

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: التسيير
تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

الأكاديمي

إعداد الطلبة:

_مخلوفي صفاء

_حمريط أشواق

تحت عنوان:

أثر التفاعل بين أنظمة المعلومات الإدارية على رضا العاملين في المؤسسة
الإقتصادية

دراسة حالة مؤسسة سونطراك محطة الضخ رقم 03-المسيلة

لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د.

مشرفا و مقررا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د. حريزي فاروق

مناقشا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

د.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَوْتِ
وَيُدْخِلُ الْمَوْتَىٰ فِي الْحَيَاةِ
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ

إهداء

بسم الله الذي به تتم الصالحات , اللهم صل و سلم على خير خلق الله محمد بن عبد الله .
الحمد لله على نعمته , و سبحانه و تعالى بجميع أسمائه الذي أهدانا لانجاز هذا العمل ... اهدي ثمرة جهدي
المتواضع :

إلى من افنيا حياتهما و كل غايتهما لسماع كلمة نجاح, إلى الشمعة التي أضاءت لي دروب الحياة إلى مصدر
الحنان و الأمان , التي من تحت قدميها نزال الجنان , متعها الله بالصحة و العافية ... أمي الحنونة .

إلى من كان لي سندا في الحياة, إلى من علمني معنى الإرادة و الثبات , و من رسم لي درب النجاح حفظه الله
و رعاه ... أبي الغالي .

إلى من غذائي حبهم طوال عمري , جواهر حياتي , ولألى بهجتي , و نبض الحياة في قلبي أخواتي : مروة و
مارية .

إلى حب الحياة و عطاؤها و أملها أخي : كمال .

و إلى كل من ساهم في هذا العمل ولو بكلمة أو نصيحة أو دعاء في ظهر الغيب لهم مني كل الشكر و التقدير .

صفاء

إهداء

بسم الله المتعالى،ومن منطلق الحب والوفاء أهدي الفرحة بإتمام عملي هذا إلى الوالدين العزيزين أطال الله في عمرهما واللذين كان سند في هذه الحياة

إلى زهرة أنامي , إلى من ضمتني بوشاح عنائها , إلى مؤنستي في وحدتي و لذتي في الحياة , إلى صانعة حياتي إلى يوم الفراق

إلى أمي الحنون .

إلى عين الوفاء , و عنوان الروح , و عمري في دنياي , إلى من احترق تحت حر الشمس , و تصلبت عروقه تحت الجليد ؛ ليلقني أسمى دروس التحدي و الإقدام .

إلى أبي الكريم .

إلى من قاسموني حنان أمي و شاركوني حب أبي

إخوتي و أختي

إلى صديقة هذا الدرب ورفيقة التي كانت نعم الصديقة وإلى عائلتها.

إلى كل من ساعدنا وكان سندنا لنا من الإخوة أدامهم الله في سندنا .

أشواق

شكر وتقدير

انه لمن دواعي الغبطة و السرور أن نتقدم بالشكر
و هذا من باب قول الحبيب عليه الصلاة و السلام :
من لم يشكر الناس لم يشكره الله

خير محمود و مشكور هو المنعم سبحانه و تعالى الذي من علينا بفضله و وفقنا لإتمام هذا العمل
كما لا يسعنا لا أن نتقدم بالشكر الجزيل و الامتتان لأستاذنا الفاضل

حريزي فاروق

و الذي تكرم بإشرافه لانجاز هذه المذكرة

وكان خير مرشد في هذا العمل

و في الأخير نشكر كل من ساعدنا من بعيد أو قريب في هذا العمل المتواضع إما بالعون أو النصيحة و حتى
بالكلمة الطيبة

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين .

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على رضا الموظفين في المؤسسة الاقتصادية، ومن أجل دراسة هذا الأثر تم إبقاء المتغير المستقل ببعد واحد، والمتغير التابع إلى بعدين أساسيين.

تمت الدراسة الميدانية في محطة الضخ رقم 03 بولاية المسيلة، حيث اعتمدنا على دراسة كمية، استخدمنا فيها الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 43 إطار وموظف، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS V.25.

وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية.

Summary

This study aims to learn about the impact of the MIS interaction on employee satisfaction in the economic enterprise, and in order to study this impact the independent variable has been kept one dimension, and the variable of two core dimensions

The field study was conducted at the 03 pumping station in the state of Mesaila, where we relied on a quantitative study, in which we used the questionnaire as the main tool for collecting and analysing data and information. The study was applied to a random sample of 43 frames and employees. The data was analyzed using the V.25 SPSS statistical package program.

Finally, the results of the study showed that there is an impact of MIS interaction on job satisfaction in the economic enterprise.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
ج	الإهداء
ج	شكر وتقدير
ج	فهرس المحتويات
ج	قائمة الجداول
ج	قائمة الأشكال
ج	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : نظم المعلومات الإدارية
03	المطلب الأول : نظم المعلومات الإدارية
04	أولا :النظم
08	ثانيا :المعلومات
10	المطلب الثاني :مكونات ومتطلبات نظم المعلومات الإدارية
10	أولا :مكونات نظم المعلومات الإدارية
11	ثانيا:متطلبات نظم المعلومات الإدارية
12	ثالثا: نظم المعلومات الإدارية
12	المطلب الثالث:أنواع نظم المعلومات الإدارية
12	أولا :نظم المعلومات الإدارية حسب المستوى التنظيمي
14	ثانيا:نظم المعلومات الإدارية حسب المنظور الوظيفي
16	المبحث الثاني : الرضا الوظيفي

16	المطلب الأول : ماهية الرضا الوظيفي
17	أولا: مفهوم وأهمية الرضا الوظيفي
18	ثانيا: عناصر وعوامل الرضا الوظيفي
22	ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي
23	المطلب الثاني : مؤشرات وخصائص الرضا الوظيفي وطرق قياسه
23	مؤشرات الرضا الوظيفي
24	خصائص الرضا الوظيفي
25	طرق قياس الرضا الوظيفي
27	المبحث الثالث : تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي
27	المطلب الأول : النظريات المفسرة لنظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي
27	أولا : النظريات المفسرة لنظم المعلومات الإدارية
27	01-نظرية النظام
27	ثانيا : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
28	01-نظرية تدرج الحاجات لإبراهام ماسلو
30	02-نظرية ذات العاملين
31	03-نظرية العدالة
33	04-نظرية x و y
35	المطلب الثاني : تشكيل الإطار النظري للدراسة
35	أولا : صياغة فرضيات الدراسة
37	ثانيا : النموذج النظري للدراسة
38	خاتمة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة	
40	تمهيد
41	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
41	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
41	أولا : منهج الدراسة
41	ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة
42	ثالثا : أداة الدراسة
42	المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
42	أولا : معلومات عامة حول المؤسسة محل الدراسة
43	ثانيا : بطاقة فنية حول المؤسسة محل الدراسة
43	ثالثا :أنشطة و أهداف المؤسسة محل الدراسة
44	المطلب الثالث : بناء أداة الإستبيان والمراجع المعتمد عليها
44	أولا : بناء الاستبيان
45	ثانيا : صياغة الأسئلة والمراجع المعتمد عليها
46	ثالثا : صدق الاستبيان
47	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة
47	المطلب الأول : الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
47	أولا : توزيع عينات الدراسة حسب متغير العمر
48	ثانيا : توزيع عينات الدراسة حسب المستوى التعليمي
48	ثالثا : توزيع عينات الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي
49	رابعا : توزيع عينات الدراسة حسب متغير الاقدمية
49	المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة
49	أولا : إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
50	ثانيا : عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

53	خلاصة الفصل
54	الخاتمة
57	فهرس المراجع
63	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	إسم الجدول	الرقم
22	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها	01
41	عينة الدراسة لموظفي محطة الضخ رقم 03 بالمسيلة	02
43	بطاقة تقنية للمؤسسة المدروسة	03
44	توزيع بنود الاستبيان على الأبعاد والمحاور الرئيسية	04
44	يمثل مقياس ليكارت سبع درجات	05
45	تصميم استمارة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها	06
46	الاتساق الداخلي (قيمة معامل الفا كرونباخ لجميع الأبعاد)	07
47	توزيع أفراد العينة حسب العمر	08
48	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	09
48	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	10
49	توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية في العمل	11
49	يمثل نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة	12
50	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى	13
51	المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الأولى	14
52	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية	15
52	المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الثانية	16
53	جدول نتائج الفرضيات	17

قائمة الأشكال

الصفحة	إسم الشكل	الرقم
06	النظام المفتوح والنظام المغلق	01
13	أنواع نظم المعلومات	02
29	هرم تدرج الحالات لأبراهام ماسلو	03
30	محتوى نظرية هرزبرغ (العاملين).	04
31	خطوات عملية إدراك الموظف للعدالة	05

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
63	قائمة الاساتذة المحكمين	01
64	استمارة الاستبيان بعد التحكيم	02
67	جدول التباين الكلي	03
70	تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر	04
71	تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر	05

مقدمة

مقدمة

يعرف العالم الحالي بعصر ثورة المعلومات وانفجار المعرفة, عصر مجتمعات المعلومات التي تزداد اندماجا بفضل الانترنت وشبكات الاتصال والبيانات والمنظومات الشبكية, إلى غير ذلك من التحولات الجوهرية التي جعلت العالم أشبه بقرية كونية صغيرة.

قد رافقت كل هذه التحولات التي ألغت حواجز الزمان والمكان تغيرات نوعية وجذرية في بيئة الأعمال والسوق العالمية, حيث المكانة التي حظت بها تفاعل أنظمة المعلومات ذات أهمية واسعة فقد قدمت معونة كبيرة ملموسة للأفراد والإدارة ومنظمات الأعمال لتعامل مع المعلومات, وتطورت تفاعل هذه الأنظمة بخطى سريعة وتعدد تطبيقاتها في جميع المستويات والأنشطة الإدارية جعلها تعد موردا أساسيا من موارد المنظمات على مختلف أشكالها

في ظل هذا الوضع تزداد أهمية الدور الاستراتيجي لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية وضرورتها انطلاقا من حيوية وأهمية المعلومات كمورد ثمين من موارد كل المنظمة, وتعد موردا لا غنى عنه لامتلاك أو تحقيق رضا المستخدمين, حيث يعد هذا الأخير من ابرز الموضوعات التي حظيت بأهمية كبيرة عند الباحثين والمختصين في الإدارة والسلوك التنظيمي وذلك لصلته المباشرة بالعنصر البشري والذي يعد محور العملية الإنتاجية والخدمية في أي منظمة إذ انه يمثل الدافع والرغبة في العمل, الأمر الذي دفع المنظمات إلى زيادة الاهتمام بالرضا الوظيفي بوصفه الأساليب التي تحقق ولاء العاملين بما يضمن تحقيق أهداف المنظمة بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.

أولا: الإشكالية

نظرا لحدوث ثورة في التكنولوجيا المعلومات التي اجتاحت كل الميادين وامتدت إلى القطاعات وجدت منظمات اليوم بمختلف أنشطتها نفسها أمام كم هائل من البيانات والمعلومات التي تتطلب نظام ديناميكي يتفاعل ليدعم بصورة أساسية أداء الموظفين داخل المؤسسة ويرفع من الرضا الوظيفي داخلها من خلال تحقيق التفاعل بين جميع هذه الأنظمة الوظيفية.

حيث يحاول هذا البحث الإجابة على التساؤل الجوهري التالي:

ما أثر تفاعل نظم المعلومات الإدارية على رضا العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1_ ما مدى تأثير تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من الناحية المادية في المؤسسة محل الدراسة؟

2_ ما مدى تأثير تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من الناحية المعنوية في المؤسسة محل الدراسة؟

ثانيا: الفرضيات

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المادية.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المعنوية.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

1_ تعتبر المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والبرمجيات من المواضيع الحديثة والمتجددة باستمرار حيث نجد كل فترة تقريبا تكنولوجيا جديدة أو برمجيات محدثة ومطورة لذا يجب دوما مواكبة هذا التطور بالبحث والدراسة.

2_ أهمية نظم المعلومات الإدارية بالنسبة للمؤسسات لأنها تعتبر مصدر أساسي وفعال في توفير البيانات والمعلومات وحفظها واسترجاعها لتسيير نشاطاتها وتحقيق أهدافها.

3_ إبراز دور تفاعل نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الرضا الوظيفي.

4_ اقتراح الموضوع من طرف المشرف.

5_ الاهتمام بالعنصر البشري لأنه المورد الأساسي والذي تسعى إليه أي مؤسسة

6_ دائما لتحقيق رضاه من اجل الوصول إلى أداء أفضل.

رابعاً: الهدف من الدراسة

نسعى في نهاية هذه الدراسة إلى الوصول لجملة من الأهداف بعد الإجابة على التساؤلات واختبار الفرضيات والمتمثلة في:

- 1_ إبراز العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي.
- 2_ معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الجزائرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمورد البشري.
- 3_ إبراز كيفية التفاعل بين نظم المعلومات الإدارية

خامساً: أهمية الدراسة

1_ من الناحية العلمية:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية نظم المعلومات وما تحققه من توفير المعلومات التي تدعم متخذي القرار, وتحقيق استقرار المؤسسة حيث تساعد في تسيير نشاطاتها وتسيير وظائفها بسلاسة ومرونة مما يحقق لها الرضا الوظيفي.

تساعد هذه الدراسة متخذي القرار في معرفة أثر تفاعل الأنظمة على الرضا الوظيفي.

2_ من الناحية النظرية:

يسهم البحث في سد النقص الحاصل في الدراسات المتعلقة بأثر تفاعل نظم المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي في المؤسسات.

سادساً: حدود الدراسة

- 1_ الحدود المكانية: مؤسسة سونطراك بالمسيلة.
- 2_ الحدود الزمانية: السداسي الثاني من السنة الدراسية 2021-2022.

سابعاً: المنهج وأدوات الدراسة:

1_المنهج:

لمعالجة المشكلة المذكورة أعلاه واختبار فرضيات الدراسة, سنعتمد على إستراتيجية بحث تستند على البيانات الميدانية, بالاعتماد على دراسة كمية من أجل تعميم النتائج, واستخدام المنهج الوصفي لوصف العلاقة بين المتغيرات " المتغير المستقل المتمثل في تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية والمتغير التابع الرضا الوظيفي" وقياس أثر هذه الأنظمة المعلوماتية على الرضا الوظيفي وتفسير النتائج.

2_مجتمع الدراسة:

قبل الشروع في جمع البيانات يجب تحديد نوع العينة وحجمها من اجل التوصل إلى نتائج ذات مصداقية وقابلة للتعميم على المجتمع, ويجب أن تكون العينة ملائمة لهدف البحث لكي يمكن للغير تقييم مدى الثقة التي يمكن وضعها في نتائج البحث.

حيث تمثل مجتمع الدراسة في محطة الضخ رقم 03 مؤسسة سونطراك بولاية المسيلة أين تم استهداف 43 عامل مختلفي المستوى الوظيفي كعينة تابعة لمؤسسة سونطراك بالمسيلة.

ثامناً: الدراسات السابقة

1_الدراسات العربية:

دراسة 1: (م. د نبال يونس ال مراد) سنة 2012	
عنوان الدراسة	خصائص المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه
نوع دراسة	مقال
مجتمع الدراسة	مسئولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية
هدف الدراسة	تحديد طبيعة وقوة علاقة الارتباط بين خصائص نظام المعلومات الإدارية ومؤشرات نجاحه والتعرف على مستوى تأثير خصائصه في مؤشرات نجاحه.
الأدوات	استبانة
أهم النتائج	من خلال الدراسة تبين أن ارتباط نجاح نظام المعلومات الإدارية

<p>بطبيعة الخصائص المتوافرة فيه, إذ أن التوقيت المناسب للمعلومة ودقتها وشموليتها وإمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرار كلها تجعل منه نظاما ناجحا.</p> <p>وكذلك اعتماد المستفيدين على مخرجات هذا النظام في أدائه للوظائف المختلفة داخل المؤسسة.</p>	
<p>ركزت دراستنا على نظم المعلومات الإدارية من خلال التفاعل بينها في المؤسسة وأثرها على تحقيق رضا المستخدمين, أما هذه الدراسة فركزت على خصائصه ومدى أثرها على نجاح النظام في حد ذاته</p>	نقاط الاختلاف
<p>استخدام الاستبانة والتركيز على خصائص نظم المعلومات من خلال أسئلة الاستبيان والتطرق لها في الفصل النظري أيضا.</p>	نقاط التشابه
<p>دراسة 2: نصر الدين إسحاق تاقيو عبد العزيز عبد الرحيم سليمان ورضوان الأمين عبد الرحمان, جامعة النيلين (سنة 2017)</p>	
<p>أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرضا الوظيفي بالمصاريف السودانية</p>	عنوان الدراسة
<p>مقال</p>	نوع الدراسة
<ul style="list-style-type: none"> - معرفة مستوى استخدام تكنولوجيا لمعلومات - اثر الخصائص الديموغرافية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي - اختبار العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي 	أهداف الدراسة
<p>وصفي تحليلي</p>	المنهج
<ul style="list-style-type: none"> - يعطي قطاع المصارف السودانية أهمية كبيرة لـ IC في أداء مهامها. - جاءت مكونات تكنولوجيا المعلومات (قواعد البيانات, الأجهزة والمعدات, شبكات الاتصال) بدرجة مرتفعة نسبيا حيث شغلت المراتب الأولى والثانية بينما مهارات العاملين نالت أقل المتوسطات حسابيا. - عدم وجود علاقة بين الجنس والرضا الوظيفي واختلفت بوجود علاقة بين العمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية مع 	أهم النتائج

<p>الرضا الوظيفي.</p> <ul style="list-style-type: none"> - لا توجد علاقة ذات دلالة ايجابية بين شبكات الاتصال والرضا الوظيفي. - توجد علاقة ايجابية بين قواعد البيانات والرضا الوظيفي. - لا توجد علاقة بين البرمجيات والرضا الوظيفي. - توجد علاقة ايجابية بين مهارات العاملين والرضا الوظيفي. 	
دراسة 3: أيمن احمد العمري, الجامعة الإسلامية غزة (سنة 2009)	
<p>أثر نظم المعلومات الإدارية المحسوبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.</p>	العنوان
مقال	نوع الدراسة
<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على اثر نظم المعلومات الإدارية المحسوبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. - التعرف على تصورات العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية لنظم المعلومات الإدارية المحسوبة. - التعرف على اثر المتغيرات الديموغرافية على كل من تصورات العاملين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات للأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية. - التعرف على مستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. 	الأهداف
وصفي تحليلي	المنهج
شركة الاتصالات الفلسطينية.	المجتمع
الاستبيان	الأدوات
<p>الفصل الاول: الإطار العام لدراسة.</p> <p>الفصل الثاني: الإطار النظري.</p> <p>الفصل الثالث: الاتصال في فلسطين.</p> <p>الفصل الرابع: الإطار العلمي.</p> <p>الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.</p>	الإطار النظري
<ul style="list-style-type: none"> - وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحسوبة (المالية, البشرية. التنظيمية) 	أهم النتائج

على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحسوبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية تعود للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي, الخبرة, مكان العمل, المستوى الوظيفي)	
استخدام الاستبيان	نقاط التشابه
الاختلاف في المتغير التابع	نقاط الاختلاف
دراسة 4: مشعان ضيف الله, مقبل السليمانى الشمري (سنة 2010)	
تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين, المملكة العربية السعودية.	العنوان
مقال	نوع الدراسة
- التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام. - التعرف على تقويم المسؤولين في المملكة العربية السعودية للمعلومات الإدارية. - التعرف على مقترحات مجتمع الدراسة فيما يتعلق بتطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية.	الأهداف
جميع إدارات التربية في المملكة العربية السعودية (مديرين, مساعدين, رؤساء الأقسام).	المجتمع
وصفي تحليلي	المنهج
عشوائية	العينة
الفصل الأول: مدخل الدراسة. الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة. الفصل الثالث: إجراءات الدراسة. الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج. الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات والتصور	الإطار النظري

المقترح.	
- رضا أفراد العينة كان جيدا عن المعلومات التي تقدم لهم من الإدارات المعلومات لديهم من حيث (الدقة, التوقيت, الملائمة, التكلفة, الوضوح, الموضوعية, الموثوقية) ومتوسط عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارة المعلومات التي تقدم لهم من حيث (المرونة, الشمول)	أهم النتائج

2_الدراسات الأجنبية

دراسة (Gilles ExBrayat , Nathali Flisterg, Ronan Fouesnant) عام 2010	
Le System d'Information des ressources Humaines (HIRS) :un atout dans l'optimisation de la GEH au service de l'entreprise نظام المعلومات موارد البشرية كوسيلة لتحسين تسيير الموارد البشرية في خدمة المؤسسة.	عنوان الدراسة
مجموعة مؤسسات	مجتمع الدراسة
كيفية تطور وتحسين بعض ادوار تسيير الموارد البشرية وجعلها في خدمة المؤسسة من خلال استخدام نظام معلومات الموارد البشرية.	هدف الدراسة
قسمت الدراسة إلى قسمين نظري وتطبيقي حيث تم التطرق في الجانب النظري إلى تاريخ نظام الموارد البشرية وكيف يتم أداء لتحسين وتطوير إدارة الموارد البشرية من اجل خدمة المؤسسة وكيف يجيب هذا النظام على التحديات التي تواجه المؤسسات متعددة الجنسيات. وتم تقسيم الجانب النظري إلى خمسة فصول إذا تناولنا في الفصل الأول ماهية وتاريخ نظام معلومات الموارد البشرية ثم التطرق في الفصل الثاني إلى الوظائف المختلفة في هذا النظام (الأجور, التكوين, التوظيف, المهارات والمعرفة...) أما الفصل الثالث فتناول فيه نظام الموارد البشرية كوسيلة ادراية لتطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسة, وتناول في الفصل الرابع والخامس إدارة الموارد	خطوات الدراسة

البشرية وهذا النظام في المؤسسات على المستوى الدولي والخارجي.	
220 مؤسسة	حجم العينة
استمارة موجهة لـ 220 مؤسسة وتم الحصول على إجابة 41 مؤسسة.	الأدوات
<ul style="list-style-type: none"> - لا توجد إدارة للموارد البشرية من غير نظام معلومات يسير وظائفها يعتم على برمجيات تراعي العلاقة بين التكنولوجيا وحلق القيمة المضافة في الموارد البشرية، من خلال تطوير الكفاءات واكتساب ميزة تنافسية وتشجيع العمل كفريق. - حتى تزيد فاعلية الموارد البشرية بالمؤسسة لا بد من إنشاء نظام معلومات لا يعتمد على الجانب التقني فقط بل يجب ربطه مع أهداف، تطبيقات وسياسات المؤسسة في مجال إدارة الموارد البشرية. - حتى تكون إدارة الموارد البشرية فعالة وعصرية يجب التفكير في التغلب على التحديات الفردية والجماعية التي تعارض إدماج هذه التكنولوجيا من اجل رؤية الأثر الايجابي لهذه الأخيرة. 	أهم النتائج
<p>هذه الدراسة تعمقت كثيرا في نظام معلومات الموارد البشرية والذي يقتصر دوره تقريبا على مديريةية الموارد البشرية، بينما نظام المعلومات الإدارية هو اشمع حيث يتعدى قسم الموارد البشرية إلى بقية الأقسام ووظائف المؤسسة مما شجع على الاتصال الداخلي والعمل التعاوني، كما أنها تسعى لتحقيق التكامل بين جميع وظائف المؤسسة.</p>	نقاط الاختلاف عن الدراسة
دراسة (Florence LAVAL et Véronique GUILLOUX) عام 2010	
Impact de l'implantation d'un SIRH sur la GRH d'une PME	عنوان الدراسة
اثر إدخال نظام المعلومات الموارد البشرية في تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	
مقال	نوع الدراسة
مؤسسة تربوية خاصة ناتجة عن اندماج أربعة مدارس في عام	مجتمع الدراسة

2002 هي (Saint Front).	
تحليل عمليات إدخال نظام معلومات الموارد البشرية خاصة فيما يتعلق بالتفاعل مع المعلومة الاجتماعية ومرة نتيجة هذا النظام على تسيير الموارد البشرية.	هدف الدراسة
قسم المقال إلى جزأين، حيث تناول في القسم الأول أدبيات الدراسة، وفي الجزء الثاني المنهجية العلمية المتبعة، النتائج، الملاحظات والمناقشات.	خطوات الدراسة
المقابل نصف الموجهة مع 20 فرد من أصحاب القرار والمستخدمين والمصممين لهذا النظام.	الأدوات
نظام المعلومات الموارد البشرية يقوي الثقة بين المستخدمين	أهم النتائج
سنعالج في دراستنا تكامل نظم المعلومات الإدارية كمفهوم أوسع من نظم المعلومات الموارد البشرية حيث يشمل جميع وظائف المؤسسة حيث يقتصر دور نظام معلومات الموارد البشرية علو وظيفة الموارد البشرية.	نقاط الاختلاف عن الدراسة

نقد الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة والتي تناولت نظم المعلومات وعلاقتها بالرضا الوظيفي وبمتغيرات أخرى، هذه الدراسات تفاوتت في تناول هذا الموضوع فبالرغم من تعدد البحوث إلا أن هنالك نقص في الدراسات التي اهتمت بموضوع هذه الدراسة، مع وجود اتفاق في الأسلوب المستخدم في البحث وكانت أوجه الاختلاف والاتفاق فيما يلي:

- 1_معظم الدراسات تناولت بالبحث عن نظم المعلومات وعلاقتها بدعم القرار وكذلك الإنتاج.
- 2_طبقت تلك الدراسات على القطاع الخدمي ولم تتجه للقطاع الإنتاجي.
- 3_انفتحت الدراسات مع موضوع بحثنا في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك في الأسلوب الذي تم جمع البيانات به وهو المقابلة والاستبيان وطريقة تحليل البيانات.

بعد أن تعرضنا إلى أوجه التشابه والاختلاف بين موضوع البحث وبين الدراسات السابقة والأخذ بالمقترحات التي تم طرحها في الدراسات السابقة نجد أن هذه الدراسة تتميز في أنها تناولت " اثر تفاعل نظم المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي "

حيث لم تعرض أي من تلك الدراسات للموضوع وبنفس الأبعاد.

كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة:

1_من تحديد محاور الدراسة.

2_المساعدة في صياغة فروض الدراسة.

3_كما استفاد الباحث من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها هذه الدراسات السابقة وكذلك توفير الجهد والوقت على الباحث لإثراء الجانب النظري.

4_كذلك تكوين محاور الاستبيان الذي سوف يستخدم في جمع المعلومات وبالرغم من الاختلاف المتغيرات من دراسة لأخرى واختلاف البيئة التي أجريت عليها الدراسة فان الأساس هو ما سنتوصل إليه في هذه الدراسة من نتائج.

تاسعا: خطوات الدراسة

الفصل الأول: والذي يتمثل عنوانه في الإطار النظري لدراسة, حيث أدرج تحت هذا الفصل ثلاث مباحث يحتوي المبحث الأول ثلاث مطالب بينما المبحث الثاني والثالث فقسم كل منهما إلى مطلبين.

يعتبر المبحث الأول مدخل لنظم المعلومات الإدارية إذا سنتطرق فيه إلى تعريفه النظم والمعلومات كل على حدا في المطلب الأول, ومن ثم مكونات ومتطلبات نظم المعلومات الإدارية في المطلب الثاني, أما المطلب الثالث يحتوي على أنواع نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الثاني تحت عنوان الرضا الوظيفي, أدرج تحته مطلبين تمثلا في مطلب خاص بماهية الرضا الوظيفي ومطلب خاص بمؤشرات وخصائص الرضا الوظيفي وطرق قياسه.

البحث الثالث معنون بتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي حيث تناول هذا الأخير النظريات المفسرة لكلا من نظم المعلومات الدارية والرضا الوظيفي, ومن ثم المطلب الثاني تشكيل الإطار النظري لدراسة حيث ينطلق من صياغة الفرضيات إلى تمثيل نموذج الدراسة.

الفصل الثاني: يتعلق بالدراسة الميدانية ويندرج عنه مبحثين.

يتعلق المبحث الأول بإجراءات الدراسة الميدانية ويندرج تحته ثلاث مطالب, في المطلب الأول سنقدم الإطار المنهجي لدراسة, أما المطلب الثاني متعلق بالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمطلب الثالث يخص بناء أداة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها.

المبحث الثاني خصصناه لعرض وتحليل بيانات الدراسة ويندرج عنه مطلبين, فالمطلب الأول يخص الوصف الإحصائي لعينة الدراسة, أما المطلب الثاني فيتمثل في اختبار فرضيات الدراسة.

وفي الأخير الخاتمة التي سنذكر فيها أهم النتائج المتوصل إليها مع تقديم اقتراحات وآفاق الدراسة المستقبلية.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

لقد ازدادت أهمية المعلومات في عصرنا الحالي، وأصبحت تشكّل مورداً حيويًا بالنسبة لجميع أنواع المؤسسات دون استثناء، لدرجة أنّ هذا العصر أصبح يعرف بـ: "عصر المعلومات" والسبب في ذلك هو التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و ، التي أصبحت هي الأخرى تشكل عنصراً أساسياً يساهم في تقرير نجاح تلك المؤسسات.

وفي ظل التحولات السريعة التي تشهدها بيئة أعمال المؤسسات وحاجة المسيرين إلى اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة فإنّ تصميم وبناء نظم معلومات إدارية فعالة يصبح ضرورة ملحة، حيث تمكن هؤلاء المسيرين من التعرف على ما يحدث من تغيرات في البيئة الخارجية وما تفرضه من فرص أو تهديدات وكذلك معرفة ما يجري في جميع وظائف المؤسسة، والذي يمكّن من تحديد نقاط القوة والضعف فيها، وذلك من خلال البيانات والمعلومات التي تحصل عليها المؤسسة من مصادر مختلفة داخلية وخارجية، والتي يتم معالجتها عن طريق تلك الأنظمة .

إنّ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالخصوص، والتي تكتسي أهمية بالغة في الاقتصاديات المعاصرة نظراً لما تلعبه من دور حيوي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، هي بحاجة ماسة لمثل هذه النظم حتى وإن كانت أقلّ تطوراً وتعقيداً مقارنة بما هو في المؤسسات الكبيرة والعملاقة ؛ بمعنى نظم معلومات تتماشى مع إمكانيات وخصوصيات هذه المؤسسات، ولكن هذا لا يمنع من أن تكون وسيلة فعالة لتحسين الأداء، ورصد مختلف التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة

ومنه فإنّ هذا الفصل سيتم من خلال تناول الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وخصائصها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث أساسية، تناول في المبحث الأول المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية، ثم نتناول في المبحث الثاني بعض أنواع نظم المعلومات وتطبيقات المختلفة في المؤسسات، أما المبحث الثالث والأخير فيتمن خلاله التطرق إلى موضوع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مفهومها ، أهميتها وخصائصها مع التركيز على خصائص نظم المعلومات الإدارية فيها، وأخيراً أهم المشكلات التي تواجهها خاصة فيما يتعلّق بجانب النقص في المعلومات.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية

إن ما يعرف حالياً بنظم المعلومات الإدارية والمطبقة في معظم المؤسسات الاقتصادية، لم توجد هكذا دفعة واحدة وإنما، ما مرت عبر عدة مراحل حتى أصبحت بالصورة المتكاملة التي هي عليها الآن، و لعل أهم المحطات المعروفة في ذلك هي نظرية النظم ونظرية المعلومات، وغيرها من النظريات والعلوم التي شكلت المبادئ الأساسية التي قامت عليها نظم المعلومات الإدارية، ثم إن التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما بعد ، قد كان له الأثر الكبير في تطوير وتحسين هذه النظم، والتي سهلت إلى حد كبير من العمل الإداري للمؤسسات . لذا فإن هذا المبحث سيتناول أهم المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية ، من خلال ثلاث مطالب أساسية؛ حيث سيتم التطرق في المطلب الأول إلى ماهية النظم من خلال التعريف بمصطلح "النظام" التعرف على نظرية النظم أهدافها ومبادئها التصنيفات المختلفة للنظم ثم توضيح آلية عمل النظام ، وفي المطلب الثاني يتم التطرق إلى المعلومات وذلك من خلال توضيح مفهوم المعلومات ، أهميتها بالنسبة للمؤسسات الإشارة إلى نظرية المعلومات ثم ، توضيح خصائص المعلومات وأنواعها، أما المطلب الثالث فنتناول فيه التعريف بنظم المعلومات الإدارية، مراحل تطورها وأهميتها، وكذلك أبعادها والمداخل الحديثة لدراستها.

المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية

يشير اغلب الباحثين إلى أهمية نظم المعلومات في كل أنواع المؤسسات، ويؤكدون دائماً على أن نظم المعلومات تعتبر أداة مساعدة في تحسين الإدارة باستعمال المعلومات المتوفرة، وتعتبر المعلومة موردا لا يقل أهمية عن موارد المؤسسة المتمثلة في: رأس المال، الموارد الطبيعية، الموارد البشرية، المعلومات والوقت، كما تعد المصدر الأساسي لكل القرارات.¹

1 عبد النور دحاك ورايح قارة، دور وأهمية المعلومات ونظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، ديسمبر 2017، ص 85.

أولاً: النظم

أن كلمة نظام "system" متداولة كثير في حياتنا اليومية، فنحن نستعمله مع عدد كبير من المصطلحات مثل النظام الكوني والنظام الطبيعي ونظام جسم الإنسان والنظام الاقتصادي والنظام السياسي لبلد ما، والنظام الأساسي للعاملين في دولة... الخ. وقد ظهرت الحاجة إلى استخدام مفهوم النظم في مجال الإدارة مع الزيادة في حجم التنظيمات الإدارية وزيادة استخدامها للتقنيات المتطورة وخاصة تقنيات المعلومات. فما هو مفهوم النظام؟¹

1_ تعريف النظام:

إن مصطلح النظام (Système) مشتق أساساً من الكلمة اليونانية (Systema) التي كانت تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء، وعلى الرغم من أن هذا المصطلح لم يتبلور إلا حديثاً _ كمفهوم علمي _ إلا أنه يعد من المصطلحات الشائعة الاستخدام في مختلف المجالات الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية... الخ، وعند البحث في تعريف النظام نجد صعوبة الاتفاق التام بين الكتاب والباحثين حول إيجاد تعريف دقيق ومحدد له، وفيما يلي نحاول عرض بعض التعاريف، التي تناولت هذا المصطلح.²

عرف (Bertalanffy Von 1968) النظام على أنه: " مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها البعض".³

وعرفه كذلك على أنه: " مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها ومع بيئتها المحيطة، وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام".⁴

كما عرفه (Morin 1977) النظام بأنه: "تفاعل مجموعة من العناصر مشكّلة بذلك كيان أو وحدة شاملة".

1 عومار بوطيبة، دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، معهد علوم

الطبيعة والحياة، قسم التربية البدنية والرياضة، المعهد الجامعي محمد شريف، سوق أهراس، 2011/2012.

2 محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص17.

3 مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كاداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة

ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2009-2010، ص3.

4 المرجع نفسه، ص4.

على ضوء التعاريف المقدمة أعلاه، يمكننا استخلاص تعريف شامل لمفهوم "النظام"، وذلك بأنه: "مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع البيئة المحيطة بها، وتحكمها آليات عمل مضبوطة بغرض تحقيق هدف أو أهداف محددة".

- ✓ ربما تشكل وسيلة هامة للوصول إلى نظرية دقيقة في المجالات العلمية غير المادية؛
- ✓ تطوير وتنمية مبادئ موحدة للعلوم الفردية، فهذه النظرية تقرنا من وحدة العلم؛
- ✓ تكامل التعليم العلمي.

2_ مكونات النظام: يتكون النظام من عدد من المكونات الأساسية هي:¹

_ **المدخلات:** وتمثل المدخلات المفردات التي تخضع لعمليات التحويل والتجهيز لغرض التوصل إلى النتائج المرغوبة.

_ **عمليات التشغيل أو التحويل:** وتمثل هذه الخطوة الجانب الفني في النظام حيث تشمل على كيفية تحويل المدخلات إلى مخرجات مطلوبة، ففي نظام التعليم يتم تحويل الطلبة غير المؤهلين علمياً إلى طالب ذوي مؤهلات فنية

_ **المخرجات:** وهي تمثل النتائج التي يسعى النظام إلى تحقيقها والتي يجب أن تتماشى مع الهدف الأساسي من وجود النظام المعين.

_ **أدوات رقابية:** وتهدف هذه الأدوات إلى التحقق من أن النتائج النهائية تتماشى مع الخطط الموضوعة مسبقاً.

_ **الاتصال العكسي أو التغذية العكسية:** ويهدف هذا الاتصال العكسي كمعلومات مرتدة، إلى توفير أداة إرشادية لأنشطة التحويل وعمليات التشغيل، و يعمل على تفسير عداد تقارير عن حالات الرقابة، وكذلك النتائج لكي تحقق التغذية العكسية فائدتها، يجب مراعاة النقاط التالية:

- الدقة في المعلومات المسترجعة.
- عرض المعلومات الاسترجاعية وتفسيرها بطريقة تتفق وإمكانية الطرف المستلم لها.

¹ محمد سمير الصبان وآخرون، مبادئ المحاسبة المالية كنظم للمعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص16-18.

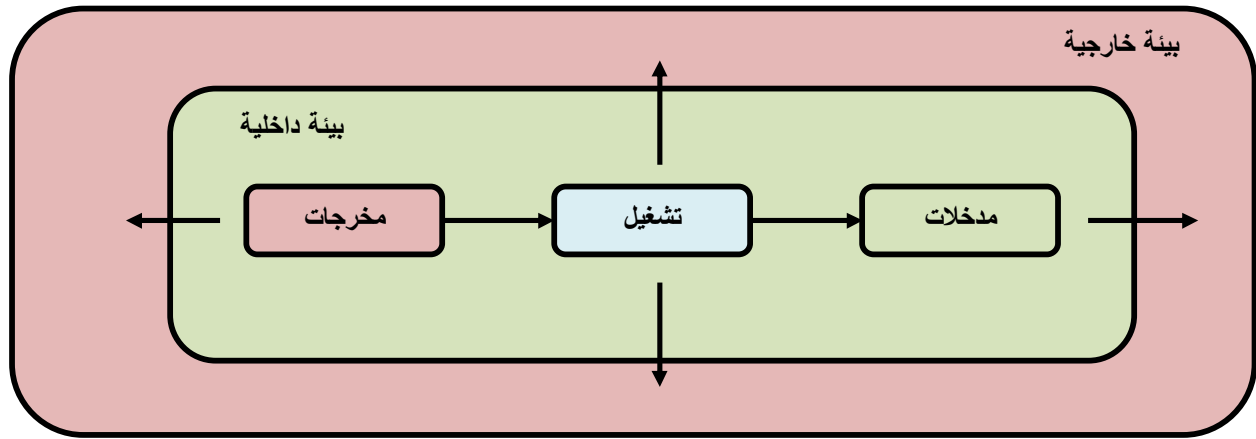
- التوقيت السليم لعملية الاسترجاع.

3_أنواع النظم

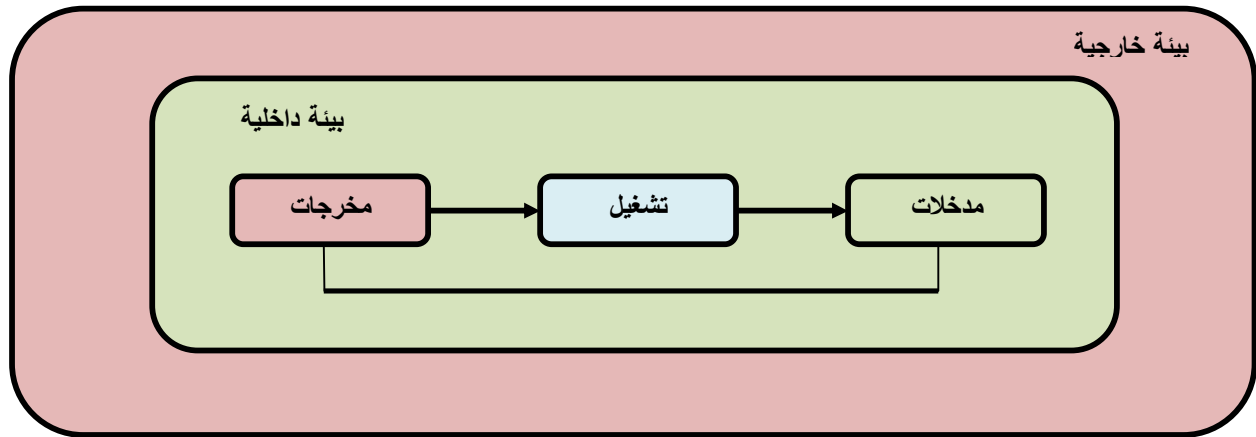
تصنيف الأنظمة بحسب عدة معايير وهي:

نظم مفتوحة ونظم مغلقة: يعتبر النظام مفتوحاً إذا ما توافرت له القدرة على التفاعل مع البيئة المحيطة به، فيمكنه استقبال مدخلات من البيئة وتقديم مخرجات تؤثر عليها، أما النظام المغلق فهو يتفاعل مع البيئة المحيطة به ويتعامل مع متغيراته الداخلية التي تؤثر في عملياتها التشغيلية¹.

الشكل رقم (01) : النظام المفتوح والنظام المغلق



نظام مفتوح



نظام مغلق

المصدر: حكمت أحمد الراوي، نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص39.

¹ نعمان علي توفيق الشهريلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، ط 50، مؤسسة الوراق، عمان، 2008، ص18.

_النظام اليدوي والنظام الآلي

_النظام اليدوي وهو النظام الذي يتم فيه معالجة المدخلات، وتشغيل النظام من أجل إنتاج المخرجات بشكل يدوي، وبمعنى آخر هو النظام الذي بمقتضاه يتم تسجيل وتبويب وتحليل مدخلاته بهدف إنتاج تقارير وكشوفات وملخصات عن طريق العمل اليدوي.

_أما النظام الآلي فهو النظام الذي يتم فيه إجراء عمليات التحويل إلكترونياً أو آلياً، عن طريق اعتماد على مجموعة برامج ذات تكنولوجيا عالية صممت خصيصاً لخدمة ذلك النظام¹.

_النظم المفاهيمية والنظم المادية:

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

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

_النظم الطبيعية والنظم الاصطناعية:

_تعرف النظم الطبيعية بأنها تلك النظم التي أوجدها الخالق عز وجل، وبالتالي لم يتدخل الإنسان في نشأتها أو تحديد القوانين التي تنظم عمل أجزائها، مثال ذلك الإنسان والنبات والمجموعة الشمسية.

_أما النظم الاصطناعية فهي تلك النظم التي قام الإنسان بصنعها لخدمته، وتعد النظم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والصناعية وغيرها مثال لتلك النظم الاصطناعية².

¹ منذر يحيى الداية، أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة، رسالة ماجستير، المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص16.

² إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص37.

_النظم الإجتماعية والنظم الفنية:

يشير مفهوم النظم الاجتماعية إلى مجموعة ثابتة نسبيا من العالقات المتبادلة بين الأجزاء المكونة للنظام، سواء كانت أشخاصا أو جماعات.

_أما النظم الفنية فيقصد بها النظم التي تعمل بدون تدخل من العنصر البشري سواء من حيث توفير المدخلات أو الأنظمة أو عمليات الضبط والصيانة للنظام.

_النظم الدائمة والنظم المؤقتة:

_ طالما أن النظم تميل إلى الفناء، لذلك فإن مفهوم النظم الدائمة هو مفهوم نسبي، فالنظم التي تستمر لفترة زمنية أطول من أعمار مستخدميها يمكن أن نطلق عليها نظم دائمة على الرغم من التغيرات التي تحدث في تلك النظم.

-أما النظم المؤقتة فهي تنشأ لتحقيق هدف معين خلال فترة معينة ينتهي بعدها النظام، مثال ذلك شركة المحاصة.

ثانيا: المعلومات**1_ تعريف المعلومات**

تعددت المحاولات لتعريف مصطلح "علم المعلومات" ووضعت حدود له، والاتفاق على مفهوم مصطلحاته ومن هذه التعاريف:¹

_المعلومات هي "بيانات تمت معالجتها بحيث يكون لها قيمة ومعنى بالنسبة لمتخذ القرار".

_وهناك تعريف للمعلومات من زاوية أنظمة المعلومات هو أن المعلومات تمثل "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً و التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، أو في القرارات التي يتم اتخاذها".

¹ زبيري رايح، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الإقتصادي الجديد"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 22-23 أبريل 2003، ص40.

المعلومات هي كل الحقائق والبيانات والمعرفة، تم إعدادها في شكل ذو معنى، وأصبحت صالحة للاستفادة منها، وأنها قادرة على التأثير في إدارة سلوك الفرد والمجتمع.

ويمكن القول أن المعلومات مجموعة من البيانات تم معالجتها، وأصبحت صالحة للاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار.

2_ أهمية المعلومات

إن مساهمة المعلومات في كافة أعمال وأنشطة المؤسسة تعتمد على جودة هذه المعلومات، ويمكن القول أن المعلومات هي أساس أي قرار يتخذه كل مسئول في موقعه، وتعتمد عليها دقة القرار وصحته كما أنها تحتل ركنا مهما في البناء الإداري المعاصر، لأنها أداة الربط الأساسية بين أجزاء التنظيم، وكذلك فإن المعلومات تعتبر موردا استثماريا أساسيا، يمكن توفيره و تخزينه والاستفادة منه، كما أن المعلومات ينبوع تتزايد وال تتناقص، فالإنسان يستفيد منا ويضيف إليها، كما أنها وسيلة رئيسية لإدارة في التخطيط والتنسيق والمتابعة، وتتوقف نوعية القرارات على نوعية المعلومات المتصلة بالمشكلة المطروحة، وعلى مدى صلاحية هذه المعلومات.¹

3_ خصائص المعلومة:

حتى تكون المعلومة مفيدة يجب أن تتصف بالخصائص التالية:²

الملاءمة: المعلومات تكون ملائمة إذا عملت إلى تخفيض حالة عدم التأكد لدى متخذي القرار.

الثقة: تكون المعلومات ذات ثقة إذا كانت متحررة من الأخطاء والتحيز.

التكامل: المعلومات تكون متكاملة إذا لم تحذف أي تأثيرات مهمة للأحداث والأنشطة القابلة للقياس.

الوقت الملائم: إذا توفرت المعلومات في الوقت المحدد.

القابلية للفهم: تكون المعلومات مفهومة إذا قدمت بشكل مفيد

¹ مندورة محمد محمود، درويش محمد جمال الدين، التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات، مطابع جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 1994، ص17.

² إبراهيم الجازوري، عامر الجنابي، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار الياز، عمان، 2009، ص15.

قابلية التحقيق: أي القدرة على الوصول إلى نفس النتائج من قبل أكثر من شخص إذا استخدموا نفس أساليب القياس.

المطلب الثاني: مكونات ومتطلبات نظم المعلومات الإدارية

أولاً: مكونات نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمسة موارد وعلى المنظمة أن تكون قادرة على تعظيم هذه الموارد حتى تعظم الفائدة من نظم المعلومات الإدارية.

1_الأفراد: فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات، من هؤلاء الأفراد ما نطلق عليهم اسم المستخدمين النهائيين وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام والذين يمكن أن يكونوا محاسبين، بائعين أو زبائن ومنهم من يطلق عليهم اسم الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام¹.

2_ الشبكات:

 تعتبر الشبكات والاتصالات جزءاً أساسياً في جميع أنواع نظم المعلومات الإدارية

حيث تتمثل في:

_ وسائل الاتصالات: هي الوسيلة التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان لآخر.

_ دعم الشبكات: يتضمن دعم شبكات الأفراد والأجهزة والبرمجيات والبيانات التي تدعم مباشرة العمليات.²

3_ البرمجيات:

 وهي ما يعمل على الأجهزة، وتقسّم لنوعيين هما:³ **برامج النظام:** وهو نظام

التشغيل، مثل Windows و Mac OS و Ubuntu وغيرها،

_ **برامج التطبيقات:** وهي التي تساعد في إنجاز مهام العمل مثل: برنامج كشف المرتبات، والنظام المصرفي، ونظام نقاط البيع وما إلى ذلك.

¹ عبد الله إبراهيم الفقي، نظم المعلومات المحسوبة ودعم اتخاذ القرار، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 151-152.

² صالح النجار، فايز جمعة، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة 02، دار حامد، عمان، الأردن، 2007، ص 30-32.

³ عبد الله إبراهيم الفقي، المرجع السابق، ص 153.

4_ الأجهزة: والتي تشمل كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات ، فالأجهزة أو المكونات المادية لاتشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة فقط ، بل أيضا كل الوسائط Media ، والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات. **5_** **البيانات :** هي أكثر من أن تكون المواد الأولية لنظم المعلومات ، فهي تعتبر موارد ذات قيمة عالية في المؤسسات ،لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المؤسسة.¹

ثانيا: متطلبات نظم المعلومات الإدارية

1_المتطلبات التنظيمية: وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:²

- _ التخطيط الاستراتيجي لأنظمة المعلومات قبل مباشرة تطوير نظم المعلومات.
- _ الرؤية الواضحة التي تعتبر مطلوبة لتوجيه التطبيق لتحقيق حاجات وأهداف العمل /المنظمة. _
- دعم الإدارة العليا الذي يعتبر أكثر العوامل أهمية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية .
- _ مشاركة العاملين في التخطيط والتصميم لأنظمة المعلومات. _ الإهتمام بالإبداع ,إذ يتوجب على المنظمة أنتشجع الأنشطة والبرامج المصممة لتحسين إبداع مواردها البشرية.

2_المتطلبات التكنولوجية: تتمثل المتطلبات التكنولوجية والتقنية لنظام معلومات ناجح في:³

- _ **النماذج المعتمدة على الحاسب:** تتضمن النماذج الرياضية ,نظم دعم القرار,الأنظمة الخبيرة, ونماذج المحاكاة.

- _ **قواعد البيانات الواسعة المعتمدة على الحاسوب ,والسهولة الوصول من المواقع البعيدة:** قواعد البيانات هذه يجب أن تتضمن بيانات تشغيلية وتكتيكية من بيئة المنظمة الداخلية، بالإضافة إلى البيانات ذات العلاقة بالبيئة الخارجية .

¹المرجع نفسه، ص152-153.

² بن طاطا عتيقة، اثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية، اطروحة نيل شهادة الدكتوراه في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان،الجزائر، 2017،ص22-23.

³المرجع نفسه، ص23-24.

_الاتصالات والمعالجة المنتشرة: أهداف نظم المعلومات الإستراتيجية هي : "المنافسون، الموردون، العملاء ، التموين ، والحكومة ".وبما أن العديد من هذه الأهداف منتشرة جغرافيا فالاتصالات والمعالجة المنتشرة تلعب دورا حيوي.

_ تعاضد تكنولوجيا نظم المعلومات: ملتقى واتصال الحواسيب ، الاتصالات ،تؤدي إلى إمكانيات إبداعية هامة،هذان العنصرين متغيرين نسبيا وربطهما هو تحدي هام.

ثالثا: نظم المعلومات الإدارية

لقد تعددت تعاريف نظم المعلومات ,وذلك بسبب التطورات السريعة والمتلاحقة لها,

-فقد عرفت (صليحة كاريش) بأنها "مجموعة من العناصر والوسائل والبرمجيات أو الأفراد، تسمح بحياسة ومعالجة وتخزين وارسال المعلومات .

_وحسب (عبد الكردي) فإن نظم المعلومات "مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصال ومواد البيانات , التي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة " .¹

_أما(علاء عبد الرزاق السالمي) فعرّفها على أنها "مجموعة من العناصر المترابطة معا ,تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض لغرض تهيئة المعلومات للإدارة لإنجاز أعمالها بشكل دقيق".²

وكمخلاصة : نظم المعلومات هي مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها ,والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها بغرض دعم صنع القرار والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة ,إضافة إلى تحليل المشكلات , وتشتمل نظم المعلومات ببيانات الأشخاص الأساسيين والأماكن والنشاطات والأمور الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة بها.

المطلب الثالث : أنواع نظم المعلومات الإدارية

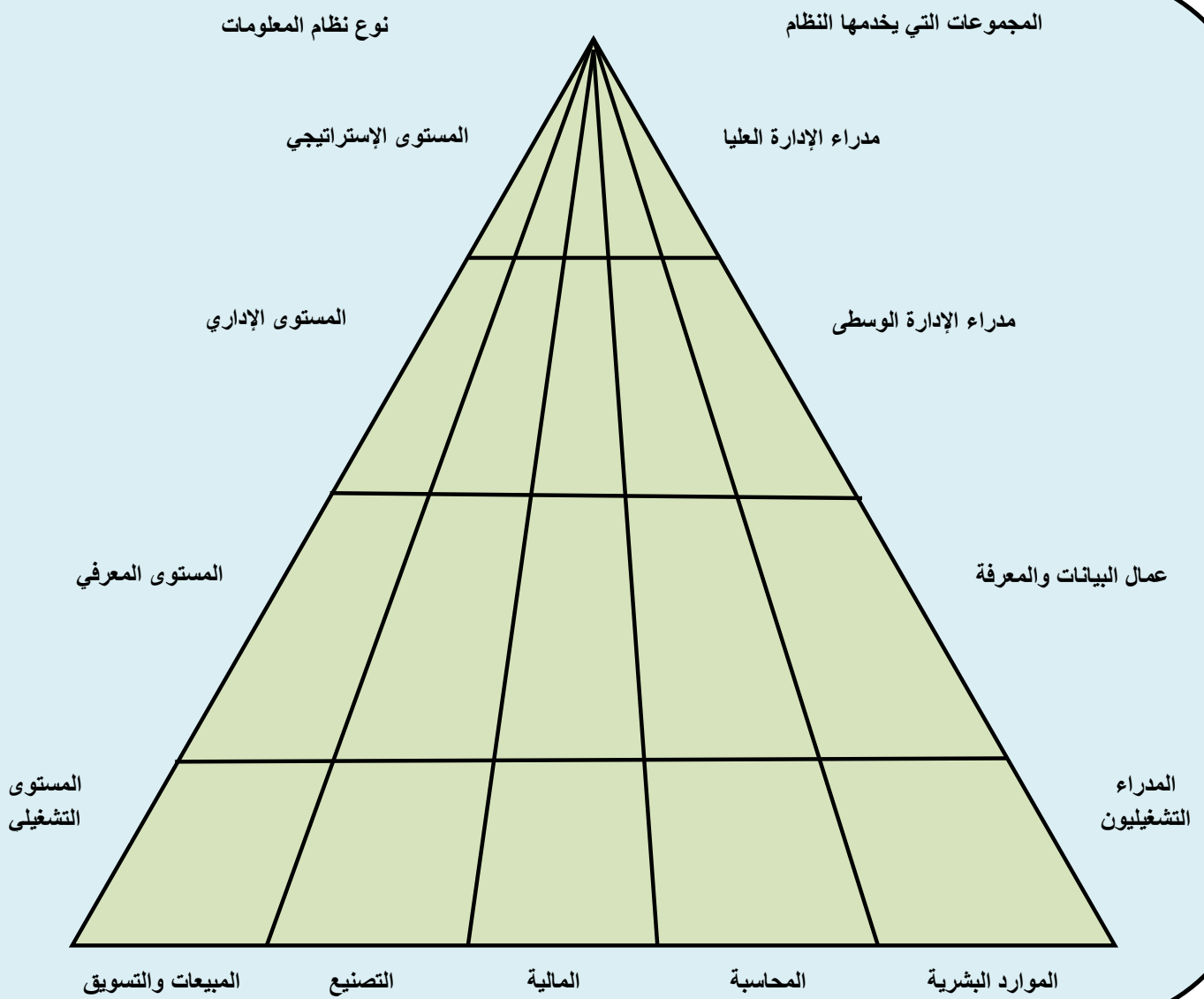
أولا : نظم المعلومات حسب المستوى التنظيمي

¹ عبد جلال إبراهيم والكردي، منال محمد،مقدمة في نظم المعلومات الإدارية : "النظرية-الأدوات-التطبيقات،مطابع الدار الجامعية، الاسكندرية،2009، ص50.

²علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،2006، ص22.

لان هناك مصالح, تخصصات, ومستويات مختلفة من المنظمة يوجد أنواع مختلفة من النظم لأنه لا يوجد نظام يمكن أن يقدم كل المعلومات التي تحتاجها المنظمة, فالمنظمات تقسم إلى مستويات إستراتيجية, إدارية, معرفية, وتشغيلية, وإلى مجالات وظيفية مثل: المبيعات والتسويق, التصنيع, المالية والمحاسبة, والموارد البشرية, فالنظم يتم بناؤها لخدمة هذه المصالح التنظيمية المختلفة, وسيتم التطرق إلى أنواع نظم المعلومات على النحو التالي:¹

الشكل رقم (02): أنواع نظم المعلومات



المصدر: بن طاطا عتيقة، اثر تفاعل نظم المعلومات وادارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية، 2017، ص34.

¹بن طاطا عتيقة، المرجع السابق، ص34-36.

1_نظم المستوى التشغيلي: تدعم المديرين التشغيليين بمتابعة الأنشطة الأولية ومعاملات المنظمة مثل: المبيعات, قائمة الرواتب وتدفق الموارد في المصنع. الغرض الرئيسي من هذه النظم في هذا المستوى هو الإجابة على الأسئلة الروتينية ومتابعة تدفق المعاملات إلى المنظمة, ومن أمثلة نظم المستوى التشغيلي: نظام معالجة المعاملات .

2_نظم المستوى المعرفي: غرض نظم المستوى المعرفي هو مساعدة منظمات الأعمال على دمج معرفة جديدة في العمل ,ومراقبة تدفق العمل الكتابي ,ومن أمثلة نظم المستوى المعرفي : نظم العمل المعرفي .

3_نظم المستوى الإداري: تخدم الأنشطة الإدارية, الضبط, الرقابة, إتخاذ القرار لمديري الإدارة الوسطى, هذه النظم غالبا تجيب على الأسئلة من نوع "ماذا إذا": "ماذا يكون التأثير على جداول الإنتاج إذا كنا سنضاعف المبيعات في شهر ديسمبر؟" الإجابة على هذا السؤال تتطلب الكثير من البيانات من داخل وخارج المنظمة , ومن أمثلة النظم في هذا المستوى: نظم المعلومات الإدارية, نظم دعم القرار .

4_نظم المستوى الإستراتيجي: تساعد الإدارة العليا في معالجة وتوجيه القضايا الإستراتيجية والاتجاهات طويلة المدى في كل من المنظمة والبيئة الخارجية. الهدف الرئيسي لهذه النظم هو الإنسجام بين المتغيرات في البيئة الخارجية والقدرات التنظيمية الموجودة , ومن أمثلة نظم المعلومات في هذا المستوى: نظم معلومات التنفيذيين .

_ نظم المعلومات تخدم أيضا وظائف العمل الرئيسية مثل وظيفة المبيعات التي لها نظام مبيعات على المستوى العملياتي لتسجيل أرقام المبيعات اليومية, نظام المستوى المعرفي الذي يصمم عروض ترويجية لمنتجات الشركة ,ونظام المستوى الإداري الذي يتتبع أرقام المبيعات الشهرية .

ثانيا : نظم المعلومات من المنظور الوظيفي

نظم المعلومات الوظيفية هي التي تركز على التطبيقات العملية والإدارية في دعم وظائف الأعمال الأساسية مثل : المحاسبة, المالية, التصنيع والإنتاج , وادارة الموارد البشرية, إذا فنظم المعلومات يمكن أن تصنف حسب الوظائف التنظيمية إلى : نظم المبيعات والتسويق , نظم التصنيع

والإنتاج، نظم المالية والمحاسبة، ونظم الموارد البشرية وسيتم تناول كل نظام من هذه الأنظمة على النحو التالي:¹

1_ نظم معلومات المبيعات والتسويق: نظم المعلومات الإدارية للتسويق تدعم الأنشطة الإدارية في مجالات تطوير المنتج، المزيج التسويقي، التوزيع، قرارات التسعير، فعالية الترويج، والتنبؤ بالمبيعات، ومن جهة أخرى تجمع هذه النظم وتعالج البيانات المتكررة والروتينية المتعلقة بتحديد مكان العملاء، تقديم السلع والخدمات، معالجة الطلبات والمبيعات.

ومن جهة أخرى تساعد نظم دعم المبيعات موظفي المبيعات على تحديد العملاء المحتملين، جعل العميل يتواصل، وتتبع البيع، إذ تسجل هذه النظم وتتبع أثر العملاء المتوقعين وتواصل العميل.

2_ نظم معلومات التصنيع والإنتاج: هي نظم معلومات تدعم الوظائف الرئيسية للإنتاج والتصنيع عن طريق التزويد بالبيانات لإدارة، ضبط، ورقابة عملية الإنتاج. تجمع البيانات وتنتج التقارير المتعلقة بوضعية مهام الإنتاج، قوائم الجرد، المشتريات، وتدقق السلع والخدمات. مهمة نظام معلومات التصنيع والإنتاج هي تطبيق تكنولوجيا الحاسب لتحسين عملية وكفاءة نظام التصنيع، وهذا لرفع جودة المنتجات وتخفيض تكاليف التصنيع.

3_ نظم المعلومات المالية والمحاسبية: النظم المحاسبية تحتفظ بالسجلات المتعلقة بتدفق الأموال في المنشأة وتنتج كشوفات الحسابات المالية مثل الميزانيات وكشوفات حسابات الدخل.

تتمثل المهمة الأساسية للبرامج المحاسبية في حوسبة العمل الروتيني لإدخال وإرسال المعاملات المحاسبية، هذه المعلومات تنظم في شكل إلكتروني لإنتاج كشوفات الحسابات المالية، ويمكن تحديد خمس استعمالات للمعلومات المحاسبية هي: إنتاج التقارير الداخلية، دعم الأنشطة الروتينية، دعم القرار، التخطيط والرقابة، وتطبيق الرقابة الداخلية.

4_ نظام معلومات الموارد البشرية: هو نظام مكون من قواعد البيانات، التطبيقات الحاسوبية، الأجهزة، والبرامج الضرورية لتخزين، جمع/تسجيل، إدارة، تسليم، تقديم، ومعالجة البيانات لمديري الموارد البشرية.

¹ المرجع نفسه، ص 36-39.

يمكن تقسيم أفراد المنظمة الذين يتفاعلون مع هذا النظام إلى ثلاث مجموعات :مهنيو الموارد البشرية , مديرو الوظائف الأخرى , الموظفون .

المبحث الثاني: الرضا الوظيفي

منذ أربعين سنة دارت النقاشات حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي أن النموذج قوة التكافؤ الذي طرحه فروم 1994 توصل إلى تأييد القائل بان الرضا الوظيفي العالي يؤدي إلى تحسين الوظيفي ففي هذا النموذج يرتبط الرضا الوظيفي بشكل مباشر بالجاذبية المطلوبة للوظيفة فالموظف الذي يرى أن وظيفته أكثر جاذبية وذات عائد سيكون أدائه أفضل, وفقا لنموذج قوة التكافؤ فان الرضا الوظيفي يرتبط بشكل سلبي بمعدلات الغياب المرتفعة ومعدلات التسرب.¹

المطلب الأول : ماهية الرضا الوظيفي

يحتاج العنصر البشري إلى عناية فائقة ورعاية بالوسط المؤسسي الذي ينشط فيه فالبيئة الملائمة المعاملة الجيدة من الزملاء والرئيس، الإنصاف، العدالة والمساواة كلها متغيرات تلعب دورا هاما في إحداث ما يعرف بالرضا الوظيفي هذا المفهوم الذي ارتبط بالعنصر البشري، واحتل مكانة بالغة الأهمية في ميدان السلوك التنظيمي إذ نجد أن الباحثين لا يترددون في استعماله رغم الصعوبة في صياغة تعريف محدد له، إذ يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي تعقيدا ونرجع السبب في ذلك إلى ارتباطه بحالة شعورية للفرد يصعب قياسها ودراستها بشكل موضوعي .
وعليه ما هو التعريف الذي نقدمه للرضا الوظيفي؟ ما هي خصائصه؟ وما هي أهميته؟²

¹ حسان عباس إبراهيم أحمد ، الرضا الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الإداري والإشرافي لدى مديري مدارس الأساس بمحلية بحري ،دراسة لنيل درجة ماجستير ،كلية التربية، جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا، 2018، ص5.

² عبد الرحمن العيسوي ،علم النفس الإداري ،ط1،دار الراتب الجامعية ،بيروت،لبنان ،2004، ص19.

أولاً: مفهوم وأهمية الرضا الوظيفي

1_ مفهوم الرضا الوظيفي

لا يوجد إتفاق بين الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي وسبب ذلك راجع إلى إختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية , حيث وضع الباحثين تعاريف متنوعة نذكر منها :

تعريف هوبوك "hoppock" : " هو عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد ."¹

تعريف ويليام "william" : " الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا ."²

تعريف أحمد صقر عاشور: "الرضا الوظيفي هو سلوك الفرد المعبر عن مستوى الإشباع الذي تنتيحه له العناصر والجوانب المختلفة للعمل".

تعريف لوك : "الرضا الوظيفي هو الشعور الإيجابي الناتج عن تقييم الفرد لوظيفة أو خبرته في تلك الوظيفة".³

من خلال التعاريف السابقة نجد أن الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي ايجابي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله ؛ ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله.

2_ أهمية الرضا الوظيفي

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في إرتباطه بالعنصر البشري ،الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها ؛ كما أن للرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديرا ،موظفا ،أو عاملا صغيرا اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به.

¹ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2004، ص195.

² خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2000، ص37.

³ احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983، ص52.

وعموماً فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى:¹

رفع الروح المعنوية للعاملين ، ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي وكذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال أو بين العمال والإدارة .

زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي ، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فعالية المؤسسة .

تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد الذي يؤدي للنجاح في العمل ، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده ، كما يمكن أن يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية

ثانياً : عناصر وعوامل الرضا الوظيفي

1_عناصر الرضا الوظيفي:

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل وأن درجة رضا الأفراد تعد عاملاً من العوامل التي قد تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى وهذه العوامل يمكن أن تحدد كالتالي:²

الرضا عن الأجر: ويقصد به الثمن أو المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير المجهودات التي يبذلها سواء كانت جسمية أو فكرية ، ويعتبر هرزبرج ورفقائه أن توافر الأجر لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الإستياء من أن تستحوذ على الفرد ، لكن الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية والمصانع الإنجليزية تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الدخل .

¹ محمد بن مسفر الشمراني، معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها_دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006، ص38_39.

² أحمد صقر عاشور ، المرجع السابق، ص193.

_الرضا عن محتوى العمل: توصل عدد من الباحثين أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل :

- درجة تنوع مهام العمل.
- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد.
- استخدام الفرد لقدراته.

_الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال محل شكر وتقدير وأنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا أكثر عن عمله، وبالتالي ترتفع كفاءته في العمل.

_الرضا عن الإشراف: تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي، وأوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي بينه وبين مرؤوسيه روح المساندة الشخصية ويعمل على تفهم مرؤوسيه، هذا المشرف يستطيع اكتساب ثقتهم وولائهم، فالمشرف الذي يكون حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم ورضاهم عن عملهم .

وينتج الرضا عن الإشراف بتحقق العوامل التالية:¹

- إظهار روح الصداقة في العمل.
- تفهم مشكلات العامل ووجهات نظره.
- مساندة العمال وتقديم يد العون لهم.
- وجود استعداد للتفاهم بين المشرف وعماله، دون اللجوء للسلطة الرسمية والأوامر .

_الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم فإنه لا بد أن يرضى عن عمله .

¹ زين الدين ضياف، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000، ص73.

_الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل درجة الحرارة والتهوية والرطوبة و النظافة على درجة رضا الموظف عن بيئة العمل , وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

2_العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

تقسم العوامل المؤثرة على الرضا حسب مصدرها إلى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة والأخرى ذاتية متعلقة أساسا بطبيعة العامل نفسه .

2_1_العوامل التنظيمية :

هناك عدة عوامل نذكر منها:¹

أ_نظام العوائد :

تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم , وأهمها: الأجر , الحوافز والمكافآت والترقية , فيشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفقا لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

ب_السياسات التسييرية :

1_ نمط الإشراف: يعكس طريقة معاملة المسؤولين لمرؤوسيهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية , فهناك القيادة الاستبدادية , الفوضوية , والديمقراطية , وجل التجارب تؤكد على أن أفضلها وأكثرها تحقيقا لرضا العامل هي القيادة الديمقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية واجتماعية كتكافؤ الفرص , حرية الرأي , والمساواة أمام القانون .

2_ قيم وأهداف المنظمة: كلما شعر الفرد في أي منظمة أنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة ونفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك أثر لا يمكن إنكاره على رضاه لأنه يشعر في هذه الحالة بأنه يعمل من أجل شيء يستحق الجهد والعرق .

¹نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية_حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز _، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص198.

3_ سياسة المنظمة: وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يسير العمل ولا يعيقه , فكلما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة ,التكامل ,الاستقرار , وتوافر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي .

ج_ظروف العمل¹

1_ ظروف العمل المادية: تشير معظم الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعية العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه ,وملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي .

2_ الظروف الاجتماعية (جماعات العمل): يشير جمال الدين محمد المرسي إلى أهمية الجماعات وتأثيرها على سلوك الأفراد بصفة عامة وعلى رضاهم بصفة خاصة , حيث تؤثر جماعات العمل على الأداء والعلاقات الشخصية والاتصالات والدافعية ,وهي كلها ذات علاقة متعدية بالرضا الوظيفي .

3_ محتوى العمل: يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة ,فالعامل الحارس محتوى عمله هو الحراسة والإداري مهمته الأعمال الإدارية وهكذا ,ولا شك أن لهذا المضمون أثره النفسي على العامل وهو ما أشار إليه هرزبرغ في أبحاثه .

4_ ساعات العمل: يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل ,فمنهم من يفضل العمل نهارا ومنهم من يفضل العمل ليلا ومنهم من يميل إلى العمل بلا إنقطاع كما فيهم من يرتاح للنظام الذي يحتوي على فترات راحة أكثر وهكذا.

وعليه فإن للتفضيلات الساعية للعمل أثرا بالغ الأهمية على رضا العاملين وان كانت مدة العمل متفق عليها , فلا بد من إدخال فترات راحة كإجراء للحفاظ على نمط جيد للأداء ذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد نفسيا وعضويا .

¹المرجع نفسه ،ص151.

2_2_ العوامل الذاتية:

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد ,فهناك أناس بطبائعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الإستياء ومن أهم هذه المسببات مايلي :¹

أ_احترام الذات : كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للإعتدال بالرأي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقربا إلى الرضا الوظيفي ,أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانقصاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم .

ب_تحمل الضغوط: كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل, وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره , أما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي.

ج_المكانة الإجتماعية: المكانة الإجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره , في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما يؤدي إلى الإستياء وعدم الرضا .

د_الرضا العام عن الحياة: يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم ,أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عدم الرضا والمشاكل والصراعات التنظيمية .

¹احمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ،الطبعة 7، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2007، ص 243.

ويمكن تلخيص وتدعيم أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بالجدول التالي :

الجدول رقم (01) : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها

عوامل متعلقة بالعامل.	عوامل متعلقة بالوظيفة		عوامل متعلقة بالمنظمة	عوامل متعلقة بالبيئة
* عامل السن	<u>من حيث طبيعة تصميم الوظيفة:</u>	<u>من حيث أداء العامل للوظيفة:</u>	*مدة وتوقيت العمل	*مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة
* الأقدمية في العمل	*درجة إثراء الوظيفة	*الشعور بالإنجاز	*ظروف العمل المادية	*نظرة المجتمع للموظف
*نوع الجنس	*السيطرة على الوظيفة	*الأجر والحوافز	*أساليب العمل الإجراءات	*الانتماء الديمقراطي
*المستوى التعليمي	*طبيعة الوظيفة	*فرص الترقية	*القانونية للعمل	اختلاف الجنسية *
*أهمية العمل للعامل	*المشاركة في إتخاذ القرار	*الشعور بالأمن الوظيفي	* نظم الإتصال التكنولوجيا	* البيئة
*شخصية العامل	*المستوى التنظيمي	*العلاقات مع الآخرين	*نمط القيادة والإشراف	الإجتماعية والثقافية الداخلية والخارجية

ثالثاً: أنواع الرضا الوظيفي

أنواع الرضا الوظيفي :

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:¹

_الرضا العام : يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضي أو غير راضي فالمؤشر الأولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلاً الفرد، وهذا السبب انه يفيد إلقاء النظرة عامة على موقف العامل نحو عمله .

_الرضا النوعي : يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، و تتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية، الرعاية الصحية الاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع زملاءه ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته .

المطلب الثالث: مؤشرات وخصائص الرضا الوظيفي وطرق قياسه

أولاً: مؤشرات الرضا الوظيفي

تعددت مؤشرات الرضا الوظيفي حيث نذكر منها ما يلي:²

1_الرضا الوظيفي ولتغيب عن العمل: يتفق كثير من الباحثين على تعريف التغيب عن العمل بأنه عبارة عن موقف إرادي ومقصود وشكل من أشكال ردود الفعل مثله، مثل الإضراب، حيث انه رد فعل مباشر يعبر به الموظف عن رفضه للعمل وظروفه.

وبشير إلى أن التغيب عن العمل يختلف عن الغياب عن العمل، فالتغيب هو فعل إرادي ومقصود من قبل الموظف في حين أن الغياب عن العمل هو فعل غير إرادي يصدر الموظف اثر تعرضه لمواقف طارئة تخرج عن سيطرته مثل المرض، التعرض لحادثة... الخ.

¹ سفاري ميلود ، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة سطيف، الجزائر، 2007، ص19.

² إحسان دهش جلاب ،إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،الأردن،2011،ص21.

2_الرضا الوظيفي وضغوط العمل: قبل التطرق لرضا الوظيفي وضغوط العمل يمكن أن نتناول تعريف ضغط العمل بأنه الفجوة بين تصور الفرد للحقيقة، وبين الحقيقة نفسها، وقد تكون الضغوط حالة نفسية تنتج عن بعض المؤثرات والمشكلات ومتطلبات الحياة التي تحتاج إلى حل، وفيما يلي شرح العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، بحيث أكد العتيبي سنة 2000 وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل لان زيادة احدهما تؤدي إلى تراجع الأخرى.

3_الرضا الوظيفي ودوران العمل: يعتبر دوران العمل التغيير الحاصل في عدد الموظفين العاملين في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، أي انه عبارة عن ذلك المؤشر الذي يعكس عدم الثبات والاستقرار في العمل بحيث يرى الباحثون أن ارتفاع معدلات دوران العمل يرجع إلى أسباب كثيرة نذكر منها ما يلي:

_قيام الإدارة بإنهاء الخدمة سواء بالفصل النهائي أو الاستغناء المؤقت.

_الاستقالة من العمل بسبب ظروف العمل الصعبة.

_الإحالة إلى التقاعد.

_التسريح أو الفصل التأديبي.

فالعلاقة بين الرضا ودوران العمل علاقة عكسية فكلما ارتفع مستوى الرضا يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض.

1_الرضا الوظيفي وحوادث العمل: يربط الرضا الوظيفي بمعدلات حوادث العمل، فالباحثون يفترضون وجود علاقة عكسية بين المتغيرين، أي انه كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي يميل معدل حوادث العمل إلى الارتفاع. وتفسير ذلك أن المورد البشري الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا الوظيفي تجد اقل تركيز وانتباها في العمل مما يسبب حوادث العمل.

2_التمارض: يلجأ الفرد إلى ظاهرة التمارض، أو ادعاء المرض أي إظهار نفسه في حالة مرض، وذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة، وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل لأجل التخلص من القلق والتوتر ومن العمل غير راضي عنه.

3_ كثرة الشكاوي: إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل، تدفع بالعاملين المستاءين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفويا لرؤسائهم، فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس لما مستوى الرضا الأمر الذي يتوجب أخذه بعين الاعتبار وتحليله بدقة لإيجاد الحلول الممكنة.

ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

1_ تعدد مفاهيم طرق القياس :

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2_ النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

3_ الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لانها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4_ الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

5_ للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6_ رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاته.

ثالثا: طرق قياس الرضا الوظيفي

تتمثل طرق قياس الرضا الوظيفي في:¹

1_ المقاييس الموضوعية: يركز هذا النوع على قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية للفرد وفيه تستخدم وحدات قياس موضوعية كمعدل الغياب ومعدل دوران العمل ؛ وبالنظر إلى أسس تطبيق هذه المقاييس نجدها لا توفر البيانات الضرورية التي تؤكد على رضا أو عدم رضا العامل ، فعلى سبيل المثال قد يكون معدل الغياب مرتفعا بسبب المرض وليس بسبب عدم الرضا

2_ المقاييس الذاتية: وهي التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل تصميم استمارة الاستقصاء ، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثين مع العاملين في المنظمة ، ومن أهم الطرق الرئيسية المستخدمة في قياس الرضا نذكر منها:

_المقاييس الرتبية أو الاستبيانات ذات المقاييس المقننة: وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي باستعمال قوائم الاستقصاء ، ومن أهم المقاييس المستعملة : الإستبانة الوصفية للوظيفة (CJDI) ، إستبانة مينوستا لقياس الرضا الوظيفي (MSQ) .

¹ محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص علوم التربية ،جامعة 2 الجزائر، الجزائر، 2001 ، ص41-42.

أ_ أسلوب الأحداث الحرجة: حيث يطلب من الأفراد أن يصفون بعض الأحداث المرتبطة بالعمل والتي حققت لهم الرضا أو عدم الرضا , ثم يتم إختيار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا .

ب_ المقابلات الشخصية : وهي تتضمن مقابلة الأفراد بصفة شخصية وجها لوجه , بحيث يفصح العامل عن بعض الأمور التي لا يمكن الحصول عليها من قوائم الاستقصاء , وتكون أكثر فاعلية في المنظمات الصغيرة.

المبحث الثالث: تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

المطلب الأول: النظريات المفسرة لنظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي

أولاً: النظريات المفسرة لنظم المعلومات

1_ نظرية النظام

ظهرت عبارة النظرية العامة للنظم بفضل البيولوجي الأمريكي L.V Bertalanffy الذي يعتبر أي لهذه النظرية, حيث اقترح في كتابه general systems theory فكرة ضرورة اكتشاف نظرية تهدف إلى تفسير عمل المجموعان من خلال تحليل إجراءاتها, ولكن خصوصاً يجب الأخذ بعين الاعتبار للتفاعلات والعلاقات بين أجزائها البسيطة.¹

وهناك أسماء كثيرة ساهمت في إعداد تحضير نظرية النظام نذكر على وجه الخصوص S.Beer/ P.druker, H. Simon اللذين رؤوا بأنه أصبح من الضروري إقامة وتدريس علم النظم, فقد بينوا بان تطور المؤسسة وتوسعها يتطلب من المسؤولين التفكير أكثر بالنظام لأنهم بحاجة ماسة له من اجل العمل بالفعاليات المطلوبة وتصور مؤسساتهم بشكل نظم ديناميكية كبيرة تضم عدة تفاعلات " إنسان, آلة " فنظرية النظام تنظر إلى المنظمة على اعتبار أنها نظام مركب من أجزاء متعددة مترابطة متفاعلة يعتم بعضها على بعض وتسعى جميعها إلى تحقيق هدف النظام الذي تعمل

¹سليم منى، أثر استخدام المعلومات على فعالية أداء الموظفين بالبنك التجارية الجزائرية، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، 2016، ص 40.

ضمنه، ويمكن التعرف على هذه الأجزاء وتحديدها من خلال علاقتها بالهدف الذي يسعى النظام إلى تحقيقه وهذه الأجزاء هي:

_ الجزء الأساسي في النظام هو العنصر البشري (القائد، المنفذ،...) وبصفة أساسية تركيبته السيكولوجية التي يحضرها معه إلى المنظمة لهذا تعالج النظرية حوافز الفرد واتجاهاته وافتراضاته.

_ ثاني جزء أساسي في النظام هو الهيكل التنظيمي للمنظمة وما يتبعه من المناصب.

_ ثالثا التنظيم غير الرسمي، أي أن أنماط العلاقات بين المجموعات وأنماط تفاعلهم مع بعضهم.

الجزء الأساسي الرابع والأخير هو تكنولوجيا العمل ومتطلباتها الرسمية. فيجب تصميم الآلات بما يتماشى والتركيب السيكولوجي الفيسيولوجي للإنسان.

2_ فرضيات النظرية: لقد اعتمدت نظرية النظم على فرضيات أهمها:

وجود منطق منظم: كل جزء من النظام يملك خصائص داخلية، ناتجة عن طبيعة الجزء ذاته وأخرى خارجية تكون مرتبطة بالمكانة التي يشغلها هذا الجزء داخل النظام.

_ تماثل النظام: ترتبط النظامية التي تنتمي إلى مجالات مختلفة عن الواقع.

_ إذا كان النظم ينتمون إلى عدة مجالات للمعرفة ولهم نفي الهيكل، يكون بالإمكان شرح وتوضيح هذا الهيكل بأسلوب شامل ومشتراط.

_ القرارات المتزامنة تكون مستقلة فيما بينها، حيث يلزم بعض الوقت لنقل المعلومة من نقطة قرار إلى آخر.

_ شبكة المعلومات تلعب دور جهاز عصبي حقيقي، حيث يضمن الارتباط بين مختلف الشبكات " المواد، التجهيزات، الموظفين..."

3_ التطبيق النظري على المؤسسة: في حالة اعتمدت المؤسسة تطبيق المنهج النظامي يمكن أن

ينجم عن ذلك ما يلي:

_ العناصر المميزة في المنظمة والتي تتمثل في مختلف الوظائف والأقسام والتي لها أهداف ووسائل وهيكل خاصة، ولكن عليها أن تعمل مجتمعة لتحقيق هدف المنظمة.

- الحدود التي تمثل هيكل المؤسسة، أي تنظيمها الداخلي.

- المتعاملين مع المؤسسة " الزبائن, الموردون, المنافسون ... " .
- الهدف هو بقاء المؤسسة أطول مدة ممكنة, بالإضافة إلى الأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

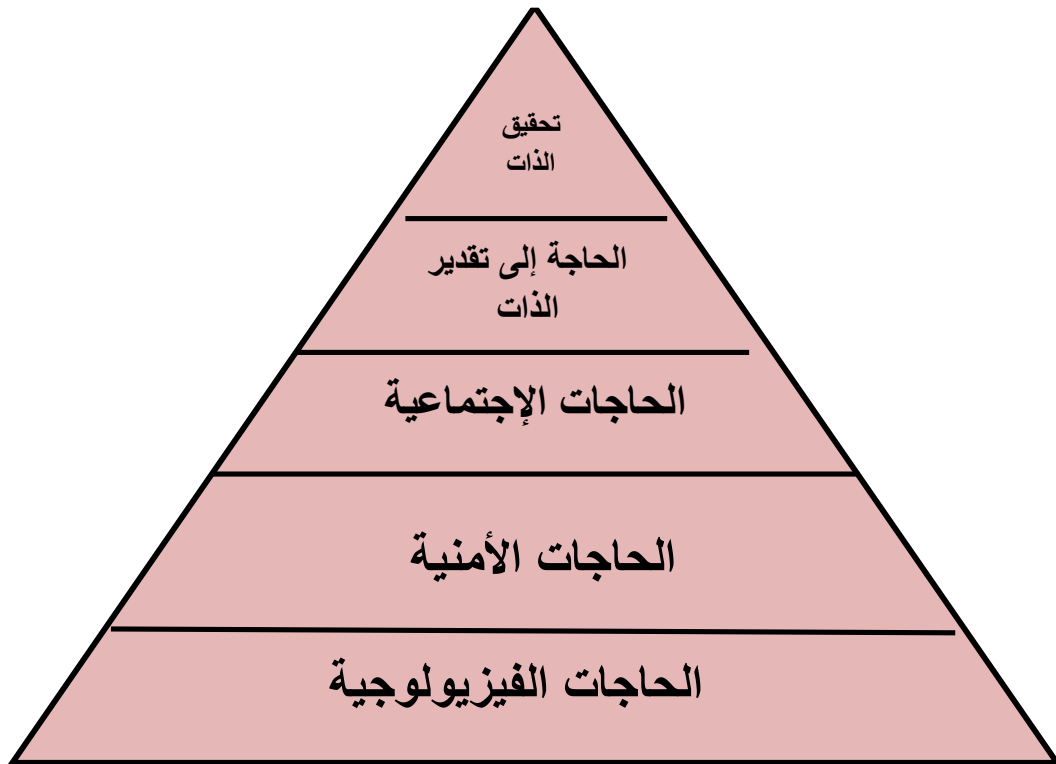
نرى أن هذه النظرية لم تركز على متغير واحد على حساب المتغيرات الأخرى, فأشارت إلى أهمية العنصر البشري وسلوكه الرسمي وغير الرسمي, وأشارت كذلك إلى أهمية الاهتمام بالتكنولوجيا.

ثانيا: النظريات المفسرة لرضا الوظيفي

1_ نظرية تدرج الحاجات لإبراهام ماسلو:

تعتبر نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات من أولى النظريات التي فسرت سلوك الإنسان وكيفية إشباع حاجاته والأفراد يمكن دفعهم للعمل والأداء , حيث قام في 1954 بترتيب الحاجات ترتيبا هرميا تتدرج من الحاجات الدنيا إلى الحاجات العليا , وهذا عد إجراءات لعدة تجارب توصل من خلالها إلى الحاجات الخمسة التي يوضحها الشكل التالي :¹

الشكل رقم(03) : هرم تدرج الحالات لابراهيم ماسلو



المصدر: صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2008، ص70.

¹عاطف جابر طه عبد الرحيم ، السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر،2009،ص90 .

يضع ماسلو مجموعة من الإفتراضات التي تحكم مفاهيم نظريته نذكر منها:

أ_ أن الإنسان في حاجة مستمرة وأن حاجاته تؤثر على سلوكه .

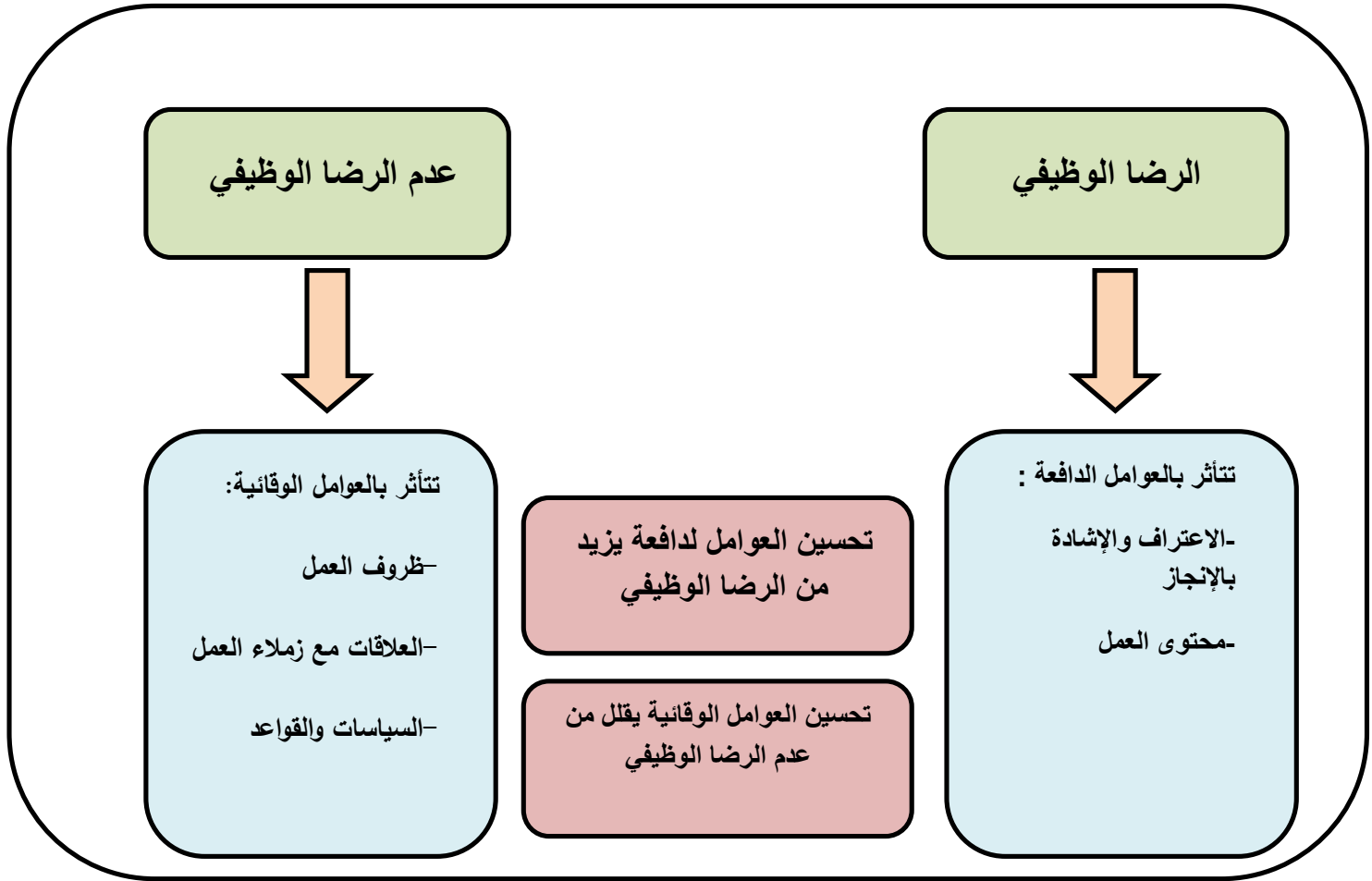
ب_ يقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بدءا بالحاجات الفيزيولوجية , ثم ينتقل إلى حاجات الأمن , ثم الحاجات الإجتماعية , ثم حاجات التقدير و الإحترام , وأخيرا حاجات تحقيق الذات .

2_نظرية ذات العاملين : ¹

لقد قدم (فريدريك هزبرغ) عام 1959 نظرية ذات العاملين , حيث صاغها بناء على دراسة أجراها على 200 محاسب ومهندس , حيث طلب منهم تذكر الفترات التي كان الشعور فيها بعدم الرضا ؛ ومن الأسباب التي أدت إلى هذا الشعور من خلال هذه الدراسة وجد أن هناك عوامل يمكن أن تصنف ضمن مجموعتين , الأولى سماها العوامل الدافعية التي تؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي وتتعلق بمحتوى الوظيفة , أما الثانية فهي العوامل الوقائية وهي مرتبطة بالظروف المحيطة بالوظيفة التي ينتج في حالة غيابها عدم الرضا الوظيفي .

¹المرجع نفسه ،ص92 .

الشكل رقم (04):محتوى نظرية هرزبرغ (العاملين)



المصدر: صالح محمد محسن العامري، الإدارة والأعمال، ص.464

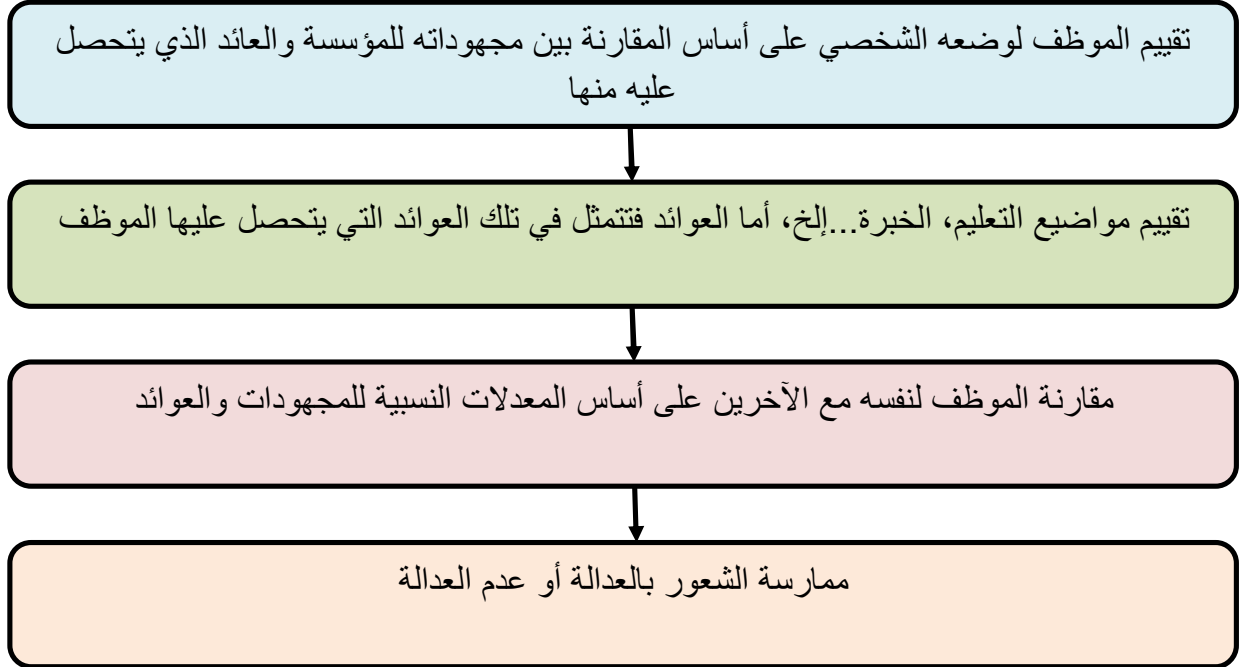
3_ نظرية العدالة: تنسب نظرية العدالة للكاتب ادمز "Adms Stacy" و ذلك عام 1965، وتقوم هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للموظف تتوقف على مقدار ما يشعر به من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه المجهودات.

وحسب آدمز فإن الموظف الذي لا يقصر عملية المقارنة على نفسه فقط بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرون وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك، وكلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلما زاد مستوى شعور الموظف بالرضا الوظيفي والعكس صحيح¹.

¹محسن علي الكنتي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية الإسماعيلية، مصر، 2005، ص309.

وتتشكل عملية إدراك الموظف للعدالة و فقا لأربع خطوات يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (05): خطوات عملية إدراك الموظف للعدالة



المصدر: غربي علي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،

2007، ص216.

يتبين من الشكل السابق أن آدمز اعتمد في تفسيره لعملية إدراك العدالة على الثنائية "مجهودات، عوائد" حيث تمثل المجهودات مختلف الإمكانيات التي يضعها الموظف تحت تصرف مؤسسته بصفة عامة و وظيفته بصفة خاصة مثل: التعليم، الخبرة...إلخ، أما العوائد التي يتحصل عليها الموظف مقابل ما قدمه من مجهودات سواء كانت هذه العوائد المادية مثل: الأجور، العلاوات...إلخ، أو معنوية مثل: التقدير، الشكر و التكريم...إلخ.

وتترتب عملية إدراك الموظف للعدالة بدءا بالخطوة الأولى التي تكون فيها المقارنة بين مجهودات الموظف والعوائد التي يحصل عليها مقابل هذه المجهودات، ليأتي في الخطوة الثانية تقييم الآخرين على أساس المقارنة بين مجهوداتهم للمؤسسة وعوائدهم التي يتحصلون عليها إثر تلك المجهودات، على أساس المعدلات النسبية للمجهودات والعوامل، وعلى أساس هذه المقارنة يتحدد سلوك الموظف أي الخطوة الأخيرة للشعور بالعدالة أو عدم العدالة.

فإذا كان الشعور بالعدالة يجعل الفرد يحافظ على وضعه القائم، أي أنه يستمر بتقديم نفس الجهود لمؤسسته بصفة عامة ولوظيفته بصفة خاصة، وهذا ما دام أن عوائده على الأقل لم تتغير كما أن الجهود وعوائد الآخرين كذلك لم تتغير، أما إذا كان هناك شعور بعدم العدالة فإن الموظف يسعى إلى تجاوز هذا الشعور بإتباعه السلوكيات التالية:

- تقليص مجهوداته في العمل.
- تغيير النواتج وهذا من خلال المطالبة بالرفع من العوائد.
- تغيير الإدراك الذاتي، وهذا من خلال تغيير تقييمه الذاتي، فالموظف قد يرجع أن عملية تقييمه لنفسه كانت خاطئة.
- تغيير إدراكه للآخرين وهذا من خلال تغير تقييمه فهنا يرجع الموظف أن عملية تقييمه للآخرين كانت خاطئة.

ومن هنا فإن واجب الإدارة أن تهتم بتوفير العدالة التي تؤدي إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف لان العدالة تؤدي إلى تحفيز الموظفين وإثارة دافعيتهم للمزيد من العمل وزيادة مستوى الأداء وجودته، أما إذا كان الشعور بعدم العدالة يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي والذي ينعكس سلباً على المؤسسة مثل: التغيب عن العمل¹.

ما نستنتجه من هذه النظرية أهمية مبدأ العدالة الذي يحدد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف و كذلك يقلل الصراعات بين الموظفين و خلق جو تنظيمي سليم تسوده الثقة و التعاون بين الموظفين في المؤسسة.

¹ محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي - دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، ط5، 2009، ص68.

4_ نظرية اكس (X) و واي (Y) لدوغلاس ماكريجور:

قدم العالم دوغلاس ماكريجور وجهة نظره الخاصة بطبيعة البشر، حيث قام باختبار افتراضات أساسية من السلوك البشري، كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية أسماها نظرية اكس (X) و واي (Y)، وأن هاتين النظريتين يبينان مستوى الدافعية و الإنجاز لدى العاملين¹.

أ. نظرية اكس: وهذه النظرية تقوم على مجموعة اقتراحات أهمها:

- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل.
- الإنسان خامل لا يريد تحمل مسؤولية في العمل.
- يفضل الفرد دائماً أن يجد شخصاً يقوده و يوجهه و يشرح له ما يعمل.
- العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان إلى العمل.
- لا بد من الرقابة الشديدة و الدقيقة على الإنسان لكي يعمل.
- الأجر و المزايا المادية الأخرى هي أهم حوافز العمل.

و على أساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة التقليدية الخطط و الأساليب الملائمة للإدارة الجهد البشري و جعلت التهديد و الإشراف المحكم على العاملين وسائل لها، و هذه السياسة وضعت لتناسب افتراضات ظالمة في سلوك الأفراد أثبتت العلوم الاجتماعية بطلانها و نفت تلك الصفات التي تم إلصاقها بالبشرية و جاءت بأن صفات البشر الموروثة ولا من طبائعه، بل أنها إهدار لما تنتجه الإدارة من خطط دفاعية ضد افتراضات خاطئة في السلوك البشري.

و من هنا فإن العمالة المؤقتة كأفراد إذا افترضنا ذلك، فسوف يؤثر على مشاعرهم كبشر و بالتالي على سلوكياتهم و مدى انتمائهم للعمل، بل و للمؤسسة التي يعملون بها و يصبحون أدوات معطلة للعمل و هذا عكس ما يريد الوصول إليه و هو أن يصبح هؤلاء أداة قوية في العمل و يستفاد من طاقتهم و أفكارهم بما يعود بالنفع عليهم و على الأطراف الأخرى التي يتعاملون معها.

¹فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، مصر، 2011، ص49-59.

ب.نظرية (y):

هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل و حاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنساني و هذه الافتراضات هي:

- أن الجهد الجسدي و العقلي الذي يبذله العامل في عمل هو شيء طبيعي كاللعب والراحة.
- أن الرقابة الخارجية و التهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية و التوجه الشخصي من أجل إنجاز الأهداف التي التزم بها.
- أن العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية و ليس فقط قبولها.
- يعمل الإنسان آمال في الحصول على المكافآت لا خوفا من العقاب، و إن كانت أهم مكافآت الفرد تتمثل في الرضا الشخصي، و إشباع حاجة تحقيق الذات.

و بالنظر إلى هذه النظرية (y)والافتراضات التي قامت عليها مع فئة العمالة المؤقتة نجد أنها مناسبة أكثر من النظرية السابقة (X) ،و ذلك لان نظرية(y) ترى أن الأفراد يحبون العمل و يرغبون في المسؤولية و إيجاد نوع من الإبداع و الرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية و التوجيه الشخصي، و هذه الافتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى إلى تحقيق ذاته و تحقيق الأهداف المتفق عليها، و أكثر انتماء للعمل و المؤسسة و هذا له توابعه الإيجابية الكثيرة على العامل و العمل و المؤسسة بل و على المجتمع كله.

المطلب الثاني: تشكيل الإطار النظري للدراسة

يتشكل عنوان الدراسة من بنيتين أساسيتين وهما أنظمة المعلومات الإدارية ورضا العاملين والهدف من هذه الدراسة هو معرفة دور أنظمة المعلومات الإدارية على رضا العاملين بالمؤسسة.

أولاً : صياغة فرضيات الدراسة

صياغة الفرضية الأولى والثانية:

_دراسة الأمين محمد ادم أحمد 2018: مقال بعنوان " أثر رضا المستخدمين على العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية المدركة والإبداع التكنولوجي - دراسة عينة من مؤسسات القطاع الخدمي العاملة بولاية الخرطوم "

الدراسة هدفت إلى التعرف على رضا المستخدمين على العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية المدركة والإبداع التكنولوجي حيث أوضحت نتائج الدراسة وجود اثر مباشر لجودة نظم المعلومات الإدارية على الإبداع التكنولوجي بينما هنالك أثر ايجابي لجودة نظم المعلومات على رضا المستخدمين, وان رضا المستخدمين لا يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية والإبداع التكنولوجي

_دراسة أسماء مروان الفاعوري 2012:

جاءت الدراسة لإلقاء الضوء على واقع أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ومدي فعاليتها لتحقيق تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى وذلك عن طريق دراسة أبعاد هذه الأنظمة (جودة المعلومات, جودة النظام, رضا المستخدم), لخصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية أنظمة التخطيط موارد المنظمة وفقاً للأبعاد (جودة المعلومات, جودة النظام, رضا المستخدم). لقد عالجت هذه الدراسة تكامل ERP من خلال أبعاد تختلف عن دراستنا وأثره على تحسين الأداء وتميز الأداء المؤسسي حيث سنتطرق في دراستنا إلى اثر هذا التكامل بأبعاد أخرى على الرضا الوظيفي الذي يحقق الأداء الفعال لمستخدم معلوماته.

دراسة نور الدين مزهودة 2016_2017

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز اثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق ERP ومؤشرات تحسين الأداء.

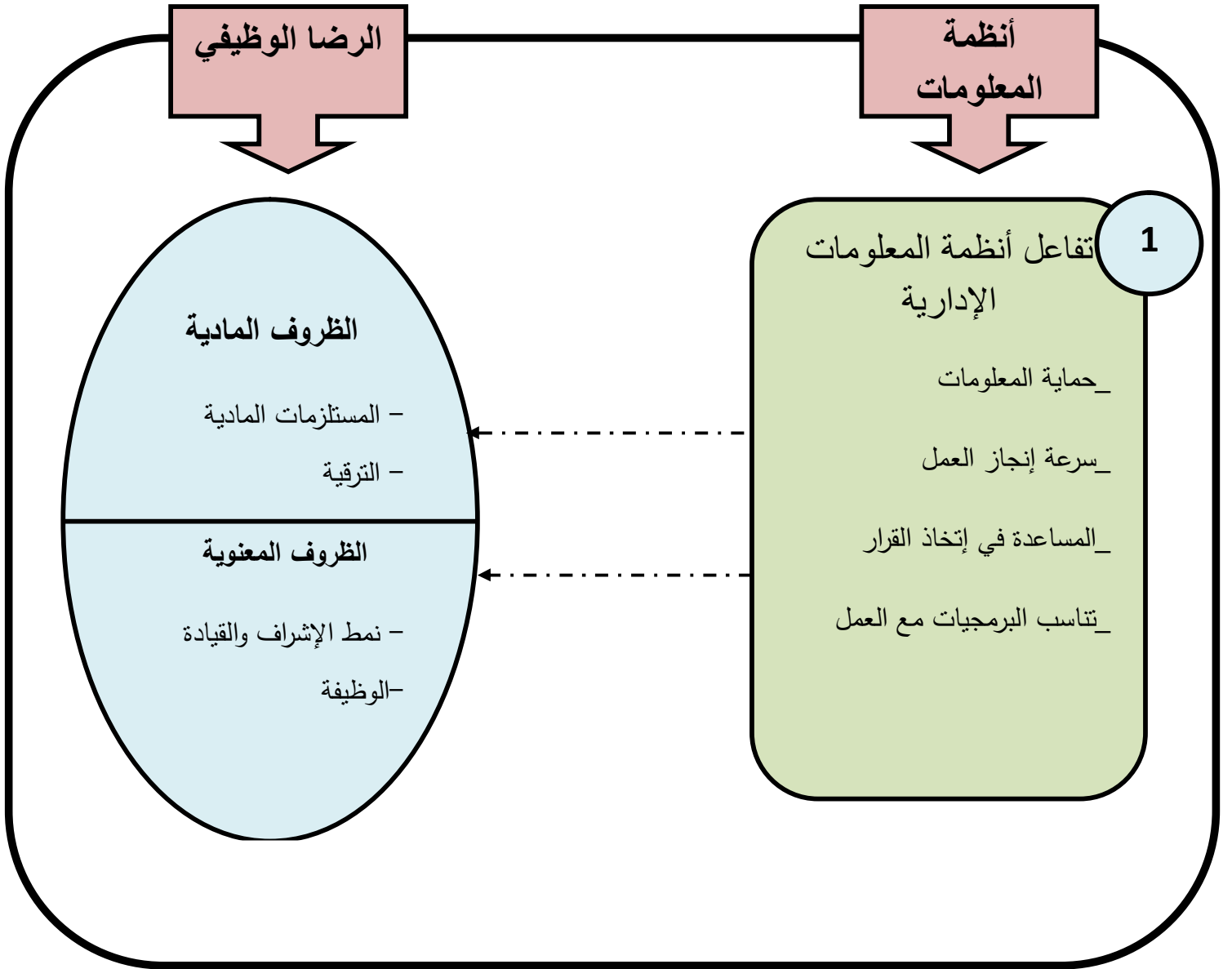
حيث توصلت للنتائج التالية: تهتم كل المؤسسات العامة في الجزائر بتوفير متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسة كما أنها تهتم أيضاً بتحسين أدائها, كما أن أداء كل المؤسسات العامة في الجزائر يتأثر حسب الملكية والجنسية بمتغيري التدريب وإدراك فوائد النظام, كما أن هذه المؤسسة لا تتأثر بمتغيري التغير وإعادة الهندسة.

من خلال ما تطرقنا إليه في الدراسات السابقة يمكن صياغة الفرضيات كم يلي:

الفرضية الأولى: هناك أثر لنظم المعلومات الإدارية على رضا المستخدمين من الناحية المادية.

الفرضية الثانية: هناك أثر لنظم المعلومات الإدارية على رضا المستخدمين من الناحية المعنوية.

ثانيا : النموذج النظري للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

خاتمة الفصل :

تم تناول في هذا الفصل النظري للدراسة المفاهيم والأدبيات المتعلقة بمتغيري الدراسة " أثر تفاعل نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع ", حيث أن المؤسسات تعيش في الوقت الحالي عصر المعلوماتية إذا أصبحت المعلومات موردا أساسيا في المؤسسات مثل الأموال والموارد الأولية والمورد البشري, وبدون معلومات تصبح غير قادرة على البقاء والاستمرارية. هذا ما جعل إلزاما على المؤسسات مواكبة التطورات ووضع نظام تخطيط مواردها الذي يضمن لها قاعدة بيانات موحدة تحقق تفاعل بين جميع الأنظمة الوظيفية داخلها ورضا المستخدم لهذه المعلومات داخل المؤسسة لتحسين أدائه وبالتالي تحقيق الاستمرارية والبقاء.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد

كنا قد تناولنا في الجانب النظري للدراسة من خلال الفصل الأول مفاهيم أساسية متعلقة بمتغيري الدراسة والذي يخص نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي، ومن أجل إتباع خطوات منهجية وعلمية سليمة في دراستنا، سوف نقوم بالدراسة الميدانية في المؤسسة محل الدراسة من خلال هذا الفصل، وهذا حتى يتسنى للقارئ معرفة المنهج الذي اعتمدنا عليه والطريقة المتبعة، مما يضمن مصداقية دراستنا وجودتها، كما سنتطرق في هذا الفصل إلى التعريف بالمؤسسة والتي تمثل عينة الدراسة.

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدنا على المنهج الوصفي لوصف العلاقة بين المتغيرات (المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات والمتغير التابع المتمثل في رضا الموظفين)، ومنه نلجأ أيضاً إلى تفسير هذه العلاقة وذلك لقياس قوة العلاقة والأثر الناجم عنها.

وقد إعتدنا على دراسة كمية استخدمنا فيها مجموعة من الأدوات (الوثائق، الملاحظات والمقابلة) ومعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة والمؤسسات ميدان الدراسة والاتجاه إلى دراسة كمية من أجل تعميم النتائج.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين في مؤسسة سونطراك محطة الضخ رقم 03 بولاية المسيلة، ويمكن توضيح ذلك بالجدول التالي:

الجدول (02): يوضح عينة الدراسة لموظفي مؤسسة سونطراك محطة الضخ رقم 03 بالمسيلة

عدد أفراد العينة	عدد استمارات الاستبيان الموزعة	عدد استمارات الاستبيان المسترجعة	عدد استمارات الاستبيان الغير صالحة للتحليل	عدد استمارات الاستبيان الصالحة للتحليل
44	44	44	2	42

المصدر : من إعداد الطالبتين

حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة ، وكان عدد الاستمارات الموزعة 44 استمارة استبيان، استرجعت كلها، واستبعدت استمارتين غير صالحتين للتحليل، ليصبح عددها 42 استمارة صالحة للتحليل.

ثالثاً: أداة الدراسة

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في إيجابياتها وسلبياتها، وعلى ضوء إشكاليات البحث وفرضياته إتضح لنا أن الدراسة الكمية باستخدام الاستبيان كأداة بحث هي أنسب أدوات البحث وأكثرها ملاءمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة.

- يعد الاستبيان من أدوات البحث العلمي الأكثر شيوعاً، وفي الآونة الأخيرة ازداد استخدامه في البحوث العلمية حتى أنه أصبح الأداة الأولى التي تجمع بها المعلومات التي يمكن على ضوءها اختبار فروض الدراسة.
- البرنامج المستخدم للتحليل: تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spssv.25.

المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

أولاً: معلومات عامة حول المؤسسة محل الدراسة

تقع محطة الضخ رقم 03 في النقطة الكيلومترية 486 على ارتفاع 1465 على سطح البحر بالمنطقة الصناعية لولاية المسيلة وتم تشغيلها أول مرة في 1959 مع الخط 24 الذي يربط بين حوض الحمراء والمديرية الجهوية بجاية، يتم تخزين البترول الخام بواسطة خزانين مؤقتين سعة كل خزان 8750 متر مكعب، يتم الضخ بالمحطة بشكل أوتوماتيكي، حيث يضمن عملية نقل البترول مع العلم أن أكبر مستوى ارتفاع الأنبوب يقع بسلطنة في النقطة الكيلومترية 533 على ارتفاع 1032م، يبعد عن المحطة ب 47 كم اتجاه ميناء بجاية.

ثانيا: بطاقة تقنية حول المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم(03): بطاقة تقنية للمؤسسة المدروسة

اسم المؤسسة	بداية النشاط	نوع وحجم المؤسسة	طبيعة الملكية	نوع النشاط	عدد العمال	مكوناتها
محطة الضخ رقم 03 المسيلة	1959	كبيرة	عامة	ضخ البترول الخام	64	5 محركات ضخ. 3 مضخات كهربائية من نوع (بوستار). 5 مضخات من نوع (قيتار).

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المؤسسة

يتضمن الجدول أعلاه المؤسسة المتوسطة محطة الضخ رقم 03 المسيلة، التي بدأ نشاطها المتمثل في ضخ البترول الخام في سنة 1959 م، والتي تعود ملكيتها إلى القطاع العام، حيث وصل عدد عمالها في سنة 2022 إلى 64 عامل دائم.

تتكون المحطة من خمسة محركات ضخ موضوعة بشكل متوازي تتغذى بواسطة 3 مضخات كهربائية من نوع (بوستار) موضوعة بشكل متوازي، مغطوسة عموديا بطابقين بقوة 235 حصان وسرعة 1465 دورة في الدقيقة ويضغط دفع أقصاه 9 بار.

كما تتكون من 5 مضخات من نوع (قيتار) بخمسة طوابق وبقوة 1906 حصان ذات سرعة أقصاه 600 م، ومحركين كهربائيين بقوة 1500 حصان.

ثالثا : أنشطة وأهداف المؤسسة محل الدراسة

من أهداف وأولويات نشاط محطة الضخ رقم 03 بالمسيلة:

- الاستثمار والبحث في المحروقات.
- استغلال نظام الهيدروكربوني.
- تمبيع وتحويل الغاز.
- النشر في السوق الأوروبية ومنه جلب العملة الصعبة.

المطلب الثالث: بناء أداة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها

أولاً: بناء الاستبيان

1_ أقسام الاستبيان : يتكون الاستبيان في هذه الدراسة من 41 سؤالاً مقسمة إلى ثلاثة أجزاء حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (04): توزيع بنود الاستبيان على الأبعاد والمحاور الرئيسية

النسبة %	عدد البنود	ترتيب البنود	الأبعاد	المحاور
12.19%	05	من العبارة 01 إلى 05	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
39.02%	16	من العبارة 01 إلى 16	فعالية نظم المعلومات الإدارية	المتغير المستقل (أنظمة المعلومات)
24.39%	10	من العبارة 17 إلى 26	الظروف المادية	المتغير التابع (الرضا الوظيفي)
24.39%	10	من العبارة 27 إلى 36	الظروف المعنوية	
100%	41	المجموع الكلي للعبارة		

المصدر : من إعداد الطالبتين

2_ المقياس المستخدم: اشتمل الاستبيان على الأسئلة المقيدة للإجابة عنها باختيار واحد من بين الاختيارات السبعة المطروحة وذلك بوضع علامة (x) في الإجابة المناسبة لذلك، أي تم استخدام مقياس ليكارت Likert سبع درجات، وهذا من أجل الحصول على مجال تباين أوسع وتحليل معطيات تعكس الظاهرة المدروسة وهو موضح في الجدول التالي

الجدول رقم (05): يمثل مقياس ليكارت سبع درجات

الدرجة	1	2	3	4	5	6	7
مجال المتوسط الحسابي	[1.85-1]	[2.71-1.86]	[3.56-2.72]	[4.41-3.57]	[5.26-4.42]	[6.11-5.27]	[7-6.12]

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: صياغة الأسئلة والمراجع المعتمد عليها: جاءت الأسئلة بناء على ما جاء في الجانب النظري للدراسة ومن الدراسات السابقة حيث تم بناء استمارة الاستبيان بالاعتماد على المراجع التالية:

الجدول رقم (06): تصميم استمارة الاستبيان والمراجع المعتمد عليها

عدد البنود	المراجع المعتمدة في بناء استمارة الاستبيان	الأبعاد	متغيرات الدراسة
05 بنود	/	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
16 بند	- الجانب النظري للدراسة. - سناء جبيرات، 2015. - بن طاطا عتيقة، 2017. - محمد عبد الله عيسى بورو، 2017. - دور نظم المعلومات الادارية في عمليات اتخاذ القرارات في وزارة المالية بغزة، www.derasat-ps.blogspot.com .	فعالية نظم المعلومات الإدارية	المتغير المستقل (أنظمة المعلومات)
16 بند	مجموع بنود المتغير المستقل		
10 بنود	- الجانب النظري للدراسة - بن زوة احلام، 2018. - حمزة حمية، عادل غربي، عبد الكريم حاج سعد، 2018.	الظروف المادية	المتغير التابع (الرضا الوظيفي)
10 بنود	- ناصر مختار، 2016. - برياحي محمد، 2016.	الظروف المعنوية	
20 بند	مجموع بنود المتغير التابع		
41 بند	مجموع البنود الكلي		

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثا: صدق الاستبيان

1_الصدق الظاهري: قامت الطالبتان بعرض أسئلة الاستبيان في صورتها الأولية على الأساتذة المحكمين، حيث تعددت توجيهاتهم وتركزت على ضرورة التقليل والحذف لبعض العبارات من بعض

المحاور، وإضافة عبارات إلى بعض الأسئلة في محاور أخرى وبناءا على الملاحظات والتوجيهات التي أقرها المحكمون قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين لتكون الاستمارة في صورتها النهائية.

رابعا : الاتساق الداخلي

للبحث عن قوة درجة الارتباط بين بنود كل بعد قمنا باستخدام اختبار ألفا كرونباخ الذي كانت نتائجه كما يلي :

الجدول رقم (07) : الاتساق الداخلي (قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد)

الملاحظة	قيمة cronbach's alpha	عدد البنود	اسم البعد	البعد	المتغير
ممتاز	0.942	16	فعالية نظم المعلومات الإدارية	X	نظم المعلومات
	0.860	10	الظروف المادية	A	الرضا الوظيفي
	0.904	10	الظروف المعنوية	B	
ممتاز	0.983	معامل الثبات الكلي لجميع البنود			

المصدر : من إعداد الطالبتين بناءا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

الملاحظ من خلال بيانات الجدول السابق أن قيمة معدل ألفا كرونباخ مرتفعة جدا حيث أنا أكثر من 90 % في جميع الأبعاد المشكلة لمحاور الاستبيان ، فيما بلغت قيمة معامل الثبات الإجمالي 0.983 مما يدل على صدق وثبات الأداة وقدرتها على تحقيق أغراض وأهداف البحث.

المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة

المطلب الأول : الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

أولاً : توزيع عينات الدراسة حسب متغير العمر

جدول رقم (08) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة (%)	التكرارات	العمر	الرقم
14.3	6	أقل من 30 سنة	01
57.1	24	من 30 إلى 40 سنة	02
19.0	8	من 41 إلى 50 سنة	03
9.5	4	أكثر من 50 سنة	04
%100	42	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

توزعت أعمار عينة الدراسة على الفئات العمرية المشكلة لمتغير العمر ، حيث تركزت في الفئة من (30-40 سنة) بنسبة (57.1%) من المجموع الكلي للعينة ، أما عدد الفئة العمرية من (41 إلى 50 سنة) بلغ عددهم 8 أفراد بنسبة قدرت ب (19%) والفئة العمرية أقل من 30 سنة بلغ عددهم 6 أفراد بنسبة قدرت ب (14.3%) ، في حين أن الفئة العمرية الأقل هي أكثر من 50 سنة حيث بلغ عددهم 4 أفراد بنسبة بلغت (9.5%)، وهي نتيجة طبيعية تدل على أن الإجابات التي حصلنا عليها من ذوي الخبرة وبالتالي فهناك مصداقية .

ثانيا : توزيع عينات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (09) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة(%)	التكرارات	المستوى	الرقم
19	8	اقل من الثانوي	01
73.8	31	جامعي	02
7.1	3	دراسات عليا	03
% 100	42	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن أكثر من نصف أفراد العينة هم من حملة الشهادات الجامعية ، والذي بلغ عددهم 31 فردا بنسبة بلغت (73.8%) ، ثم تليها فئة أقل من الثانوي بعدد 8 أفراد بنسبة بلغت (19 %) ، في حين أن فئة الدراسات العليا بلغ عددهم 3 أفراد بنسبة (7.1%)، مما يؤكد اعتماد المؤسسة محل الدراسة على أصحاب المؤهلات العلمية ومزجها مع الأفراد الذين لهم خبرات ميدانية في المجال .

ثالثا : توزيع عينات الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

جدول رقم (10) : توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

النسبة	التكرارات	المنصب الوظيفي	الرقم
21.4	9	إطار/إطار سامي	01
64.3	27	متحكم	02
14.3	6	عون تنفيذ	03
%100	42	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

يوضح لنا الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة هم من فئة "متحكم" بنسبة بلغت (64.3 %) ، يأتي بعدها فئة "إطار/إطار سامي" بنسبة (21.4%) ، أما بالنسبة لمنصب عون تنفيذ فقد بلغت النسبة (14.3%).

رابعاً : توزيع عينات الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

جدول رقم (11) : توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل

النسبة %	التكرارات	الاقدمية في العمل	الرقم
21.4	9	أقل من 5 سنوات	01
45.2	19	10-05 سنوات	02
14.3	6	20-11 سنة	03
19.0	8	أكثر من 20 سنة	04
%100	42	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن أكبر نسبة لمدة الأقدمية في الوظيفة هي (45.2%) ففي المدة من 05 إلى 10 سنوات ، تليها أكثر من 20 سنة بنسبة (19%)، فيما شكات الفئة اقل من 5 سنوات ما نسبته (21.4 %)، أما أقل نسبة فهي للفئة من 11 إلى 20 سنة (14.3%). ما يعني أن المؤسسة تمتلك أفراد ذوي خبرة لا بأس بها مما يدل على أن هناك رضا واستقرار وظيفي لدى الفئة المستخدمة بهذه المؤسسات.

المطلب الثاني : إختبار فرضيات الدراسة

أولاً : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

بما أن عينة الدراسة تقدر ب 42 مفردة ، فإنه من أجل إختبار التوزيع الطبيعي يلجا إلى إختبار shapiro –wilk ، وحسب مخرجات إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات البرمجية spss .

جدول رقم (12) : يمثل نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

Shapiro-wilk		
statistiques	ddl	Sig
.963	42	.183

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة يقدر ب 0.183 أي أنه أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 ، ومنه فإن المتغير المستقل "نظم المعلومات الإدارية " يتبع التوزيع الطبيعي .

ثانيا : عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

1_الفرضية الأولى :

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المادية .

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المادية .

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة اثر تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الظروف المادية للرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة ، حيث أظهرت بيانات الجدول رقم(13) النتائج التالية :

جدول رقم (13) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى

النتيجة	مستوى الدلالة sig	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
دال إحصائيا	.000 ^b	90.716	.694	.833 ^a	أنظمة المعلومات الإدارية والظروف المادية

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

نلاحظ من خلال البيانات الواردة من الجدول أعلاه أن قيمة F الجدولية دالة إحصائيا بما أن قيمة sig اقل من (0.05%) والتي بلغت (0.000%) ، مما يدل على ملاءمة وصلاحيّة نموذج معادلة الانحدار لتنبؤ المتغير المستقل بقيم المتغير التابع.

وأن معامل الارتباط R يقدر بنسبة (83.30 %) وتعتبر هذه النسبة مقبولة على وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل "أنظمة المعلومات " والتابع " الظروف المادية" ، كما أن التباين في

المتغير المستقل R^2 يفسر ما مقداره (69.4 %) من التباين الحاصل في المتغير التابع "الظروف المادية للرضا الوظيفي" والنسبة الباقية تعود لعوامل أخرى.

جدول رقم (14) المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الأولى

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Beta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف لمعياري	B	
.200	1.303		.403	.529	نموذج ثابت
.000	9.524	.833	.101	.959	نظم المعلومات

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة sig أقل من 0.05 بالنسبة لمتغير نظم المعلومات ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المادية و يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية $y=a+bx$ وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وعليه فإن معادلة خط الانحدار هي من الشكل $y= 0.529+0.959x$.

2_ الفرضية الثانية :

H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المعنوية .

H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المعنوية .

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة اثر تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الظروف المعنوية للرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة ، حيث أظهرت بيانات الجدول رقم (15) النتائج التالية :

الجدول رقم (15) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية

النتيجة	مستوى الدلالة sig	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
دال إحصائيا	.000 ^b	63.702	.614	.784 ^a	أنظمة المعلومات الإدارية والظروف المعنوية

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

نلاحظ من خلال البيانات الواردة من الجدول أعلاه أن قيمة F الجدولية دالة إحصائيا بما أن قيمة sig اقل من (0.05%) والتي بلغت (0.000%)، مما يدل على ملاءمة وصلاحيّة نموذج معادلة الانحدار لتنبؤ المتغير المستقل بقيم المتغير التابع.

وأن معامل الارتباط R يقدر بنسبة (78.4%) وتعتبر هذه النسبة مقبولة على وجود علاقة ارتباطيه بين المتغير المستقل "أنظمة المعلومات" والتابع "الظروف المعنوية"، كما أن التباين في المتغير المستقل R² يفسر ما مقداره (61.4%) من التباين الحاصل في المتغير التابع "الظروف المعنوية للرضا الوظيفي" والنسبة الباقية تعود لعوامل أخرى.

جدول رقم (16) المعاملات المعيارية لخط الانحدار للفرضية الثانية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T ستيودنت	المعامل المعياري Beta	معاملات غير معيارية		
			الانحراف لمعياري	B	
.538	.622		.523	.325	نموذج ثابت
.000	7.981	.784	.130	1.035	نظم المعلومات

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية spss V.25

من خلال الجدول أعلاه من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة sig اكبر من 0.05 بالنسبة لمتغير نظم المعلومات ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المعنوية

ويمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية $y=a+bx$ وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وعليه فإن معادلة خط الإنحدار هي من الشكل $y=$

$$0.325+1.035$$

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل إبراز المفاهيم النظرية التي تم شرحها في الفصل الأول على الواقع الميداني ، حيث قمنا بدراسة ميدانية على مستوى المؤسسة الاقتصادية محطة الضخ رقم 03 بولاية المسيلة ، وهذا بإجراء استبيان على هذه المؤسسة بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وهي :

- ما أثر تفاعل نظم المعلومات الإدارية على رضا العاملين في المؤسسة محل

الدراسة؟

تم في هذا الفصل إعداد الاستبيان بناء على الجانب النظري لدراسة والدراسات السابقة ثم إختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي النسخة spss v.25 ، حيث تحصلنا على النتائج التي قمنا بتلخيصها في الجدول التالي :

الجدول رقم (17) : جدول نتائج الفرضيات

النتيجة	صياغتها	الفرضية
محقة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المادية.	الفرضية الأولى
محقة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي من ناحية الظروف المعنوية.	الفرضية الثانية

المصدر: من إعداد الطالبتين

الخاتمة

الخاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، التي تخص كلا المحورين محور اثر تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية ومحور الرضا الوظيفي، سواء تعلق الأمر بالمفاهيم السائدة لكلاهما أو آراء عينة الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية، كما تم طرح مجموعة من التوصيات.

أولاً: الاستنتاجات النظرية

1_تفاعل نظم المعلومات الإدارية تعد من العناصر الأساسية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

2_برامج أنظمة المعلومات الإدارية قد تقدم العديد من المعلومات للعاملين من أي مكان دون عناء التنقل.

3_تساهم أنظمة المعلومات الإدارية في تنظيم العمل كما توفر الجهد والوقت لموظفي المؤسسة.

4_لتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية دور هام في توفير المعلومات وتقاسمهم بين العديد من الأطراف المعنية، والتخلي عن الطرق التقليدية المكلفة المعتمدة على الورق.

5_تساهم تفاعل نظم المعلومات الإدارية في وصول كافة البيانات والمعلومات من داخل وخارج المؤسسة واستغلالها لخدمة أهدافها وتحقيق رؤيتها المستقبلية.

ثانياً: الاستنتاجات التطبيقية

1_اتفقت نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة أن تفاعل أنظمة المعلومات الإدارية لها تأثيرات ايجابية على رضا موظفي المؤسسات.

2_نتج عن تحليل آراء اتجاهات أفراد العينة أن لتفاعل مختلف نظم المعلومات الإدارية مساهمة بشكل فعال وإيجابي في تحقيق الرضا للمعاملين، حيث كانت إجاباتهم بدرجة عالية نوعاً ما من القبول والموافقة على هذه النقطة.

3_نتج عن اختبار الفرضية المتعلقة بالرضا الوظيفي على الجانب المادي أن تفاعل نظم المعلومات الإدارية لها تأثير مباشر ويأخذ أكثر نسبة من اي عامل مؤثر آخر.

4_نتج عن اختبار الفرضية الخاصة برضا الموظفين من الجانب المعنوي اثر ايجابي لا يقل أهمية عن اثر الجانب المادي.

ثالثا: التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات أهمها:

- 1_ضرورة تناسب الشبكة في المؤسسة مع احتياجات العمل .
- 2_ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية, والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من اثر في سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها.
- 3_ضرورة تبادل المستخدمين في قسم نظم المعلومات العلاقات الجيدة مع كافة المستخدمين.
- 4_زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم المختلفة, واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عن استخدام النظام حتى يتم التغلب عنها.
- 5_العمل على جعلف سياسة الأجور والمكافئات المتبعة عادلة.
- 6_ضرورة الأخذ بعين الاعتبار أفكار وآراء المستخدمين من قبل المديرين عند إتخاذ القرارات.

المراجع

فهرس المراجع

أولا : الكتب

1. إبراهيم الجازوري، عامر الجنابي، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار الياز، عمان، 2009.
2. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 .
3. إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
4. احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983.
5. احمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الطبعة 7، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
6. خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2000.
7. صالح النجار، فايز جمعة، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة 02، دار حامد، عمان، الأردن، 2007.
8. عاطف جابر طه عبد الرحيم ، السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر، 2009.
9. عبد الرحمن العيسوي ، علم النفس الإداري ، ط1، دار الراتب الجامعية ،بيروت،لبنان ، 2004.
10. عبد الله إبراهيم الفقي، نظم المعلومات المحسوبة ودعم إتخاذ القرار، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
11. عبد جلال إبراهيم والكردي، منال محمد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية : "النظرية- الأدوات-التطبيقات، مطابع الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009.
12. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
13. فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2011.

14. محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية الإسماعيلية، مصر، 2005.
15. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.
16. محمد سمير الصبان وآخرون، مبادئ المحاسبة المالية كنظم للمعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
17. محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
18. محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي - دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط5، 2009.
19. مندورة محمد محمود، درويش محمد جمال الدين، التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات، مطابع جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 1994.
20. نعام علي توفيق الشهريلي، تقويم نظم المعلومات بإستخدام بحوث العمليات، ط 50، مؤسسة الوراق، عمان، 2008.


ثانياً: المقالات

21. زبييري رابح، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الإقتصادي الجديد"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 22-23 أبريل 2003.
22. عبد النور دحاك و رابح قارة، دور أهمية المعلومات ونظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، العدد الثاني، ديسمبر، 2017.

ثالثا: الرسائل

- 23.** بن طاطا عتيقة، اثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية، أطروحة نيل شهادة الدكتوراه في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2017.
- 24.** بوياية محمد الطاهر، دراسة الفعالية من خلال بعض المؤشرات الثقافية و التنظيمية، رسالة دكتوراه في علم نفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 25.** حسان عباس إبراهيم أحمد ، الرضا الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الإداري والإشرافي لدى مديري مدارس الأساس بمحلية بحري، دراسة لنيل درجة ماجستير ،كلية التربية، جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا، 2018 .
- 26.** زين الدين ضياف، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000.
- 27.** سفاري ميلود ، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة سطيف، الجزائر، 2007.
- 28.** سليم منى ،أثر إستخدام المعلومات على فعالية أداء الموظفين بالبنك التجارية الجزائرية ،أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،20162017.
- 29.** صليحة كاريش، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير،معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر، الجزائر.
- 30.** عومار بوطيبة ،دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة،مذكرة لنيل شهادة ماجستير،معهد علوم الطبيعة والحياة، قسم التربية البدنية والرياضة،المعهد الجامعي محمد شريف ، سوق أهراس، 2011/2012.

- 31.** محمد بن مسفر الشمراني، معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها_دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- 32.** محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في العلوم الإجتماعية، تخصص علوم التربية، جامعة 2 الجزائر، الجزائر، 2001.
- 33.** مرمى مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2009-2010.
- 34.** منذر يحي الداية، أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة، رسالة ماجستير، المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- 35.** نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية_حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز _، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005.



الملاحق

الملحق رقم (01) : قائمة الأساتذة المحكمين

اسم ولقب المحكم	التخصص	الملاحظة
الأستاذ حريزي فاروق	_الموارد البشرية _نظم المعلومات	-توحيد كلمة (المستخدمين) في جميع بنود الاستبيان. -حذف بعض البنود غير المفهومة. -إجراء تعديل على مستوى نموذج الدراسة.
الأستاذة رحمانى سناء	_الموارد البشرية _نظم المعلومات	-فصل بعض البنود المركبة . -تعديل بعض الكلمات غير المفهومة في بعض البنود.
الأستاذ مصطفى حوجو	الموارد البشرية	-تصحيح المعلومات الخاصة بالمستوى التعليمي. -جمع بعض البنود المتعلقة ببعد الظروف المعنوية. -زيادة بند متعلق ببعد الظروف المادية .

المصدر : من إعداد الطالبتين

الملحق رقم (02) : إستمارة الاستبيان بعد التحكيم

استبيان

تحية طيبة :

في إطار إنجاز مذكرة الماستر بعنوان " أثر التفاعل بين أنظمة المعلومات الإدارية على رضا العاملين في المؤسسة الاقتصادية، أرجوا التكرم بمنحنا جزءا من وقتكم الثمين للإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان الذي بين أيديكم، وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة التي تتفق تماما مع رأيكم بكل دقة وموضوعية .

نأمل أن يتسع صدركم لقراءة بنود هذا الاستبيان والإجابة عليه، ونؤكد لكم أن إجاباتكم ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم.

أولا: المعلومات الشخصية والوظيفية

الجنس: ذكر أنثى

السن:

أقل من 30 سنة 30-40 سنة 41-50 سنة أكثر من 50 سنة

المؤهل العلمي:

أقل من الثانوي جامعي دراسات عليا

الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات 11-20 سنة أكثر من 20 سنة

المنصب الوظيفي :

إطار/إطار سامي متحكم عون تنفيذ

ثانياً - فقرات الاستبيان

المحور الأول : نظم المعلومات الإدارية							
7	6	5	4	3	2	1	الرقم
فعالية نظم المعلومات الإدارية							
							1
							2
							3
							4
							5
							6
							7
							8
							9
							10
							11
							12
							13
							14
							15

							يساعد التفاعل بين أنظمة المعلومات الإدارية في تحقيق اتخاذ القرار	16
المحور الثاني : الرضا الوظيفي								
البعد الأول: الظروف المادية								
							يلبي لي الأجر إحتياجاتي الأساسية لي ولأسرتي	17
							أرى أن أجري الذي أحصل عليه يتناسب مع جهدي المبذول في العمل	18
							سياسة الأجور والمكافآت المتبعة عادلة داخل المؤسسة	19
							توفر المؤسسة مناخ آمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية	20
							أشعر بأن مكان العمل يوفر لي الراحة التامة لأداء مهامي	21
							تقوم المؤسسة بتوفير مجموعة من الخدمات الإجتماعية	22
							الترقية تتم على أساس معايير موضوعية	23
							تحرص المؤسسة على مشاركتي في دورات تدريبية من أجل الترقية	24
							الشهادات والمؤهلات المتحصل عليها من المستخدم اولوية في الترقية	25
							تساهم فرص الترقية في تحديد مساري المهني في المؤسسة	26
البعد الثاني:الظروف المعنوية								
							يتعامل معي المسؤولين بشكل دوري	27
							يعمل رئيسي المباشر على مساعدتي عندما أواجه صعوبات في العمل	28
							يعمل رئيسي على تقديم مسؤوليات وواجبات تتناسب مع قدراتي	29
							يتعامل رئيسي المباشر مع جميع زملائي على قدر المساواة	30
							يقوم رئيسي المباشر بمناقشة أدائي خلال عملية التقييم	31
							أفكاري وآرائي تأخذ بعين الإعتبار من قبل مديري عند اتخاذه للقرار	32
							تتفق الوظيفة التي أشغلها مع قدراتي ولستعداداتي الشخصية	33
							تتيح لي الوظيفة التي أشغلها فرصا لإظهار مواهبي ومهاراتي	34
							توفر لي وظيفتي مكانة إجتماعية جيدة في المجتمع	35
							لدي صلاحيات كافية لإتخاذ القرار في حال تطلب موقعي الوظيفي ذلك	36

الملحق رقم (03): جدول التباين الكلي total variance explained

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات	140.9524	2873.364	.762	.	.983
تتناسب الشبكة في المؤسسة مع احتياجات العمل في المؤسسة	140.6667	2890.081	.647	.	.983
تحرص مؤسستنا على توفير أجهزة ومعدات متطورة لتسهيل عمل النظام	140.7143	2874.355	.725	.	.983
تتوفر نظم المعلومات في مؤسستنا على قواعد بيانات واسعة من مختلف المصادر والأقسام	140.6429	2882.235	.756	.	.983
تتناسب البرمجيات المستخدمة مع حاجة العمل في المؤسسة	140.7619	2879.552	.690	.	.983
توجد حماية للمعلومات المستخدمة في المؤسسة	140.3571	2892.138	.735	.	.983
لدى المؤسسة خبراء ومبرمجين يستطيعون تطوير البرمجيات وتكييفها وفقا لما تحتاجه أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسة	140.8333	2890.581	.715	.	.983
يتبادل المستخدمون في قسم نظم المعلومات بالعلاقات الجيدة مع كافة المستخدمين	140.4048	2853.515	.809	.	.983
لدى الموارد البشرية مؤهلات علمية لاستخدام أنظمة المعلومات مما يضمن التفاعل بين الأقسام والمصالح	140.4762	2868.304	.856	.	.983
تهتم مؤسستنا بتدريب المستخدمين على تطبيق نظام المعلومات والتوعية بأهمية استخدامه	140.7857	2864.124	.798	.	.983
تؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة إلى رفع فعالية أداء المستخدمين	140.2143	2861.490	.768	.	.983
يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى سرعة إنجاز العمل بين الوظائف	140.3333	2851.886	.790	.	.983
تساهم نظم المعلومات الإدارية في الوصول إلى قواعد بيانات موحدة بين الوظائف	140.3571	2862.625	.733	.	.983
توجد حماية للبرامج المستخدمة في المؤسسة تضمن سلامة التشغيل الإلكتروني	140.4048	2866.344	.747	.	.983

يساعد التفاعل بين انظمة المعلومات الإدارية في تحقيق الرقابة	140.5952	2865.857	.735	.	.983
يساعد التفاعل بين انظمة المعلومات الإدارية في تحقيق إتخاذ القرار	140.3810	2855.998	.831	.	.983
يلبي لي الأجر إحتياجاتي الأساسية لي ولأسرتي	140.1667	2839.313	.737	.	.983
أرى أن أجري الذي أحصل عليه يتناسب مع جهدي المبدول في العمل	140.2143	2831.782	.829	.	.983
سياسة الأجور والمكافآت المتبعة عادلة داخل المؤسسة	140.2619	2844.539	.837	.	.983
توفر المؤسسة مناخ آمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية	139.6905	2833.780	.816	.	.983
أشعر بأن مكان العمل يوفر لي الراحة التامة لأداء مهامي	140.0000	2850.098	.807	.	.983
تقوم المؤسسة بتوفير مجموعة من الخدمات الإجتماعية	140.0000	2839.317	.791	.	.983
الترقية تتم على أساس معايير موضوعية تحرص المؤسسة على مشاركتي في	140.6190	2893.461	.691	.	.983
دورات تدريبية من أجل الترقية الشهادات والمؤهلات المتحصل عليها من	140.4286	2846.105	.753	.	.983
المستخدم اولوية في الترقية تساهم فرص الترقية في تحديد مساري	140.1905	2846.402	.798	.	.983
المهني في المؤسسة يتعامل معي المسؤولين بشكل دوري	140.2381	2832.430	.849	.	.983
يعمل رئيسي المباشر على مساعدتي عندما أواجه صعوبات في العمل	140.3095	2828.121	.835	.	.983
يعمل رئيسي على تقديم مسؤوليات وواجبات تتناسب مع قدراتي	139.9762	2825.682	.850	.	.983
يتعامل رئيسي المباشر مع جميع زملائي على قدر المساواة	140.2143	2818.611	.846	.	.983
يقوم رئيسي المباشر بمناقشة أدائي خلال عملية التقييم	140.5476	2809.132	.855	.	.983
أفكاري وأرائي تأخذ بعين الإعتبار من قبل مديري عند اتخاذه للقرار	140.0476	2819.607	.856	.	.983
تتفق الوظيفة التي أشغلها مع قدراتي وإستعداداتي الشخصية	140.1429	2831.247	.816	.	.983
تتيح لي الوظيفة التي أشغلها فرصا لإظهار مواهبي ومهاراتي	140.1429	2825.491	.833	.	.983
توفر لي وظيفتي مكانة إجتماعية جيدة في المجتمع	139.9762	2821.682	.816	.	.983
لدي صلاحيات كافية لإتخاذ القرار في حال تطلب موقعي الوظيفي ذلك	139.9286	2831.824	.800	.	.983
	139.6905	2831.536	.733	.	.983

الملحق رقم (04): تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم:

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة) * من المولود(ة) بتاريخ: 1999/02/10 ب: المسيلة
 الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 200364047 الصادرة بتاريخ: 2016/04/25 عن: المسيلة
 المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: تخصص: إدارة الأعمال خلال السنة الجامعية: 2022/2021
 والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: " أنس التفاعل بين أنشطة المعلوماتية التجارية
 على ريفها العولميين في القرية الإلكترونية "

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/08

التوقيع والبصمة

.....

الملحق رقم (05): تصريح شرفي بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التدبير.....

Université Mohamed Boudiafa M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département:

تصريح شرفي
بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): حميدة أشتواقي المولود(ة) بتاريخ: 1997/08/03 ب: الحسيلة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 800389448 الصادرة بتاريخ: 2016.11.24 عن:

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التدبير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2021/2022

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "آثار تفعيل أنظمة المعلومات الإدارية على رضا المعاملين - دراسة حالة شركة مسو. بصرال"

أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 14 جويل 2022

التوقيع و البصمة

شاهد على المصادقة على الإمضاء
السيد:

بتاريخ: 14 جويل 2022

عن رئيس المجلس الأعلى
ويتفويض منه الموقر
سوسنة المسروك

بمجرد كل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة اعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب (ة) واحد
* يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة