم المعلومات الإدارية. 25. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- 5- الظاهر، ن. ا. (2009). إدارة المعرفة. 91. عمان: جدار للكتاب العالمي للنشر و التوزيع .
- 6- الوادي، ل. ع. (2012). جودة المعلومات و الذكاء الإستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة. 19. عمان: دار حامد للنشر و التوزيع.
- 7- بوخمخ، ع. ا. (2011). تسيير الموارد البشرية. دار الهدى.
- 8- جواد، ش. ن. (2015). [www.ahewar.org](http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=486994&r=0). Récupéré sur <http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=486994&r=0>.
- 9- حليلة، م. (2015). جوان. (دور الإتصال المؤسستي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية في الجزائر-41. 42. خميس مليانة).
- 10- خريس، ن. ح. (2011). استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في الأداء في الأجهزة المدنية في الأردن. 57. الأردن.
- 11- صباح، ع. (2005). الخصائص السكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية و التروية بإستخدام SPSS., (pp. 316-317). مستغانم.
- 12- صباح، ع. (2005). الخطوات المنهجية لتصميم الإستبيان. pp. 315-116.
- 13- صلاح، د. ع. (2018). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية و التعليم في الأردن. مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية مج. 02، p. 32.
- 14- علي، ر. م. (2015). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين. (5), p. 479.
- 15- فاطمة، د. (2015). علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء. 71. وهران.
- 16- كريم، أ. م. (2013). علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي. 48. غزة: جامعة الأزهر.
- 17- م. م. ابراهيم فيصل خلف. (بلا تاريخ). نظم المعلومات الإدارية و علاقتها بإدارة أداء العاملين في كليات التربية البدنية و علوم الرياضة. مجلة علوم الرياضة - الجلد الثامن - العدد 24 ، صفحة 175.
- 18- ماضي، خ. م. (2007). معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية و سبل علاجها. 21. غزة.
- 19- محمد عطية. (2012). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية. ورقة الجزائر .
- 20- محمد، أ. (2013). علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري. 21, (21). غزة: جامعة الأزهر.

21-مزهودة, ن. ا. (2016). أثر نظام المعلومات المتكامل ERP -نموذجا -على تحسين أداء المؤسسات الإقتصادية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. ورقلة .

22-معمرية, ب. (2012). أساسيات القياس النفسي. باتنة: دار الخلدونية .

23-ملحم, س. م. (2000). *مناهج البحث في التربية و علم النفس* (éd. الطبعة الأولى). عمان،الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.

24-ملوخية, أ. ف. (2009). نظم المعلومات الإدارية. 44. الإسكندرية: مركز الكتاب.

25-منسى, م. ع. (2003). *مناهج البحث العملي*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

26-وفاء يحي بنات. (2014). نظم المعلومات الصحية المحوسبة و أثرها على الأداء . غزة : ص2.

27- Boonmak, S. (2007). The Influence of Management Information Système and Information Technology on Management Performance Satisfaction. Dans S. Boonmak. Bangkok, THAILAND .

28- Parry, J. H. (2013). Human resource management , strategic involement and E-HRM technology. New York.

الملاحق

الملحق رقم (01) يوضح استبيان نظام المعلومات SAP

زملائي الأعضاء نرجو منكم الإجابة بدقة على الأسئلة الموائية و التي تتعلق بنظام المعلومات SAP المعمول به في مؤسستنا، و نعلمكم أن المعلومات الشخصية تبقى سرية و محفوظة.

تقبلو مني فائق الاحترام و التقدير

إعداد زميلكم في العمل إطار الدراسات في الموارد البشرية

صيفي طارق

| أولاً: البيانات الشخصية | | | | | |
|-------------------------|------------------|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | الجنس | أنثى | <input type="checkbox"/> | ذكر | <input type="checkbox"/> |
| 2 | العمر | سنة | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | 34-25 سنة | 44-35 سنة | من 45 فما فوق |
| 3 | المستوى التعليمي | بدون مستوى | <input type="checkbox"/> | مستوى جامعي | <input type="checkbox"/> |
| | | مستوى ابتدائي | <input type="checkbox"/> | دراسات عليا | <input type="checkbox"/> |
| | | مستوى ثانوي | <input type="checkbox"/> | | |

ثانيا :محاور الدراسة :

يرجى وضع إشارة (X) في الخانة التي تقابل الإجابة المناسبة من وجهة نظرك

| الرقم | الفقرة | موافق بشدة | موافق | لا رأي | غير موافق | غير بشدة | موافق |
|---|---|------------|-------|--------|-----------|----------|-------|
| المحور الأول: الأداء الوظيفي | | | | | | | |
| 1 | تتوفر المعدات و الأدوات اللازمة لأداء عملي | | | | | | |
| 2 | أشعر بالإنجاز لاستخدامي الأدوات و الأجهزة للعمل بقسمي | | | | | | |
| 3 | المؤسسة تقوم بمراجعة و تعديل الإجراءات الإدارية بشكل دوري | | | | | | |
| 4 | يتم تقييم أداء الموظفين بشكل دوري | | | | | | |
| 5 | تقييم الأداء الخاص بي يساعدني على تحسين أداء عملي | | | | | | |
| 6 | تقدم المؤسسة حوافز للموظفين | | | | | | |
| 7 | اشتركت في دورات تدريبية تساعدني على تحسين أدائي | | | | | | |
| 8 | يمكن القول أن المعدل الحالي للأجور مناسب | | | | | | |
| 9 | نظام العمل في المؤسسة يتيح فرصة للترقية | | | | | | |
| المحور الثاني : الإختصاصيون في الإعلام الآلي | | | | | | | |
| 1 | يتحمل قسم الإعلام الآلي مسؤولية تأمين الأجهزة | | | | | | |
| 2 | يتحمل قسم الإعلام الآلي مسؤولية معدات تخزين البيانات | | | | | | |
| 3 | يحتوي قسم الإعلام الآلي على محلي البيانات | | | | | | |
| 4 | حصل مهندسو الإعلام الآلي على تأهيل في لغات البرمجة | | | | | | |
| 5 | يوجد سياسة واضحة لقسم الإعلام الآلي | | | | | | |
| 6 | يشارك مسؤولين قسم الإعلام الآلي في وضع سياسات المؤسسة | | | | | | |
| المحور الثالث : المستخدمين | | | | | | | |
| 1 | يوجد تنوع كاف في التخصصات للعاملين في المنظمة | | | | | | |
| 2 | العاملون لديهم خبرة إدارية تتناسب مع الأعمال المطلوبة منهم | | | | | | |
| 3 | العاملون لديهم خبرة تقنية تتناسب مع الأعمال المطلوبة منهم | | | | | | |
| 4 | العاملون في نظام ساب لهم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل | | | | | | |
| 5 | تشعر بأن الإستجابة لمتطلبات العمال من قبل مستخدمي الساب SAP عالية | | | | | | |
| 6 | الاستجابة للصيانة من قبل المهندسين عالية | | | | | | |
| المحور الرابع : الأجهزة | | | | | | | |
| 1 | يعتمد نظام المعلومات الإداري بالمؤسسة بشكل أساسي على الحاسوب | | | | | | |
| 2 | الأجهزة المستخدمة حاليا تتناسب و طبيعة العمل | | | | | | |
| 3 | تعتبر الأجهزة الحالية من أفضل و أحدث التكنولوجيا المتوفرة | | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة و تؤدي أغراض الحفظ بكفاءة | 4 |
| | | | | تتميز الأجهزة المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها | 5 |
| | | | | تعتبر وحدات الإدخال بمكوناتها كافية و تساعدك في عمليات الإدخال بكفاءة | 6 |
| المحور الخامس :قاعدة المعطيات ساب SAP | | | | | |
| | | | | يمكن قاعدة المعطيات SAP من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام | 1 |
| | | | | يستطيع نظام ساب SAP عمل استخراج المعلومات | 2 |
| | | | | يساعد نظام ساب SAP في التقليل من استخدام الورق | 3 |
| | | | | يمكن استخدام البريد إلكتروني داخل المؤسسة | 4 |
| | | | | يتم تحديث النظام مع حاجة العمل في المنظمة | 5 |
| | | | | نظام ساب SAP يغطي كافة نشاطات المؤسسة | 6 |
| | | | | يتميز نظام ساب SAP بسهولة الإستخدام | 7 |
| | | | | يساعد نظام ساب SAP على استرجاع المعلومات بسرعة | 8 |
| | | | | توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل | 9 |

الملحق رقم (02) يوضح مقياس الرضا الوظيفي

يمثل استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إستبيان

أ/ بيانات شخصية:

الجنس : ذكر أنثى

العمر :

ب/ التعليمات:

أخي العامل- أختي العاملة تحية طبية وبعد

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر ، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة ونرجو منكم التكرم والإجابة على فقراتها وذلك بقراءة

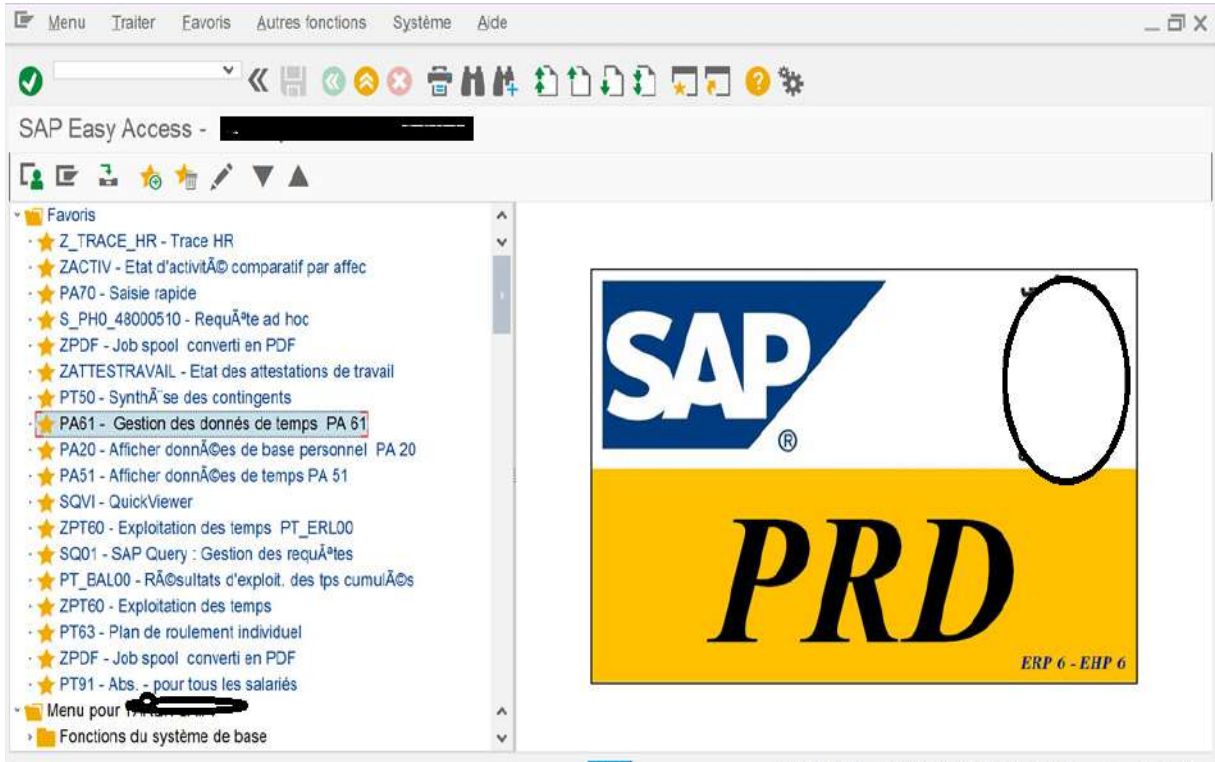
العبارة جيدا ثم اختيار البديل الذي تراه مناسباً وذلك بوضع علامة (X) أمام الفقرة علماً أنه لا توجد إجابات صحيحة وإجابات خاطئة فالإجابة صحيحة طالما أنها تعبر عن رأيك بصدق ، وأعلمك أن إجابتك ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

مفهوم الأداء الوظيفي هو: تنفيذ الموظف لأعمال و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها من أجل تحقيق هدف معين.

شكراً على تعاونكم معنا

| الرقم | الفقرات | البدائل | | | |
|-------|--|---------|-----------|-------|-------|
| | | منخفض | منخفض جدا | محايد | مرتفع |
| 01 | حرصك عل تحقيق الأهداف العامة | | | | |
| 02 | تخطط للعمل قبل أدائه | | | | |
| 03 | التنظيم في المهام و وجبات العمل | | | | |
| 04 | الرقابة التي تقوم بها لضمان نوعية وجودة العمل | | | | |
| 05 | التسيق مع الآخرين في أدائك لعملك | | | | |
| 06 | حجم العمل اليومي الذي تنجزه | | | | |
| 07 | نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالخطط و البرامج المرسومة | | | | |
| 08 | مستوى مساهمتك في التجديد و التطور | | | | |
| 09 | انجاز العمل في الوقت المحدد | | | | |
| 10 | قدرتك على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل | | | | |
| 11 | قدرتك على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أدائك لعملك | | | | |
| 12 | رغبتك في انجاز الوجبات و المهام المحددة في الوقت المحدد | | | | |
| 13 | تقيدك و التزامك بأنظمة العمل | | | | |
| 14 | مشاركتك في اتخاذ القرارات الهامة | | | | |
| 15 | تنفيذك للأوامر و التعليمات الصادرة من رؤسائك فيما يخص العمل | | | | |
| 16 | عنايتك بشؤون العاملين تحت إدارتك فيما يخص العمل | | | | |
| 17 | ترتيبك للأعمال اليومية حسب أهميتها | | | | |

الملحق رقم (3) واجهة نظام المعلومات SAP PA61



T-Test

Notes

| | | |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 27-MAY-2019 22:30:29 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 30 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis. |
| Syntax | | T-TEST GROUPS=Amélioration(1 0) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 /CRITERIA=CI(.95). |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,05 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,22 |

[DataSet0]

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Amélioration
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```


Correlations

Notes

| | | |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created | | 27-MAY-2019 22:35:42 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 30 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair. |
| Syntax | | CORRELATIONS /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Amélioration /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,06 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,83 |

[DataSet0]

Correlations

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Amélioration |
|----|---------------------|--------|--------|-------|--------|--------|------|------|-------|--------|--------------|
| Q1 | Pearson Correlation | 1 | ,685** | ,306 | ,316 | ,532** | ,119 | ,165 | -,064 | ,318 | ,604** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,101 | ,089 | ,002 | ,530 | ,384 | ,736 | ,087 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q2 | Pearson Correlation | ,685** | 1 | ,362* | ,137 | ,319 | ,148 | ,227 | -,121 | ,344 | ,550** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,049 | ,470 | ,086 | ,434 | ,228 | ,525 | ,062 | ,002 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q3 | Pearson Correlation | ,306 | ,362* | 1 | ,495** | ,164 | ,278 | ,143 | ,312 | ,501** | ,619** |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | ,101 | ,049 | | ,005 | ,387 | ,137 | ,449 | ,093 | ,005 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q4 | Pearson Correlation | ,316 | ,137 | ,495** | 1 | ,501** | ,607** | ,182 | ,344 | ,592** | ,745** |
| | Sig. (2-tailed) | ,089 | ,470 | ,005 | | ,005 | ,000 | ,337 | ,062 | ,001 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q5 | Pearson Correlation | ,532** | ,319 | ,164 | ,501** | 1 | ,311 | ,267 | ,126 | ,589** | ,694** |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,086 | ,387 | ,005 | | ,095 | ,154 | ,508 | ,001 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q6 | Pearson Correlation | ,119 | ,148 | ,278 | ,607** | ,311 | 1 | ,399* | ,570** | ,380* | ,676** |
| | Sig. (2-tailed) | ,530 | ,434 | ,137 | ,000 | ,095 | | ,029 | ,001 | ,038 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q7 | Pearson Correlation | ,165 | ,227 | ,143 | ,182 | ,267 | ,399* | 1 | ,304 | ,232 | ,515** |
| | Sig. (2-tailed) | ,384 | ,228 | ,449 | ,337 | ,154 | ,029 | | ,102 | ,218 | ,004 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q8 | Pearson Correlation | -,064 | -,121 | ,312 | ,344 | ,126 | ,570** | ,304 | 1 | ,276 | ,476** |
| | Sig. (2-tailed) | ,736 | ,525 | ,093 | ,062 | ,508 | ,001 | ,102 | | ,139 | ,008 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q9 | Pearson Correlation | ,318 | ,344 | ,501** | ,592** | ,589** | ,380* | ,232 | ,276 | 1 | ,753** |
| | Sig. (2-tailed) | ,087 | ,062 | ,005 | ,001 | ,001 | ,038 | ,218 | ,139 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Amélioration | Pearson Correlation | ,604** | ,550** | ,619** | ,745** | ,694** | ,676** | ,515** | ,476** | ,753** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | ,008 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Informatique
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

| | | |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 27-MAY-2019 22:43:54 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| Missing Value Handling | N of Rows in Working Data File | 30 |
| | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair. |
| Syntax | | CORRELATIONS /VARIABLES=Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Informatique /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,08 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,10 |

[DataSet0]

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|--------|----------------|----|
| Q10 | 3,8000 | ,66436 | 30 |
| Q11 | 3,8667 | ,73030 | 30 |
| Q12 | 3,5000 | ,82001 | 30 |
| Q13 | 3,2667 | ,86834 | 30 |

| | | | |
|--------------|---------|---------|----|
| Q14 | 3,2667 | ,78492 | 30 |
| Q15 | 3,3667 | ,76489 | 30 |
| Informatique | 21,0667 | 3,76859 | 30 |

Correlations

| | | Q10 | Q11 | Q12 | Q13 | Q14 | Q15 | Informatique |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| Q10 | Pearson Correlation | 1 | ,583** | ,316 | ,454* | ,436* | ,624** | ,680** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,001 | ,088 | ,012 | ,016 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q11 | Pearson Correlation | ,583** | 1 | ,749** | ,602** | ,606** | ,584** | ,843** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q12 | Pearson Correlation | ,316 | ,749** | 1 | ,630** | ,589** | ,577** | ,803** |
| | Sig. (2-tailed) | ,088 | ,000 | | ,000 | ,001 | ,001 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q13 | Pearson Correlation | ,454* | ,602** | ,630** | 1 | ,752** | ,626** | ,848** |
| | Sig. (2-tailed) | ,012 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q14 | Pearson Correlation | ,436* | ,606** | ,589** | ,752** | 1 | ,693** | ,845** |
| | Sig. (2-tailed) | ,016 | ,000 | ,001 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Q15 | Pearson Correlation | ,624** | ,584** | ,577** | ,626** | ,693** | 1 | ,841** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Informatique | Pearson Correlation | ,680** | ,843** | ,803** | ,848** | ,845** | ,841** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Users
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

| | | |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 27-MAY-2019 22:45:20 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 30 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair. |
| | Cases Used | CORRELATIONS /VARIABLES=Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Users /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE. |
| Syntax | | |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,16 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,18 |

[DataSet0]

نتائج الصدق المقارنة الطرفية

```

COMPUTE Total=sum(PHRAS1 to PHRASE37) / 30.
EXECUTE.
SORT CASES BY Total (A).
T-TEST GROUPS=Groupe(1 2)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=Total
  /CRITERIA=CI(.95).

```

T-Test

Notes

| | | |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 24-MAY-2019 01:12:18 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\USER\Desktop\master 2\primitive study.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 30 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis. |
| Syntax | | T-TEST GROUPS=Groupe(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Total /CRITERIA=CI(.95). |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,03 |

[DataSet1] C:\Users\USER\Desktop\master 2\primitive study.sav

Group Statistics

| | Groupe | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-------|--------|----|--------|----------------|-----------------|
| Total | Bas | 14 | 3,8452 | ,34259 | ,09156 |
| | Haut | 16 | 4,7375 | ,46442 | ,11610 |

Independent Samples Test

| | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | Lower | Upper |
| Total | | | | | | | | | |
| Equal variances assumed | ,954 | ,337 | -5,913 | 28 | ,000 | -,89226 | ,15091 | -1,20138 | -,58314 |
| Equal variances not assumed | | | -6,034 | 27,283 | ,000 | -,89226 | ,14786 | -1,19551 | -,58902 |

نتائج معامل ألفا كرونباخ

البعد الأول : الأداء الوظيفي

GET

FILE='C:\Users\USER\Desktop\master 2\rehabilite.sav'.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

COMPUTE T1=SUM(Q1,Q9).

EXECUTE.

COMPUTE T1=SUM (Q1,Q9).

EXECUTE.

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Notes

| | | |
|------------------------|---------------------------|---|
| Output Created | | 11-JUN-2019 23:47:31 |
| Comments | | |
| | Data | C:\Users\USER\Desktop\master 2\rehabilite.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| Input | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data | 31 |
| | File | |
| | Matrix Input | |
| | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| Missing Value Handling | Cases Used | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| | | RELIABILITY |
| | | /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 |
| | | Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 |
| Syntax | | /SCALE('ALL VARIABLES') |
| | | ALL |
| | | /MODEL=ALPHA |
| | | /SUMMARY=TOTAL. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,02 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,04 |

[DataSet1] C:\Users\USER\Desktop\master 2\rehabilite.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 96,8 |
| | Excluded ^a | 1 | 3,2 |
| | Total | 31 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,807 | 9 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q1 | 24,6667 | 33,816 | ,476 | ,792 |
| Q2 | 24,8667 | 34,464 | ,408 | ,800 |
| Q3 | 25,2000 | 33,821 | ,499 | ,789 |
| Q4 | 25,1667 | 31,316 | ,645 | ,769 |
| Q5 | 24,8333 | 31,247 | ,564 | ,780 |
| Q6 | 25,2000 | 32,441 | ,558 | ,781 |
| Q7 | 25,1667 | 35,040 | ,370 | ,804 |
| Q8 | 25,4000 | 35,834 | ,334 | ,808 |
| Q9 | 25,3667 | 31,689 | ,662 | ,768 |

البعد الثاني :

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

| | |
|----------------|----------------------|
| Output Created | 11-JUN-2019 23:54:31 |
| Comments | |

| | | |
|------------------------|--------------------------------|---|
| | Data | C:\Users\USER\Desktop\master |
| | Active Dataset | 2\rehabilite.sav |
| Input | Filter | DataSet1 |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 31 |
| | Matrix Input | |
| | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| Missing Value Handling | Cases Used | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| | | RELIABILITY /VARIABLES=Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL. |
| Syntax | | |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,03 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,03 |

[DataSet1] C:\Users\USER\Desktop\master 2\rehabilite.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 96,8 |
| | Excluded ^a | 1 | 3,2 |
| | Total | 31 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,896 | 6 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Total Correlation | Item-Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| Q10 | 17,2667 | 11,237 | ,567 | ,898 |
| Q11 | 17,2000 | 10,097 | ,770 | ,870 |
| Q12 | 17,5667 | 9,909 | ,701 | ,880 |
| Q13 | 17,8000 | 9,407 | ,759 | ,872 |
| Q14 | 17,8000 | 9,821 | ,765 | ,870 |
| Q15 | 17,7000 | 9,941 | ,762 | ,871 |

الملحق رقم (09) المتعلق
ANOVA Oneway

[DataSet1] C:\Users\USER\Desktop\master 2\BASIC STUDY.sav

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| PERFORMANCE | Between Groups | 1003,137 | 2 | 501,569 | 17,323 | ,000 |
| | Within Groups | 89294,132 | 3084 | 28,954 | | |
| | Total | 90297,270 | 3086 | | | |
| SPECITALISTE | Between Groups | 150,923 | 2 | 75,461 | 5,364 | ,005 |
| | Within Groups | 43387,935 | 3084 | 14,069 | | |
| | Total | 43538,857 | 3086 | | | |
| USERS | Between Groups | 175,010 | 2 | 87,505 | 4,643 | ,010 |
| | Within Groups | 58127,992 | 3084 | 18,848 | | |
| | Total | 58303,002 | 3086 | | | |
| EQUIPMENT | Between Groups | 1082,966 | 2 | 541,483 | 35,794 | ,000 |
| | Within Groups | 46653,723 | 3084 | 15,128 | | |
| | Total | 47736,689 | 3086 | | | |
| SAP | Between Groups | 2024,497 | 2 | 1012,248 | 41,842 | ,000 |

| | | | | | |
|---------------|-----------|------|--------|--|--|
| Within Groups | 74609,218 | 3084 | 24,192 | | |
| Total | 76633,714 | 3086 | | | |

The mean difference is significant at the 0.05 level.*