

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير

فرع: علوم التسيير



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

أثر تفاعل نظم المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي

تحت إشراف:

د. حريزي فاروق

من إعداد الطالبة:

- بوعفار سمية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
حوحو مصطفى	أستاذ محاضر (أ)	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
حريزي فاروق	أستاذ محاضر (ب)	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
بن البار موسى	أستاذ محاضر (أ)	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية : 2019-2020

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قال تعالى: { يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا

العلم درجات والله بما تعملون خبير }
صدق الله العلي العظيم

المجادلة [آية 11]



إهداء:

الحمد لله وحده ومهما شكرناه لا نستوفي حقه. أهدي ثمرة
جهدي المتواضع

إلى

لوالدين الكريمين؛

إخوتي نور الايمان، نسرين ومعاذ؛

كل صديقات العمر وكل من ساهم في إتمام هذا العمل، حتى

وإن كان بالكلمة الطيبة.



الشكر

نحمد الله العلي القدير الذي اصطفانا بخير دين شرع ونبي أرسل محمد صلي الله عليه وسلم، وله الشكر والمنة على عظيم أفضاله ان وفقنا وأعانا على اتمام هذا العمل المتواضع.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتور " حريزي فاروق " على مجهوداته ونصائحه لإتمام هذه المذكرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر المسبق للجنة المناقشة على ما سيقدمونه من ملاحظات وتوجيهات والتي لن تزيد هذا العمل إلا إتقاناً وجمالاً .
ونشكر كل أستاذة كليتنا على دعمهم وتشجيعهم لنا، دون أن ننسى الأساتذة المحكمين " د. حوحو مصطفى و د. بن البار موسى " وكل من مد لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد.

فهرس المحتويات :

الصفحة	العنوان
III	الاهداء
IV	الشكر والتقدير
V	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
أ-ع	مقدمة
الفصل الاول : الاطار النظري للدراسة	
30	تمهيد
31	المبحث الاول: مدخل نظري لنظم المعلومات الادارية
31	المطلب الاول : نظم المعلومات الادارية
31	اولا: ماهية النظام
32	ثانيا : نظام المعلومات
34	ثالثا : تعريف نظام المعلومات الادارية
36	رابعا : اهمية نظام المعلومات الادارية
37	المطلب الثاني : مكونات نظام المعلومات الادارية وأبعاده
37	أولا : مكونات نظام المعلومات الادارية
38	ثانيا : أبعاد نظام المعلومات الادارية
41	ثالثا : كفاءة نظام المعلومات الادارية
42	المطلب الثالث : نظام المعلومات الادارية والمنظمة
42	أولا : نظام المعلومات الادارية والمستويات الادارية
52	ثانيا : علاقة نظام المعلومات الادارية مع إدارة المنظمة وبيئة العمل

54	المطلب الرابع : مقومات نجاح نظام المعلومات الادارية وتحدياته
54	أولا : مقومات نجاح نظام المعلومات الادارية
55	ثانيا: التحديات التي تواجه نظام المعلومات الادارية
56	المبحث الثاني : مدخل نظري للرضا الوظيفي
56	المطلب الاول : ماهية الرضا الوظيفي
56	أولا : التطور التاريخي للرضا الوظيفي
57	ثانيا ك مفهوم الرضا الوظيفي
58	ثالثا : أهمية الرضا الوظيفي
58	رابعا : خصائص الرضا الوظيفي
59	المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وفوائده
59	أولا : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
61	ثانيا : فوائد الرضا الوظيفي
61	المطلب الثالث : قياس الرضا الوظيفي
61	اولا : المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي
61	ثانيا : المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي
65	المبحث الثالث : العلاقة بين نظام المعلومات الادارية والرضا الوظيفي
65	المطلب الاول : النظريات المفسرة لنظم المعلومات الادارية
65	أولا : نظرية النظم
66	ثانيا : تطبيق النظرية على المنظمة
67	المطلب الثاني : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
67	أولا : نظرية إشباع الحاجات ونظرية إشباع القيمة
68	ثانيا : نظرية العدالة
68	ثالثا : نظرية هرزبرغ 1959 ونظرية العمليات المناوئة 1978
69	رابعا: نموذج مظهر الرضا ل LAWER

70	المطلب الثالث : تشكيل الاطار النظري للدراسة
71	أولا : صياغة الفرضيات
73	ثانيا : تمثيل نموذج الدراسة النظري
76	الخاتمة
78	قائمة المراجع

قائمة الجداول:

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
32	الجدول (01=01) أنواع النظم وخصائصها	01
65	الجدول (02=01) مقياس ليكارت لقياس الرضا	02
69	الجدول (03=01) العوامل الوقائية والدافعة	03

قائمة الأشكال:

الصفحة	إسم الشكل	الرقم
33	الشكل (01=01) مكونات النظام	01
34	الشكل (02=01) نظام المعلومات للمنظمة	02
39	الشكل (03=01) مكونات نظام المعلومات الادارية	03
40	الشكل (04=01) أبعاد نظم المعلومات الادارية	04
42	الشكل (05=01) MIS والمستويات الادارية	05
43	الشكل (06=01) نظام المعلومات التسويقية	06
44	الشكل (07=01) نموذج نظام المعلومات التسويقية	07
47	الشكل (08=01) أنشطة التمويل الحديثة التي يدعمها نظام المعلومات التمويلية	08
51	الشكل (09=01) العلاقة بين نظم المعلومات وعمليات التخطيط والرقابة	09
52	الشكل (10=01) علاقة MIS بإدارة المنظمة وبيئة العمل	10
74	الشكل (11=01) التمثيل البياني لنموذج الدراسة	11

مقدمة



مقدمة:

لقد أصبح العصر الحالي عصر المعلومات بامتياز وحتى تحافظ المنظمات على بقائها، يجب أن تجمع، تحلل، تستخدم، وتسترجع كميات كبيرة من المعلومات و تؤدي هذه الوظائف أفضل مما يقوم به منافسوها ولا يمكن أن تتم هذه العمليات الا بوجود نظام معلومات كفاء، فتفاعل نظم المعلومات الإدارية يعطي أوجها مباشرة لضمان أكبر قدر من الانسياب وتدفق هذه المعلومات للمستخدمين بفضل حزمة برمجيات ذات قاعدة بيانات موحدة صممت خصيصا لخدمة المستخدمين بهدف دعم جميع الوظائف، حيث تأخذ هذه النظم مجال وظيفي رئيسي وتمثل إطارا متكاملًا لنظم وظيفية فرعية للمعلومات بحيث يرتبط كل نظام فرعي للمعلومات بمجال وظيفي رئيسي في المنظمة؛ وبالتالي تصبح نظم المعلومات الإدارية عبارة عن منظومة مركبة من النظم الوظيفية الفرعية المتفائلة مع بيئة المنظمة المفتوحة وعلى البيئة الخارجية كذلك .

تتطلع المنظمات التي تطبق نظم المعلومات الإدارية لتحقيق رضا الموظفين حيث يعد هذا الأخير من الموضوعات المهمة في الحياة الإنسانية، إذ أن رضا الفرد عن وظيفته ينعكس على أدائه لعمله. من الحقائق العلمية أن الرضا عن العمل والظروف التي يؤدي فيها الموظف نشاطه وكذلك الاقتناع يدفع الفرد إلى بذل أقصى الجهود لإنجاز عمله على أكمل وجه، فالرضا عن العمل يشكل دافعا للإنجاز والعكس صحيح.

لذلك فإن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله وإحساسه بالنجاح والتقدم فيه، ومن هنا تظهر أهمية التعرف على ما يؤثر في الرضا لدى الموظفين وردود الفعل الإيجابية والسلبية في مجال العمل الإداري.

أولاً: الإشكالية:

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

يحاول هذا البحث الإجابة على التساؤل الجوهري التالي:

. ما أثر تفاعل نظم المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟

ويتفرع من سؤال الدراسة الرئيسي الأسئلة التالية:

- 1 ما مدى تأثير مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- 2 ما مدى تأثير مخرجات نظام المعلومات المالية والمحاسبة على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- 3 ما مدى تأثير نظام معلومات الإنتاج على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- 4 ما مدى تأثير نظام المعلومات التسويقية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: يوجد أثر لمخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الثانية: يوجد أثر لمخرجات نظام المعلومات المالية والمحاسبية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر لمخرجات نظام معلومات الإنتاج على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الرابعة: يوجد أثر لمخرجات نظام المعلومات التسويقية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الخامسة: يوجد أثر لتكامل نظم المعلومات الإدارية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

- 1 تعتبر المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا ونظم المعلومات من المواضيع الحديثة والمتجددة باستمرار حيث نجد في كل فترة تكنولوجيا جديدة ومتطورة لذا يجب مواكبة التطور بالبحث والدراسة.
- 2 أهمية نظم المعلومات الإدارية بالنسبة للمؤسسات لأنها تعتبر مصدر الاساسي والفاعل 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 للمؤسسة والذي تسعى دائما لتحقيق رضاه من أجل الوصول إلى أداء أفضل مستوى.

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. ومعرفة واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الجزائرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموارد البشرية
3. إبراز كيفية التكامل بين نظم المعلومات الإدارية

خامساً: أهمية الدراسة

1. من الناحية العلمية:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية نظم المعلومات وما تحقّقه 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 مخرجات الأنظمة الوظيفية منفصلة على بعضها على الرضا الوظيفي، وكذلك معرفة أثر ERP 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

3. الحدود المكانية تمثلت في: مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة
4. الحدود الزمانية تمثلت في: السداسي الثاني من السنة الدراسية 2019-2020.

سابعاً: المنهج وأدوات الدراسة

لمعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه واختبار فرضيات الدراسة، سنعمد على استراتيجية بحث تستند على البيانات الميدانية، بالاعتماد على دراسة كمية من أجل تعميم النتائج؛ واستخدام المنهج الوصفي لوصف العلاقة بين المتغيرات (المتغير المستقل والمتمثل في تكامل أنظمة المعلومات الإدارية والمتغير التابع الرضا الوظيفي) وقياس أثر هذه الأنظمة المعلوماتية على الرضا الوظيفي وتفسير نتائجها.

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في إيجابياتها وسلبياتها، وعلى ضوء إشكاليات البحث وفرضياته أتضح لنا أن الدراسة الكمية باستخدام الاستبيان كأداة بحث هي أنسب أدوات البحث وأكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة، وسيتم استخدام مقياس ليكارت Likert سبع درجات وهذا من أجل الحصول على مجال تباين أوسع وتحليل معطيات تعكس الظاهرة المدروسة، وسنقوم بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي، SPSS V.25.

ثامناً: الدراسات السابقة:

1. الدراسات العربية:

دراسة 1: أيمن أحمد العمري . الجامعة الاسلامية . غزة . (سنة 2009)	
العنوان	أثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة عل أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية .
نوع الدراسة	مقال
الاهداف	*التعرف على أثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة على أداء العمالي في شركة الاتصالات الفلسطينية؛ *التعرف عل تصورات العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية لنظم المعلومات الادارية المحوسبة؛ *التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية على كل من تصورات العاملين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات للأداء الوظيفي في شركة الاتصالات

<p>الفلسطينية ؛ * التعرف على مستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية .</p>	
<p>وصفي تحليلي .</p>	<p>المنهج</p>
<p>شركة الاتصالات الفلسطينية .</p>	<p>المجتمع</p>
<p>الاستبيان</p>	<p>الادوات</p>
<p>الفصل الاول: الإطار العام للدراسة. الفصل الثاني: الإطار النظري. الفصل الثالث: الاتصالات في فلسطين. الفصل الرابع: الإطار العملي. الفصل الخامس: النتائج والتوصيات .</p>	<p>الإطار النظري</p>
<p>*وجود أثر ذو دلالة احصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الادارية المحوسبة (المالية، البشرية، التنظيمية) عل أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. *وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين حول أثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة عل أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية تعز للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي ، الخبرة ، مكان العمل ، المستوى الوظيفي) .</p>	<p>أهم النتائج</p>
<p>استخدام الاستبيان .</p>	<p>نقاط التشابه</p>
<p>الاختلاف في المتغير التابع</p>	<p>نقاط الاختلاف</p>

دراسة 2: مشعان ضيف الله . مقبل السلماني الشمري (سنة 2010)	
العنوان	تطوير نظم المعلومات الادارية في إدارات التربية والتعليم للبنين . المملكة العربية السعودية .
نوع الدراسة	مقال
الاهداف	*التعرف على واقع نظم المعلومات الادارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدتهم ورؤساء الاقسام؛ *التعرف على تقويم المسؤولين في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية للمعلومات الادارية ؛ *التعرف على مقترحات مجتمع الدراسة فيما يتعلق بتطوير نظم المعلومات الادارية في ادارت التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية.
المجتمع	جميع إدارات التربية في المملكة. ع. س (مديرين . مساعدين . رؤساء أقسام)
المنهج	وصفي تحليلي
العينة	عشوائية
الاطار النظري	الفصل الأول: مدخل الدراسة الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

<p>الفصل الثالث: إجراءات الدراسة</p> <p>الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج</p> <p>الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات والتصوير المقترح .</p>	
<p>*رضا أفراد العينة كان جيدا عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات من إدارات المعلومات لديهم من حيث (القة ، التوقيت ، الملائمة ، التكلفة ، الوضوح ، الموضوعية ، الموثوقية) ومتوسطة عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات التي تقدم لهم من حيث (المرونة ، الشمول) .</p>	<p>اهم النتائج</p>

<p>دراسة 3: نصر الدين إسحاق تاقيو وعبد العزيز عبد الرحيم سليمان ورضوان الامين عبد الرحمان . جامعة النيلين (سنة 2017)</p>	
العنوان	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرضا الوظيفي بالمصارف السودانية
نوع الدراسة	مقال
الاهداف	<p>* معرفة مستو استخدام تكنولوجيا المعلومات؛ *أثر الخصائص الديموغرافية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي؛ * اختبار العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي.</p>
المنهج	وصفي تحليلي
أهم النتائج	<p>* يعطي قطاع المصارف السودانية أهمية أكبر ل (IC) في أداء مهامها؛ * جاءت مكونات تكنولوجيا المعلومات (قواعد البيانات ، الاجهزة والمعدات ، شبكات الاتصال) بدرجة مرتفعة نسبيا حيث شغلت المراتب الاول 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 الرضا الوظيفي ؛ * لا توجد علاقة ذات دلالة ايجابية بين شبكات الاتصال والرضا الوظيفي؛ * توجد علاقة ايجابية بين قواعد البيانات والرضا الوظيفي؛</p>

<p>*لا توجد علاقة بين البرمجيات والرضا الوظيفي؛</p> <p>* توجد علاقة ايجابية بين مهارات العاملين والرضا الوظيفي .</p>	
--	--

دراسة 4: (م. د. نبال يونس ال مراد) سنة 2012	
عنوان الدراسة	خصائص المعلومات الادارية وأثرها في مؤشرات نجاحه
نوع الدراسة	مقال
مجتمع الدراسة	مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربوية
هدف الدراسة	تحديد طبيعة وقوة علاقة الارتباط بين خصائص نظام المعلومات الادارية ومؤشرات نجاحه و التعرف على مستوى تأثير خصائصه في مؤشرات نجاحه .
الادوات	استبانة
أهم النتائج	من خلال الدراسة تبين أنه ارتبط نجاح نظام المعلومات الادارية بطبيعة الخصائص المتوفرة فيه، إذ أن التوقيت المناسب للمعلومة ودقتها وشموليتها وإمكانية الاعتمادية عليها في اتخاذ القرار كلها تجعل منه نظاما ناجحا. وكذلك اعتماد المستفيدين على مخرجات هذا النظام في أدائه للوظائف المختلفة داخل المؤسسة.
نقاط الاختلاف	ركزت دراستنا على نظم المعلومات الادارية من خلال النظم الوظيفية والتكامل بينها في المؤسسة واثر مخرجاتها على تحقيق رضا المستفيد، أما هذه الدراسة فقد ركزت على خصائصه ومدى اثرها على نجاح النظام في حد ذاته
نقاط التشابه	استخدام الاستبانة والتركيز كذلك على خصائص نظم المعلومات من خلال أسئلة الاستبيان والتطرق لها أيضا في الفصل النظري .
عنوان الدراسة	أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تمييز الاداء المؤسساتي .
دراسة 5: أسماء مروان فاعوري (2012)	
نوع الدراسة	رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية

<p>جاءت الدراسة لإلقاء الضوء على ولقع أنظمة تخطيط موارد المنظمة ومدى فعاليتها لتحقيق تميز الاداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى ، وذلك عن طريق دراسة أبعاد فعالية هذه المنظمة (جودة المعلومات ، جودة النظام ، رضا المستخدم)</p>	<p>هدف الدراسة</p>
	<p>الادوات</p>
<p>هناك وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وفقا للأبعاد (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم).</p>	<p>أهم النتائج</p>
<p>● عاجلت هذه الدراسات تكامل ERP من خلال ابعاد تختلف عن دراستنا و اثره على تحسين الاداء وتميز الاداء المؤسسي حيث سنتطرق في دراستنا الى اثر هذا التكامل بأبعاد اخرى على الرضا الوظيفي الذي بتحقيقه يتحقق الاداء الفعال لمستخدم معلوماته</p>	<p>نقاط الاختلاف</p>

2. الدراسات باللغة الاجنبية:

<p>دراسة (Gilles ExBrayat, Nathali Flisterg, Ronan Fouesnant) عام 2010</p>	
<p>Le System d'Information des ressources Humaines (SIRH) : un atout dans l'optimisation de la GRH au service de l'entreprise</p>	<p>عنوان الدراسة</p>

<p>نظام معلومات الموارد البشرية كوسيلة لتحسين تسيير الموارد البشرية في خدمة المؤسسة .</p>	
<p>مجموعة مؤسسات</p>	<p>مجتمع الدراسة</p>
<p>كيفية تطوير وتحسين بعض ادوار تسيير الموارد البشرية وجعلها في خدمة المؤسسة من خلال استخدام نظام معلومات الموارد البشرية</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>قسمت الدراسة الى قسمين نظري وتطبيقي حيث تم التطرق في الجانب النظري الى تاريخ نظام الموارد البشرية وكيف يكون أداء لتحسين وتطوير ادارة موارد السرية من أجل خدمة المؤسسة وكيف يجب هذا النظام على التحديات التي تواجه المؤسسات المتعددة الجنسيات . وتم تقسيم الجانب النظري الى خمسة فصول اد تناول في الفصل الاول ماهية وتاريخ نظام معلومات الموارد البشرية ثم تطرق في الفصل الثاني الى الوظائف المختلفة في هذا النظام (الاجور، التكوين، التوظيف، المهارات، والمعرفة). أما الفصل الثالث فتناول فيه نظام الموارد البشرية كوسيلة وأداة لتطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ، وتناول في الفصل الرابع والخامس إدارة الموارد البشرية وهذا النظام في المؤسسات على المستوى الدولي والخارجي</p>	<p>خطوات الدراسة</p>
<p>220 مؤسسة</p>	<p>حجم العينة</p>
<p>استمارة موجهة ل 220 مؤسسة وتم الحصول على إجابة 41 مؤسسة</p>	<p>الادوات</p>
<p>*لا توجد إدارة للموارد البرية من غير نظام معلومات يسير وظائفها يعتمد على برمجيات تراعي العلاقة بين التكنولوجيا وخلق القيمة المضافة في الموارد البشرية، من خلال تطوير الكفاءات واكتساب ميزة تنافسية وتشجيع العمل كفريق . *حتى تزيد من فاعلية الموارد البشرية بالمؤسسة لا بد من إنساء نظام معلومات لا يعتمد على الجانب التقني فقط</p>	<p>أهم النتائج</p>

<p>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 أجل رؤية الاثر الايجابي لهذه الاخيرة .</p>	
<p>*هذه الدراسة تعمقت كثيرا في نظام معلومات الموارد البشرية والذي يقتصر دوره تقريبا على مديرية الموارد البشرية ، بينما نظام المعلومات الادارية هو أشمل حيث يتعدى قسم الموارد البشرية الى بقية الاقسام و وظائف المؤسسة مما سجع على الاتصال الداخلي والعمل التعاوني ، كما انها تسعى لتحقيق التكامل بين جميع وظائف المؤسسة</p>	<p>نقاط الاختلاف عن الدراسة</p>
<p>دراسة (Florence LAVAL et Véronique GUILLOUX) عام 2010</p>	
<p>Impact de l'implantation d'un SIRH sur la GRH d'une PME اثر ادخال نظام معلومات الموارد البشرية في تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>مقال</p>	<p>نوع الدراسة</p>
<p>مؤسسة تربوية خاصة ناتجة عن اندماج أربعة مدارس في عام 2002م هي (Saint Front)</p>	<p>مجتمع الدراسة</p>
<p>تحليل عمليات ادخال نظام معلومات الموارد البشرية خاصة فيما يتعلق بالتفاعل مع المعلومة الاجتماعية ومرة نتيجة هذا النظام على تسيير الموارد البشرية</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>قسم المقال الى جزئين، حيث تناول في القيم الاول أدبيات الدراسة، وفي الجزء الثاني المنهجية المتبعة، النتائج، الملاحظات والمناقشة.</p>	<p>خطوات الدراسة</p>
<p>المقابلة نصف الموجهة مع 20 فرد من أصحاب القرار والمستخدمين والمصممين لهذا النظام .</p>	<p>الادوات</p>

*نظام معلومات الموارد البشرية يقوي الثقة بين المستخدمين	أهم النتائج
*سنعالج في دراستنا تكامل نظم المعلومات الادارية كمفهوم اوسع من نظام معلومات الموارد البشرية حيث يشمل جميع وظائف المؤسسة ويحقق نتائج أفضل في جميع أقسام المؤسسة حيث يقتصر دور نظام معلومات المورد البشرية على 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 ان هناك نقصا في الدراسات التي اهتمت بموضوع هذه الدراسة، مع وجود اتفاق في الاسلوب المستخدم في البحث وكانت أوجه الاختلاف والاتفاق فيما يلي:

1. معظم الدراسات تناولت بالبحث عن نظم المعلومات وعلاقتها بدعم القرار وكذلك الانتاج؛
2. طبقت تلك الدراسات على القطاع الخدمي ولم تتجه للقطاع الانتاجي؛
3. اتفقت الدراسات مع موضوع بحثنا في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك في الاسلوب الذي تم جمع البيانات به وهو المقابلة والاستبيان وطريقة تحليل البيانات.

بعد ان تعرضنا الى اوجه الشبه والاختلاف بين موضوع البحث وبين الدراسات السابقة والاخذ بالمقترحات التي تم طرحها في الدراسات السابقة نجد ان هذه الدراسة تتميز في انها تناولت " أثر تكامل نظم المعلومات الادارية عل الرضا الوظيفي " حيث لم تتعرض أي من تلك الدراسات للموضوع وبنفس الابعاد.

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 اعتمد 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 اجريت عليها الدراسة فإن الاساس هو ما سنتوصل اليه في هذه الدراسة من نتائج.

تاسعا: صعوبات الدراسة:

1. عدم توفر دراسات ذات صلة مباشرة بموضوع الدراسة؛
2. تزامن فترة إنجاز المدكرة مع فترة الحجر الصحي؛
3. عدم القدرة على إنجاز الجانب التطبيقي والالتحاق بالمؤسسات بسبب الوضع الصحي (covid=19).

عاشرا: خطوات الدراسة

الفصل الاول: والذي يتمثل عنوانه في الإطار النظري للدراسة، حيث أدرج تحت هذا الفصل ثلاثة مباحث كل مبحث قسم الى اربعة مطالب حيث يعتبر المبحث الأول مدخل نظري لنظام المعلومات الادارية اد سنتطرق فيه الى تعريفها وأهميتها في المطلب الاول ومن ثم مكونات نظم المعلومات وأبعادها في المطلب الثاني، أما المطلب الثالث يوضح علاقة نظم المعلومات الادارية والمنظمة ثم المطلب الرابع يبرز مقومات نجاح نظام المعلومات الادارية وتحدياته.

المبحث الثاني تحت عنوان مدخل نظري للرضا الوظيفي، أدرج تحته ثلاث مطالب تناولت ماهية الرضا الوظيفي، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وفوائده، وكيفية قياس الرضا الوظيفي.

المبحث الثالث المعنون ب العلاقة بين نظام المعلومات الادارية والرضا الوظيفي حيث تناول هذا الاخير النظريات المفسرة لكلا من نظم المعلومات الادارية والرضا الوظيفي ومن ثم المطلب الثالث تشكيل الإطار النظري للدراسة حيث ينطلق من صياغة الفرضيات إل تمثيل نموذج الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

نظرا لتطور الحاصل على مستوى المعلومات والتكنولوجيا الحديثة كان لابد على المؤسسات التأقلم مع التطورات ، وذلك لاعتماد على ترتيبات مرنة ومعلومات فورية لتقديم أحسن وأفضل الخدمات لذا أصبحت تكنولوجيا نظم المعلومات هي الاداة الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في التسيير وتحقيق الرضا الوظيفي لعمالها ، حيث أصبح هذا الأخير من الموضوعات الهامة التي حظيت بالعديد من الدراسات والبحوث العلمية ، وذلك فيما يتعلق بالكشف عن اتجاهات الأفراد نحو وظائفهم ونحو المنظمات التي يعملون بها وتهدف المنظمات المتقدمة إلى تحقيق الرضا عن العمل للأفراد العاملين بها وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك الائتماني لديهم وذلك لضمان استمرار القوى العاملة خاصة ذوي المهارات الابداعية التي تعول عليهم المنظمة في تحسين الاداء وخلق مزايا تنافسية .

مما لا شك فيه أنه يجب على المنظمات تفعيل نظام المعلومات الادارية داخلها لخلق الرضا الوظيفي والارتقاء بمستواه وهذا يتوقف على عملية التحسين المستمر بمتطلبات النظام ومرونته.

وعلى هذا الاساس تم تخصيص هذا الفصل للدراسة النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة مباحث الأول سنتطرق فيه إلى نظم المعلومات الادارية ومكوناته ومن ثم نظم المعلومات من منظور وظيفي ومن حيث علاقتها بالوظائف الادارية.

أما في المبحث الثاني نعرض إلى ماهية الرضا الوظيفي وكيفية قياسه، ومن ثم المبحث الثالث الذي سيتناول العلاقة التي تربط بين نظم المعلومات الادارية والرضا الوظيفي.

المبحث الأول: مدخل نظري لنظم المعلومات الإدارية

يشير أغلب 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 الاساسي لكل القرارات¹.

المطلب الاول: نظم المعلومات الادارية

إن كلمة نظام "system" متداولة كثيرا في حياتنا اليومية، فنحن نستعمله مع عدد كبير من المصطلحات مثل النظام الكوني والنظام الطبيعي ونظام جسم الانسان والنظام الاقتصادي والنظام السياسي لبلد ما، والنظام الاساسي للعاملين في الدولة... الخ. وقد ظهرت الحاجة إلى استخدام مفهوم النظم في مجال الادارة مع الزيادة في حجم التنظيمات الادارية وزيادة استخدامها للتقنيات المتطورة وخاصة تقنيات المعلومات. فما هو مفهوم النظام² ؟

اولا: ماهية النظام

على الرغم من أن النظم قد وجدت منذ زمن طويل الا ان استخدامها في مجالات العلم لم يكن الا في منتصف القرن العشرين، فأصبح يلعب مفهوم النظم دورا هاما في العلم الحديث وقد شغل ذلك تكبير الكتاب والباحثين في مجال الادارة بصفة خاصة ن حيث يعتبر أسلوب النظم بالنسبة لهم أداة أساسية وفعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب التي تواجههم.³

1- مفهوم النظام : يمكن تعريف النظام عل انه مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف

مشترك، ويجب ان تكون هذه العناصر كلا واحدا، فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معا نحو تحقيق هدفها المشترك، وللنظام مدخلات و آلية لمعالجة المخلات لتحويلها إلى مخرجات⁴

إذا فالنظام هو مجموعة من المكونات الي ترتبط ببعضها البعض وبينها علاقات تفاعلية تمكنها م تكوين كل متكامل.⁵

1 عبد النور دحاك ورايح قارة، دور وأهمية المعلومات ونظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مجلة **نماء للاقتصاد والتجارة**، العدد الثاني، ديسمبر 2017، ص85.

2 عومار بوطيية، دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير 2012\2011، معهد علوم الطبيعة والحياة قسم التربية البدنية والرياضة، المعهد الجامعي محمد شريف، سوق اهراس، ص 30.

3 مؤمل حسين جويس، إثر نظم المعلومات الحديثة في العدالة التنظيمية، مجلة **جامعة بابل للعلوم التقنية والتطبيقية**، المجلد 26، العدد 10، 2018.

4 نجم عبد الله الحميدي، عبد الرحمان أحمد العبيد، سلوى السامرائي، نظم المعلومات الادارية _ المعاصرة، الطبعة الثانية، جامعة الإسراء الأهلية، الاردن، 2009، ص 11.

5 محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية، ص.ب 35 الابراهيمية _ رمل الاسكندرية، 2008، ص50.

2- التقسيمات العامة للنظم وخصائصها:

الجدول رقم (01-01): انواع النظم وخصائصها

نظم مبسطة: مكونات محدودة وعلاقات مبسطة	نظم معقدة: مكونات متعددة ومرتبطة ومتصلة بدرجة كبيرة .
نظم مفتوحة: متفاعلة مع البيئة	نظم مغلقة: غير متفاعلة مع البيئة
نظم مستقرة: تغيرات طفيفة عبر الزمن	نظم متحركة (متغيرة): تقدم تغير سريع ومتسق عبر الزمن
نظم متكيفة: قادرة على التغير استجابة لتغيرات في البيئة	نظم غير متكيفة: غير قادرة على التغير استجابة لتغيرات في البيئة
نظم دائمة: توجد لفترة طويلة نسبيا	نظم مؤقتة: توجد لفترة قصيرة نسبيا

المصدر: محمد نبيل مرسي، نظم المعلومات الادارية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2006، ص 15.

3 مكونات النظام:

- المدخلات (Inputs): تتكون من البيانات التي تستخدم عملية المعالجة، وهي المادة الاولية (موارد بشرية او مادية) تعمل على بدء خطوات عملية المعالجة.

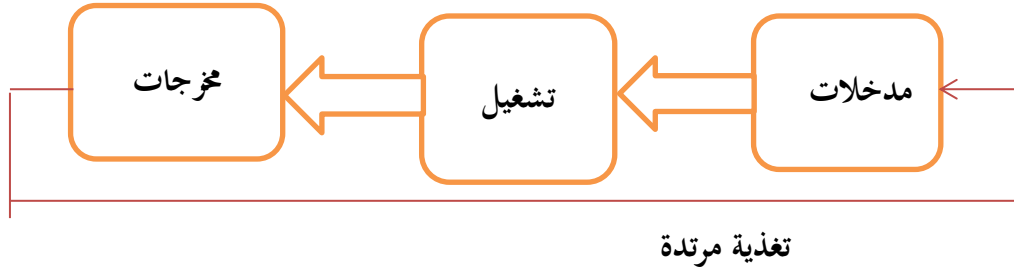
- العمليات ((Professes): وهي النشاطات التي تحول المادة الاولية (المدخلات) لمعلومات مفيدة لتحقيق أهداف النظام.

- المخرجات (Outputs): وهي نتائج تفاعل مكونات النظام الناتجة من عملية المعالجة.

- التغذية العكسية (Feedback): ويطلق عليها إعادة التغذية وهي مخرجات خاصة التصميم تستعمل لتحقيق من النتائج ، والتحكم في جودتها وتقومها¹ ، ويوضح الشكل رقم (01-01) هذه المكونات.

¹عصام صبحي قشطة، فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية، اطروحة لنيل درجة دكتوراه 2017، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ص 38.

الشكل رقم (01-01): مكونات النظام



المصدر: محمد نبيل مرسي، نظم المعلومات الادارية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2006، ص16.

تعريف المعلومات: (information): تعددت تعريف المعلومات وسنذكر منها ما يلي:

حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفاً أو ظرفاً محدداً أو تشخيص تهديداً ما أو فرصة محددة وتبعاً لذلك فإن المعلومة هي نتيجة البيانات¹، أو هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً ولها قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي تم اتخاذها².

ثانياً: نظام المعلومات (informations system):

مفهوم نظام المعلومات : مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع أو استرجاع تشغيل تخزين ونشر المعلومات وذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار والرقابة داخل المنظمة³.
نظام المعلومات يدل على استخدام الحاسوب لحفظ كميات هائلة من البيانات وتخزينها ومعالجتها بسرعة هائلة وبدقة كبيرة. وبعبارة أخرى هو مجموعة من الأفراد و التجهيزات التي تعمل على جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها لتمكين المستفيد من استخدامها لاتخاذ القرارات ذات الصلة بهذه المعلومات⁴.

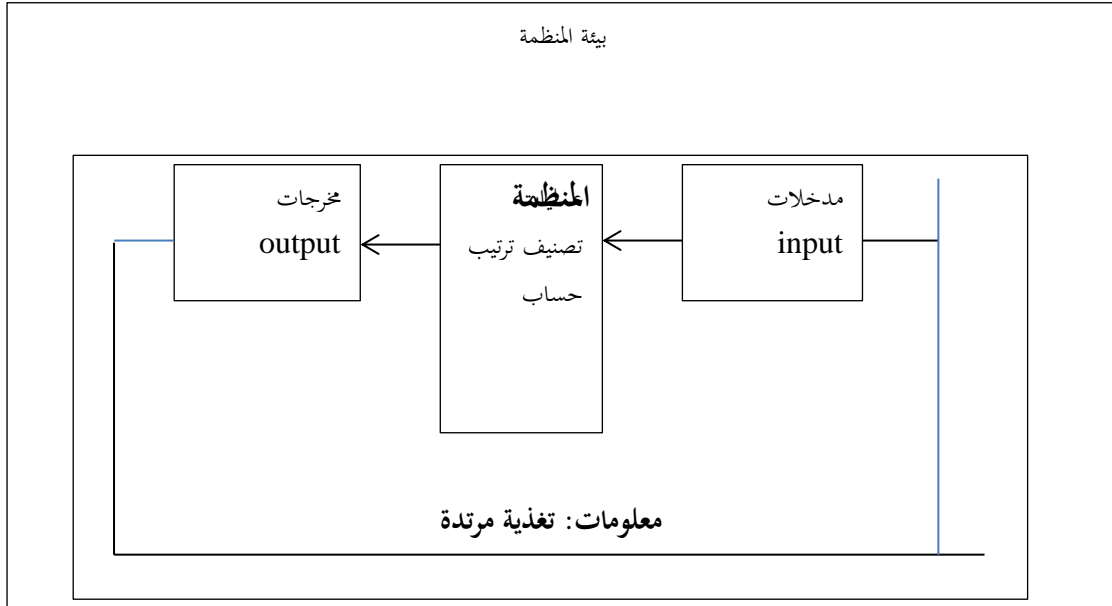
¹ ربحي مصطفى عيلان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص43.

² إسماعيل السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، مصر، ص 97.

³ نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الادارية، المكتب الجامعي الحديث، الأزرا ربطة، الاسكندرية، 2006، ص18.

⁴ عبد النور دحاك ورايح قارة، مرجع سبق ذكره، ص 86.

الشكل رقم (01-02): نظام المعلومات للمنظمة:



المصدر: محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية، ص.ب 35 الابراهيمية _ رمل الاسكندرية، 2008، 18.

ثالثا: تعريف نظام المعلومات الادارية: (Management Information System)

- . اختلف الباحثون في تحديد مفهوم نظم المعلومات الادارية إذ عرف نظام المعلومات الادارية بأنه عبارة عن نظم تقنيه مصممة لجمع البيانات المتعلقة بالعمليات والوظائف الادارية وتخزينها وتحليلها واسترجاعها بشكل معلومات تخدم المستخدمين لإنجاز المهام الادارية واتخاذ القرارات المناسبة في مجالات التخطيط والرقابة على أ أنشطة المنظمة.
- . هو ذلك النظام الذي يربط بين الآلة والمستفيد من أجل توفير معلومات لدعم الوظائف الادارية في المنظمة وباستخدام الحاسوب والبرمجيات الجاهزة وقواعد البيانات والاجراءات اليدوية ويعتني بالنماذج الرياضية من أجل توفير الاحتياجات المعلوماتية لمتخذي القرار في الوقت المناسب والنوعية والكمية المطلوبتين وبالشكل الذي يرفع مستوى ادائهم بالشكل المطلوب لتحقيق أهداف المنظمة¹.

¹مم رشا دريد حنا، مم خالد عبد العزيز، مم سهم حازم نجيب، دور نظم المعلومات الادارية في إدارة الازمات دراسة تطبيقية في بعض كليات جامعة الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 2، 2018، ص 120.

- مجموعة المكونات المتداخلة والاجراءات النمطية التي تعمل معا لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والادارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة.¹
- نظم المعلومات الادارية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والافراد والعمليات التجارية لتسجيل البيانات وتخزينها ومعالجتها لإنتاج المعلومات التي يمكن لصناع القرار استخدامها لاتخاذ القرارات اليومية.
- **MIS**: هو إختصار لأنظمة المعلومات الادارية يقصد به مجموعة من الانظمة والاجهزة والاجراءات والاشخاص اللذين يعملون جميعا معا لمعالجة وتخزين ونتاج المعلومات المفيدة للمؤسسة.²
- هي أنظمة محوسبة صممت بهدف خدمة المدراء في المنظمة، وهي أنظمة تستخدم في إصدار نوعين من التقارير لأصحاب العلاقة:

النوع الاول: تقارير دورية: Périodique Reports وهي تقارير تصدر فترة زمنية معينة مثل شهر، سنة... الخ تحتوي معلومات تفيد في صنع القرار، مثلا يصدر التقرير الدوري لنظام المعلومات الخاص بإدارة المخزون ليخبرنا أن مخزوننا من الاقام سينفذ بعد أسبوع إذا بقيت نسبة الاستخدام على عليه! ويستفسد قسم المخزون من هذه المعلومة بصنع القرار الشراء لمزيد من الاقلام ماهية

النوع الثاني: تقارير خاصة: Spécial Pur pose Reports

وهي تقارير يطلبها المستخدم من النظام وقت الحاجة لصنع قرار معين طارئ ، او معلومات عن أي موضوع يصدره التقرير الدوري لكن المستخدم يحتاجه قبل وقته³.

وتعرف كذلك بأنها نظام للحاسوب مصمم لإيصال كميات هائلة من المعلومات والمرتبة في تقارير للمنشأة.

ويعرف الطائي نظم المعلومات الادارية بأنها عبارة عن التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من الآلات والمعدات والقوى العاملة والذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية او توصيلها الى المستفيدين او تخزينها او تحديدها او استرجاعها بالوقت المناسب والكميات المناسبة عن البيئة الداخلية للمنظمة والخارجية المحيطة بها الماضي

¹ Laudon Kenneth C & Loquodon P , **managment information system : Managing the digital firm**, 9th ed , 2008 , upper Saddle River , NewJersey , P 15 .

² W.B Adeoti_Adekeye, The importance of management information systems, Library Department, Vol 46, No5, 2 University of Ilorin, Nigeria, P322.

³ د. فؤاد الشرايبي، **نظم المعلومات الادارية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الاردن، 2008، ص6.

³ محمد جبباري الشمري، علي رزاق العابدي، (استخدام نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرارات الادارية)، دراسات إدارية، قسم ادارة الاعمال في كلية الادارة والاقتصاد بجامعة البصرة، المجلد 1، العدد 2، 2006، ص ص 92 93 6.

والحاضر والمستقبل والتنبؤات في اتخاذ القرارات من خلال إنجاز الوظائف الادارية وبما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات

وتعددت التعاريف لكنها في الغالب استندت في تعريفها على موارد النظام (المعدات ، البرمجيات ، الافراد ، البيانات ، الاجراءات) والعمليات التي يقوم بها (الجمع ، المعالجة ، التخزين ، النشر) بهدف اتخاذ القرارات ، لإشباع المتطلبات التنظيمية ، وحفظ ذاكرة المؤسسة بما يسمح لها بإعادة بناء ذاتها¹.

رابعا: أهمية نظم المعلومات الادارية:

في كل ماعدا أصغر المؤسسات نادرا ما تراقب العمليات مباشرة. يحاولون اتخاذ القرارات وإعداد الخطط وأنشطة التحكم باستخدام المعلومات التي يحصلون عليها من مصادر رسمية، على سبيل المثال نظام المعلومات الادارية في المنظمة.

1. يعتبر نظام المعلومات في المنظمة كنظام متكامل يوفر معلومات لدعم العمليات الادارية ووظيفة صنع القرار في المنظمة؛

2. يعتبر حزام ناقل يمكن الوصول اليه للحصول على معلومات ذات جودة عالية لمستخدميها حيث يضمن لهم تدفق معلومات منظم²؛

3. تحديد قنوات الاتصال افقيا وعموديا وتوضيحها بين الوحدات الادارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع؛

4. تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بهدف تصحيح الانحرافات؛

5. حفظ البيانات والمعلومات التاريخية التي تعد أساس عملها؛

6. المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بهدف وضع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الاهداف؛

7. تهيئة الظروف المناسبة لصنع القرارات الفعالة بتجهيز المعلومات الملائمة وبكل مختصر وفي الوقت المناسب؛

نظم المعلومات تعطي صورة عامة عن المنظمة، حيث تمكنها من الاتصال مع مختلف الزبائن لديها وتمكنها من التخطيط وتوفير لها معلومات على الزبائن لان نظم المعلومات تجمع بين خاصيتين هما تقنية المعلومات وعلم الحاسوب، فإدارة المنظمة هدفها من استعمال نظم المعلومات الادارية هو بناء انظمة حاسوبية تعمل على مساعدتها بالقيام

¹عومار بوطيبة، دراسة لواقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة، مرجع سبق ذكره، ص49.

² W.B Adeoti_Adekeye, The importance of management information systems, Library Department, Vol 46, No5, University of Ilorin, Nigeria, P324.

بمختلف المعاملات ويساعدها كذلك في اتخاذ القرار. واستخدام نظام المعلومات يمكن المنظمة من التقليل من الاعباء وكذلك الجهد والوقت واتخاذ القرارات بسرعة¹.

المطلب الثاني: مكونات نظام المعلومات الادارية وأبعاده:

اولا: مكونات نظم المعلومات الادارية:

تتكون نظم المعلومات الادارية من خمسة موارد وعلى المنظمة أن تكون قادرة على تعظيم هذه الموارد الخمسة حتى تعظم الفائدة من نظم المعلومات الادارية².

1. **موارد الافراد : People resources :** فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والاجراءات في كل نظم المعلومات

، ومن هؤلاء الافراد ما نطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين End Users ، وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين

عن تشغيل وإدامة النظام³ Information Systems Specialists.

المستخدمون Users: هم الافراد اللذين يستخدمون النظام، او المعلومات التي ينتجها النظام، واللذين يمكن أن يكونوا

محاسبين، بائعين، مهندسين، زبائن او مديرين أما الاختصاصيين الفنيون فهم الافراد اللذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنيا. ومنهم:

محللو ال نظم: System Analystes يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي.

مطورو البرمجيات Software Developers : يعدون برامج الحاسوب ، في ضوء المواصفات التي يقدمها محللو النظم.

مشغلو النظام System Operators: يساعدون في مراقبة وادارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات

2. **موارد الشبكات : Network Resousces:** تعتبر الشبكات والاتصالات والاتصالات جزءا اساسيا من الموارد في

جميع أنواع نظم المعلومات الادارية، حيث انتشرت العديد من أنظمة خزن المعلومات وتقريرها مثل: الانترنت

والاكسترنات التي أصبحت تمثل عوامل النجاح المعيارية في جميع المنشآت، والتي يتم من خلالها نقل البيانات

والمعلومات سواء داخل المنشأة أو خارجها. تتمثل في:

¹سليم منى، أثر استخدام المعلومات عل فعالية اداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017-1016، ص61.

² أحمد فتحي الحيت، مبادئ الادارة الالكترونية، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الاردن، عمان، 2015، ص 122.

³عبد الله ابراهيم الفقي، نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2012، ص ص 151-152.

- . وسائط الاتصالات: هي الوسيلة التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان لآخر.
- . دعم الشبكات : يتضمن دعم شبكات الافراد والاجهزة والبرمجيات والبيانات التي تدعم مباشرة العمليات ، كما يلاحظ توفر الشبكات المؤسسية الداخلية ومجموعات العمل تقلل من تلف المعلومات في المنشأة وبالتالي تجعل الحلول للمشاكل التي يمكن ان تواجهها المنشأة في هياكلها أكثر كفاءة¹ .
3. . موارد البرمجيات Softwar Resources: والتي تشمل على كل ومختلف أنواع الايعازات والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل، والتي توجه المكونات المادية للحاسب الآلي وتسيطر عليها، وتسمى برامج Programz. فهناك برمجيات النظام مثل : برامج نظام التشغيل والذي يسيطر على نظام الحاسب الآلي ويقدم الدعم المطلوب له ، ثم برمجيات التطبيق التي هي برامج توجه إجراءات وعمليات خاصة باستخدامات محددة للحاسب الآلي ، ومن قبل المستخدم النهائي مثل برامج التحليل الاحصائي ، وبرامج الجداول الإلكترونية وبرامج معالجة الكلمات ، وبرامج قواعد البيانات² .
4. موارد الاجهزة: Hardwar Resources والتي تشمل كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات. فلأجهزة أو لمكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب وبقية الاجهزة، بل أيضاً كل الوسائط Media والاعراض المنظورة Tangible Object التي تسجل عليها البيانات.
5. . موارد البيانات Data Ressources: فالبيانات هي أكثر من ان تكون المواد الاولية لنظم المعلومات ، وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المؤسسات ، لذا فإنها ينبغي ان تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المؤسسة³، والتي يمكن توضيحها في الشكل التالي :

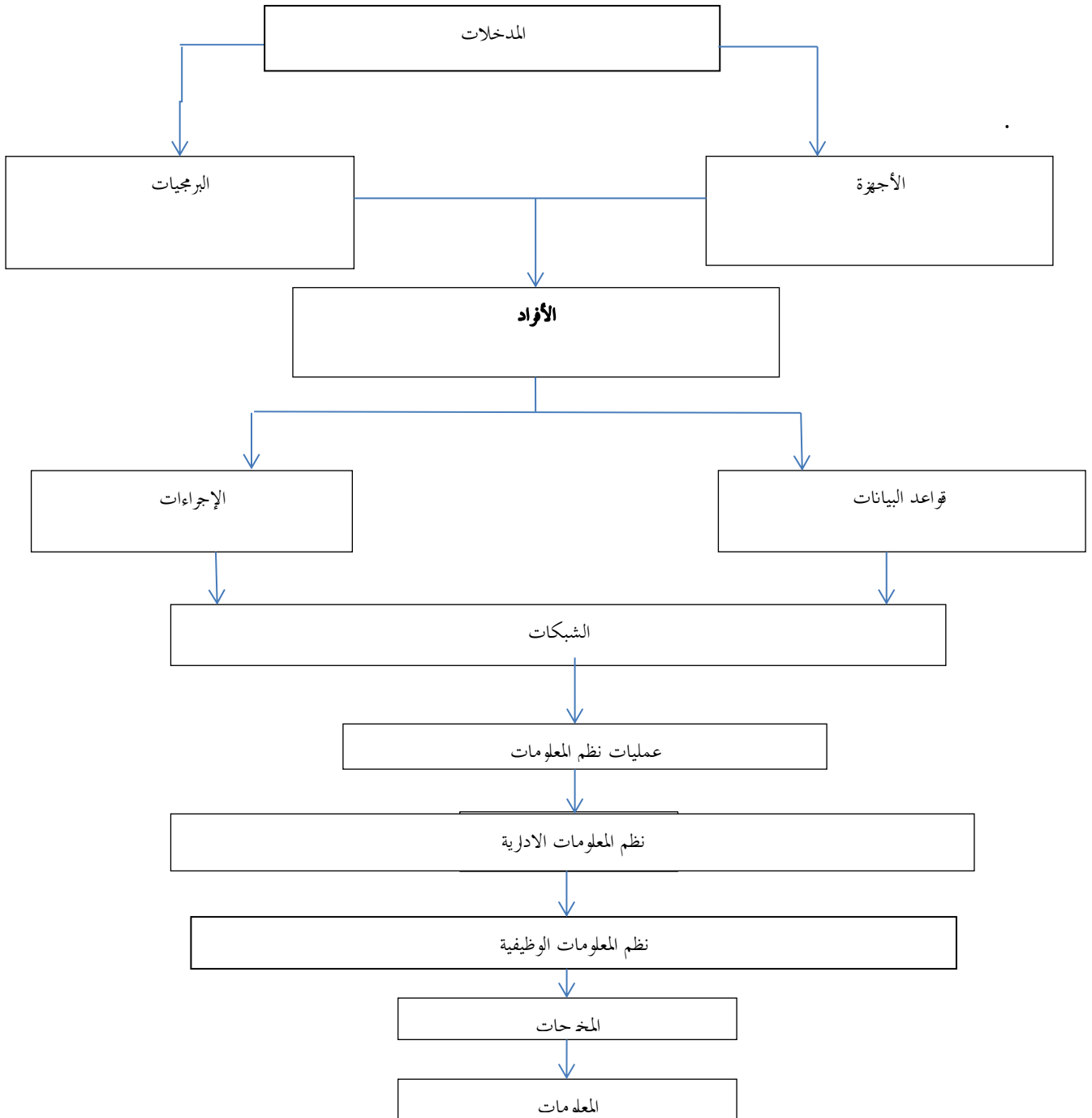
¹ صالح النجار فايز جمعة، نظم المعلومات الادارية، الطبعة 2، دار حامد، عمان، الاردن، 2007، ص ص 30 - 32.

² عيد الله الفقي، نفس المرجع، ص 153.

³ نفس المرجع، ص ص 152 - 153.

الشكل رقم (01-03): مكونات نظام المعلومات الادارية.

المصدر: سليم الحسنية، نظم المعلومات الادارية، دار الوراق للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، ص 58.



ثانيا: أبعاد نظم المعلومات الادارية:

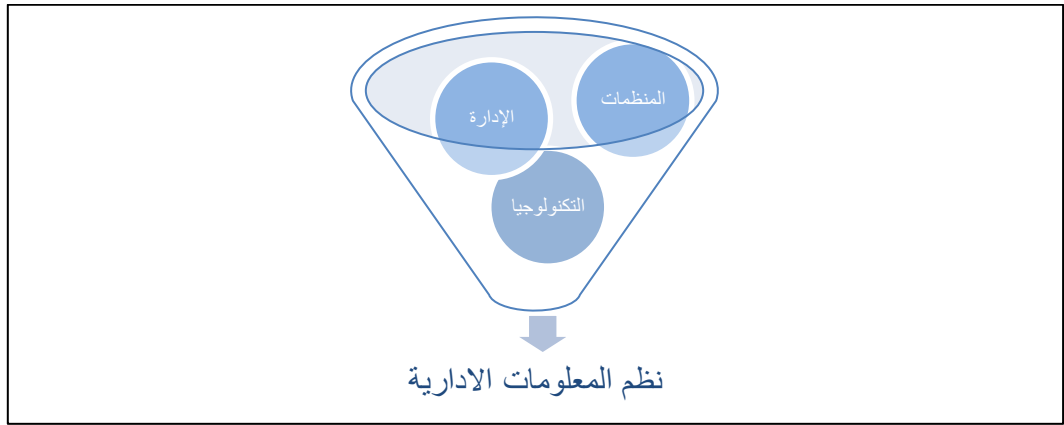
يتطلب استخدام نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات بفعالية الفهم الكامل لأبعاد هذه النظم، وهي المنظمة، الادارة، التكنولوجيا المبنية كما يلي¹:

1. المنظمات (Organisation): كما هو معروف فإن، كل المنظمات تقريبا تتكون من وظائف أساسية والمتمثلة في المبيعات، التسويق، الانتاج، المالية والمحاسبة، وإدارة الموارد البشرية، بحيث يجب أن تعمل بشكل متكامل لتحقيق الهدف العام للمنظمة.

2. الإدارة (Management): إن المدراء ملزمون بخلق منتجات وخدمات جديدة وكذلك إعادة النظر بشكل مستمر في عمليات المنظمة، وفي هذا الإطار فإن المعلومات تلعب دورا مهما من خلال المساهمة في إعادة تصميم المنظمة. .

3. التكنولوجيا (Technologie): تعتبر تكنولوجيا من المكونات الاساسية لنظم المعلومات، بحيث تستخدم م قبل المدراء كأداة لمواجهة التحديات. الشكل الموالي يوضح أبعاد نظم المعلومات الادارية كما يلي :

الشكل رقم(01-04): أبعاد نظم المعلومات الادارية :



Source: Kenneth Laudon, Jane Laudon ,Eric Fimbl ,Management des systèmes d'information, 9^e édition Pearson Education, France, 2006, P 18 .

Kenneth Laudon, Jane Laudon ,Eric Fimbl ,Management des systèmes d'information, 9^e édition Pearson Education, 1¹ France, 2006, P 18 _20 .

ثالثا: كفاءة نظم المعلومات الادارية :

إن الادارة التي تريد تحقيق أهدافها بنجاح يجب أن توفر المعلومات الضرورية بالدقة والملائمة وفي الوقت المناسب ، ولا يمكن توفير هذه المعلومات التي تحمل هذه المواصفات إلا من خلال نظم معلومات تتوفر بها عدة معايير يجب مراعاتها عند التخطيط والتصميم لهذه النظم وتمثل هذه المعايير فيما يلي¹:

1. **البساطة:** إن نظام المعلومات الناجح هو ذلك النظام الذي يتم بواسطته تسهيل وتطوير الاجراءات وسبل الحصول على البيانات والمعلومات الحديثة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات المعقدة، غالبا ما يترتب عليه وجود نظم معقدة يصعب فهمها وتشغيلها والاستفادة منها، فمثل هذه الدرجة من التعقيد قد تؤدي بشكل أو بآخر إلى فشل هذه النظم، إذ لم تراعي فيها درجة البساطة المناسبة؛
2. **المرونة:** تعتبر المرونة في التصميم والقابلية للتغيير عند الضرورة من الصفات الجوهرية المطلوبة في نظم المعلومات الناجحة، فمن الانسب أن يتصف النظام بالقدرة على التكيف للتغيرات في الظروف البيئية ونمط التكنولوجيا السائد في بيئة العمل والقدرة على التكيف للتشغيل في الظروف الاستثنائية دون الحاجة إلى إجراءات تغييرات جوهرية شاملة في العمل؛
3. **الاعتمادية أو الموثوقية:** يجب أن تكون مخرجات نظام المعلومات بالشكل الذي يمكن للمستخدمين من ان يعتمدوا عليه في تلبية حاجاتهم من المعلومات الضرورية لأغراض اتخاذ القرارات؛
4. **القبول :** أي أن يكون النظام مقبولا من قبل العاملين في المنظمة وتوليد القناعة بأهمية وفوائد النظام². وذلك لأنه مهما بلغت قدرة النظام الجديد وفعاليتها، فلا يمكن استمراره دون تعاون وقبول من قبل الأطراف المستفيدة والمسؤولة عن تشغيله وإدارته؛
5. **الاقتصادية:** قد تفكر بعض المنظمات في إدخال نظم المعلومات لأجل تحسين مهمة اتخاذ القرارات ورسم السياسات وتنفيذها، دون مراعاة لعامل التكاليف المترتبة على إدخال النظام. حيث تتوفر المستلزمات التقنية والبشرية والعلمية ، إلا أن الامكانيات المالية لوحدة الاقتصادي تكون العائق أمام اختيار هذا البديل ، فإن النظام الكفء ليس هو ذلك النظام الي يحقق الهدف المخطط له ، وإنما هو النظام الي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالعائد المتحقق³؛
6. يحتوي عل درجة عالية من التكامل بين النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي؛

¹أحمد فتحي الحيت، مبادئ الادارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 119-120.

²هدى بن محمد وعبد النور موساوي، أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، مجلة العلوم الانسانية، عدد 37، الجزائر، جوان 2012، ص 218.

³أحمد فتحي الحيت، مرجع سبق ذكره، ص ص 121 - 122.

7. يخدم كافة المستويات الادارية في المنظمة ، وكذلك كافة المجالات الوظيفية المختلفة ، مع القدرة عل تزويد كتحى

القرارات بالمعلومات المناسبة وبالنوعية المطلوبة¹.

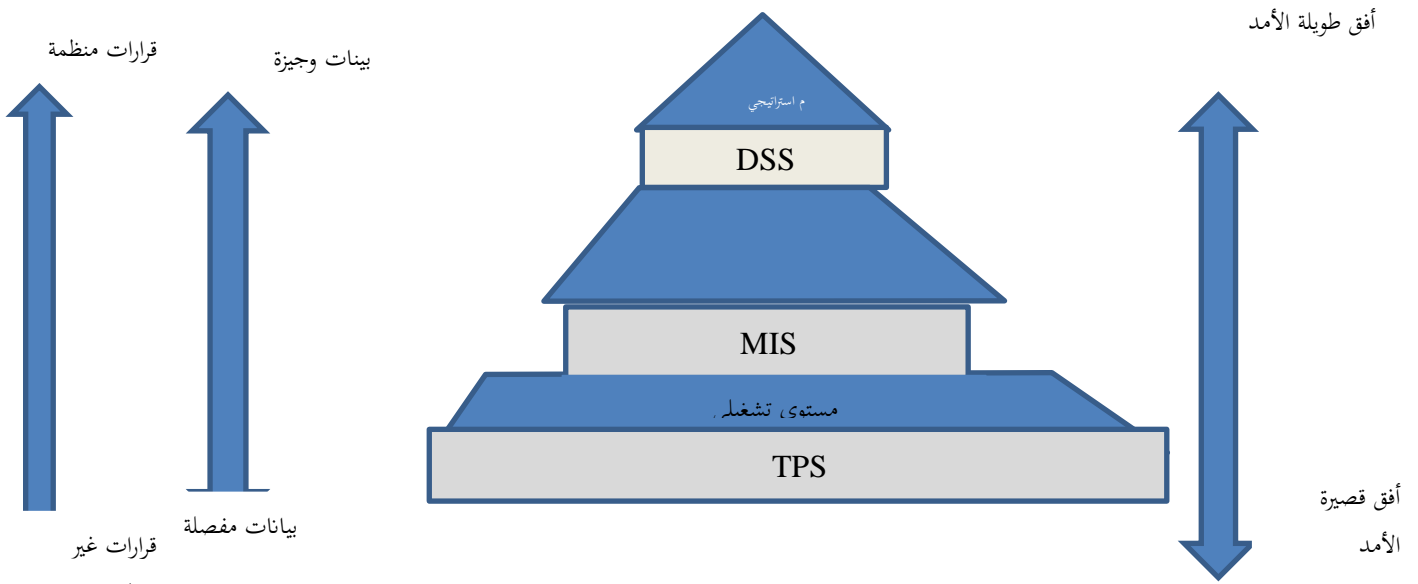
المطلب الثالث: نظام المعلومات الادارية والمنظمة

اولا: MIS والمستويات الادارية:

المعلومات تتجه للاختلاف بين المستويات الادارية المختلفة والوقت المخصص لأي وظيفة يختلف بدرجة ملحوظة مع اختلاف مستويات الادارة.

الاختلافات في الاحتياجات للمعلومات هي السبب للنظر في تصنيف المعلومات الادارية²، وهذا ما سنوضحه في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-05): MIS والمستويات الادارية.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على:

Rafael Lapidera Alcami\ Carlos Caranana, Introduction to Management Information Systems, Publications de la Universitat Jaume, Primara edicio, 2012.

¹ هدى بن محمد وعبد النور موساوي، أثر نظم المعلومات على الاداء الاداري، نفس المرجع، ص 218.

² نفس المرجع، ص 173.

1. المنظور الوظيفي :

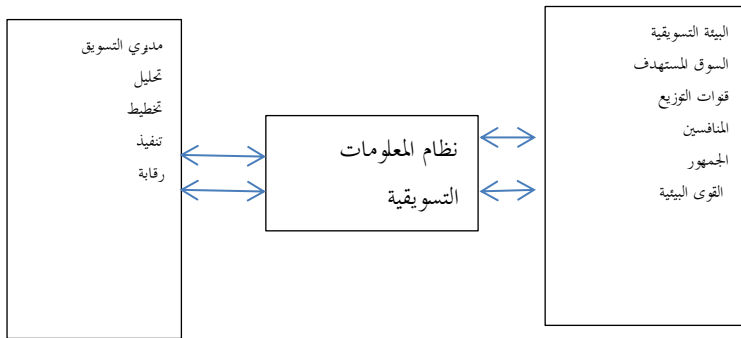
تنظم معظم نظم المعلومات على المستوى التكتيكي على أساس الوظائف الرئيسية داخل المنشأة ، وتحتوي عادة على نظم معلومات التسويق والتصنيع والمالية والقوى العاملة (الموارد البشرية) . وتتكون هذه النظم على عديد من النظم الفرعية ، والتي عندما تجمع مع بعضها البعض تمد المستوى التكتيكي للإدارة بالمعلومات المطلوبة للقيام بمخططاتها القصيرة الامد وأنشطة الضبط. وتنسق عادة مثل هذه النظم رأسيا ، بحيث تحتوي كل منها على مستويات معلومات تنفيذية وتكتيكية استراتيجية.

وسوف يعرض في هذا الجزء نظره عامة للنظم الفرعية العديدة الموجودة في كل نظام معلومات وظيفي¹.

● نظام معلومات التسويق Marketing Information Systems:

تعمل إدارة التسويق في الوقت الحالي في بيئة ديناميكية تتطلب اليقظة من جانب القائمين على هذه الإدارة لتعدد وتشابك المتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر في النشاط التسويقي ولكي تتعامل إدارة التسويق مع هذه المتغيرات لا بد أن تتوافر لها المعلومات التسويقية الدقيقة وفي الوقت المطلوب ولن يتحقق ذلك إلا بوجود نظام للتعامل مع هذا النوع من المتغيرات من اجل الأهداف التسويقية وهو ما يعرف بنظام المعلومات التسويقية².
المقصود بنظام المعلومات التسويقية: النظام الذي يتولى جمع البيانات التسويقية من مصادرها المختلفة والقيام بمعالجتها لتقديم معلومات تفيد في دعم القرارات التسويقية بما يحقق أهداف المنظمة³.

الشكل رقم (01-06) نظام المعلومات التسويقية



المصدر : نوري منير ، نظام المعلومات المطبق في التسيير ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012، ص 159 .

- نموذج نظام المعلومات التسويقية :

¹د تركي ابراهيم سلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1985، ص 329.
²د نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012، ص ص153- 154.
³نفس المرجع، ص 158.

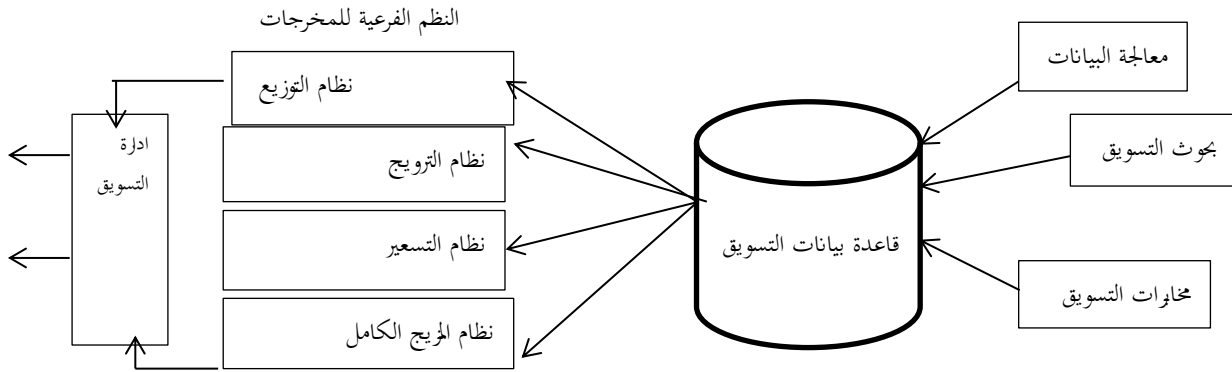
نظرا لان القرارات التسويقية المختلفة التي يتخذها مديري التسويق تتعلق بالعناصر الاساسية المكونة للمزيج التسويقي، لذا جاء التصميم المعماري لنظم معلومات التسويق.

يتضمن نظم فرعية تمثل تلك العناصر فهناك النظام الفرعي للمنتج، والنظام الفرعي للتوزيع، والنظام الفرعي للترويج، والنظام الفرعي للتسعير، وذلك على النحو الذي عبر عنه نموذج Macleod والذي يتبين منه أيضا أن هناك نظم فرعية لمدخلات نظام معلومات التسويق توفر البيانات المطلوبة للحصول على ما تحتاجه إدارة التسويق من معلومات وهي:

نظام معالجة البيانات، ونظام المخبرات التسويقية، ونظام بحوث التسويق¹.

الشكل رقم (01-07) نموذج نظام المعلومات التسويقية

النظم الفرعية للمدخلات



المصدر: نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012، ص 174

نظام المخبرات التسويقية: يقصد بنظام المخبرات التسويقية مجموعة من الانشطة والاجراءات المستخدمة في توفير المعلومات اليومية لمديري التسويق عن التطورات التي تحدث في البيئة التسويقية للمنظمة، ويعني ذلك أن نظام المخبرات يزود الإدارة التسويقية بما يغرف بيانات الاحداث الجارية، عن المنافسين والموردين والعملاء وجميع القوى الأخرى المتعاملة مع المنظمة أو التأثير في الانشطة التسويقية للمنظمة كالراي العام ومستوى الدخل والاجراءات والقرارات الحكومية التي تمس النشاط التسويقي والحصة السوقية للمنظمة وغيرها.

نظام بحوث التسويق: يعتبر نظام بحوث التسويق جزء من نظام المعلومات التسويقية، قد عرفت الجمعية الامريكية للتسويق AMA البحث التسويقي "بأنه الوظيفة التي تربط المستهلكين والعملاء والجمهور بالمسوقين من خلال المعلومات التي تستخدم في تحديد وتعريف الفرص والمشاكل التسويقية، وتوليد وتصفية وتقييم التصرفات التسويقية، ومراقبة الأداء التسويقي وتحسين تفهم التسويق كعملية."

¹نفس المرجع، ص172.

كما عرف البحث التسويقي "بانه التحديد والتجميع المنظم والموضوعي للمعلومات وتحليلها ونشرها لغرض مساعدة الادارة في اتخاذ القرارات المتعلقة بحل المشاكل والفرص التسويقية." ¹

نظام معالجة البيانات التسويقية : هناك العديد من وجهات النظر يمكن تناول الموضوع من خلالها ففي حين يعتبر البعض أن نظام معالجة البيانات التسويقية هو بصفة عامة عبارة عن نظام تشغيل التعاملات ، وينظر اليه Köhler من ناحية أخرى على أنه نظام السجلات الداخلية للمنظمة الذي يتضمن تقارير حول الانشطة التسويقية المختلفة كتلك المتعلقة بالأسعار والمبيعات ومستويات المخزون وأوراق الدفع وأوراق القبض .وبناء على البيانات التي يتم تخزينها بخصوص تلك الانشطة يتوافر لدى مديري التسويق قاعدة بيانات تمكنهم من إعداد التقارير المختلفة كتقارير تحليل لمبيعات وحصصة المنظمة في السوق وغيرها .

وبالتالي يوفر هذا النظام بيانات تصلح كمدخلات للحصول على معلومات تتعلق بالأنشطة التسويقية المختلفة لمنظمة.

النظام الفرعي للمنتج: يوفر النظام الفرعي للمنتج المعلومات اللازمة لمديري التسويق حول كافة المنتجات التي تقوم المؤسسة بتقديمها للسوق، يحث يتخذ مديري التسويق العديد من القرارات المتعلقة باستراتيجيات تخطيط المنتج التي تعتمد على تلك المعلومات، ويخدم نظام المنتج القرارات التالية:

أ القرارات المتعلقة باستراتيجيات تطوير المنتج

ب القرارات المتعلقة باستراتيجيات تمييز المنتج

ج القرارات المتعلقة باستراتيجيات تغليف وتعبئة المنتج

د القرارات المتعلقة باستراتيجيات تبين المنتجات

النظام الفرعي لتسعير: يستخدم نظام التسعير في توفير المعلومات الضرورية لمساعدة مديري التسويق على اتخاذ قراراتهم التسعيرية المختلفة نظرا لان السعر هو كمية النقود التي يدفعها العميل للحصول على المنتج. يتحدد وفقا لمحصلة عدد من المتغيرات أو العوامل كالتكلفة والمنافسين والطلب والتدخلات الحكومية.

النظام الفرعي للتوزيع: يوفر النظام الفرعي للتوزيع لمديري التسويق المعلومات التسويقية المرتبطة بالقرارات المرتبطة بجميع الانشطة التي تتخذها المنظمة لجعل المنتج سهل الوصول إليه ومتاح للعملاء المستهدفين وتمثل تلك القرارات فيما يلي:

أ القرارات المتعلقة باستراتيجيات التوزيع

ب القرارات المتعلقة بقنوات التوزيع

ج القرارات المتعلقة بكثافة منافذ التوزيع

¹نوري منير، نفس المرجع، ص 174_177.

النظام الفرعي للترويج: يوفر نظام الترويج لمديري التسويق المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات المتعلقة بمختلف الأنشطة والبرامج التي تقوم بها المنظمة للاتصال بسوقها المستهدف بغرض التأثير على المستهلكين للتعامل مع منتجاتهم وتمثل كالأنشطة في الاعلان وجهود البيع الشخصي وتنبط المبيعات والنشر والدعاية والتسويق المباشر. ويمكن هنا التمييز بين استراتيجيتين أساسيتين تستخدمهما المنظمة للترويج عن منتجاتها: الدفع الترويجي والجذب الترويجي¹.

● نظام معلومات التصنيع: Manufacturions Information System:

يتعامل نظام معلومات التصنيع مع المحيط الخارجي (الموردين) وذلك من خلال نظامي المشتريات والاستقبال. ويعد نظام الاستقبال أوامر الشراء التي ترسل إلى الموردين ويستقبل نظام الاستقبال المواد المطلوبة حال وصولها المخزن المواد الخام. وتكون معظم معلومات الادارة الناتجة من نظام جدولة الانتاج وضبط الانتاج هامة للإدارة على المستوى التنفيذي. وتستقبل هذه الادارة الاهداف المطلوبة من المستوى التكتيكي.

نظام جدولة الانتاج:

إن نظام جدولة الانتاج يحدد الحجم الامثل لدفعات الانتاج. وعند تحديد ذلك الحجم الامثل، فإنه يمكن تحديد أنواع وكميات المواد الخام المطلوبة لعملية الانتاج.

نظام مخزون المواد الخام: عند وصول المخزون إلى نقطة إعادة الطلب، فإنه يتم وضع سجل في ملف المشتريات الى يستخدم بعد ذلك بواسطة نظام المشتريات للطلب على تلك المواد. وتعطي معلومات الادارة مستو الخدمة لنظام مخزون المواد الخام كما في نظام مخزون السلع الجاهزة.

نظام المشتريات ونظام الاستقبال:

يمكن شرح نظامي المشتريات والاستقبال معا حيث أن عملياتها متداخلة سويا. ويمكن أن يعطي نظام معلومات تصنيع على المستوى التنفيذي باستخدام الحاسب لاتصالات داخل النظام.

نظام ضبط الانتاج:

في هذا النظام فإن المخرجات هي معلومات كلفة الانتاج في صورة كمية الانتاج وعدد ساعات العمالة المستخدمة².

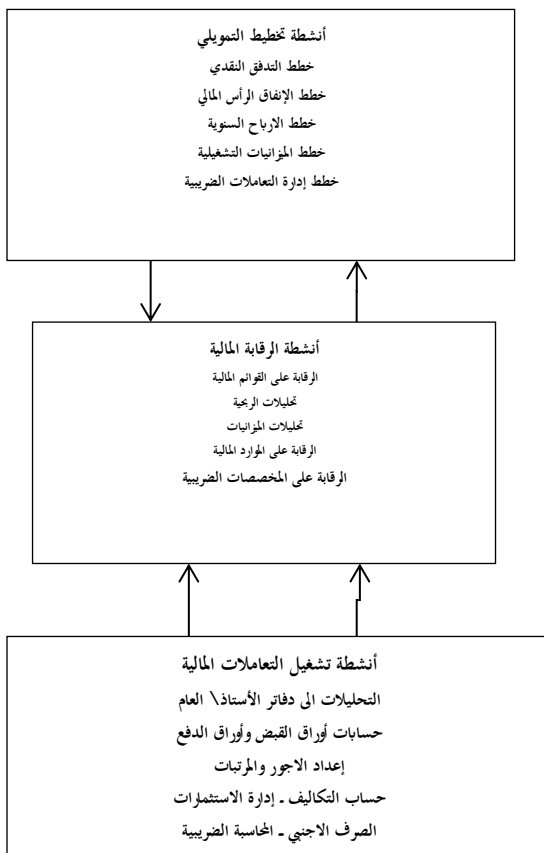
● نظام المعلومات التمويلية: Financial Information System:

يتعلق التمويل بالأنشطة المسؤولة عن تدفق الاموال من وإلى المنظمة وتدبير التخصصات اللازمة للإنفاق على مختلف الأنشطة الاخرى (إنتاج، تسويق، ...) التي تمارس داخل المنظمة وكذا الرقابة على أوجه هذا الانفاق. ومن الملاحظ ان وظيفة التمويل في منظمات الاعمال الحديثة قد تجاوزت الدور التقليدي لها والذي انحصر في مجرد امسك الدفاتر إلى

¹نوري منير، نفس المرجع، ص 179_189.
²د تركي إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 348.

التعامل مع المشكلات التمويلية المختلفة واتخاذ القرارات المرتبطة بإدارة اصول المنظمة وبالتالي تحول تركيز المدير المالي إلى كيفية استثمار راس المال العامل وإدارة الموارد المالية المختلفة للمنظمة والتخطيط المالي التنبؤ بالتطورات المالية التي يمكن ان تواجهها المنظمة وإدارة محفظة الاوراق المالية وتديبر الاحتياجات المالية العاجلة المؤثرة على السيولة والربحية. وحتى يمكن أن تمارس تلك الانشطة التمويلية الحديثة بفعالية فلا بد من توافر نظام للمعلومات المالية يوفر لمديري التمويل جميع ما يحتاجون من معلومات ذات الصلة التي تساعدهم في اتخاذ القرارات السليمة. ويبين الشكل التالي الانشطة التمويلية الرئيسية التي يمكنه ان يدعمها نظام المعلومات التمويلية¹.

الشكل رقم (01-08): أنشطة التمويل الحديثة التي يدعمها نظام المعلومات التمويلية



المصدر : نوري منير ، نظام المعلومات المطبق في التسيير ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2012، ص195.

وبناء على ما تقدم يمكن تعريف نظام المعلومات التمويلية بأنه " احدى نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي التي تقوم بدعم عملية اتخاذ المديرين الماليين لقراراتهم المتعلقة بالأنشطة التمويلية وتحديد المخصصات المالية والرقابية على الموارد المالية للمنظمة ".¹

¹نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص 194.

● أنظمة المعلومات للموارد البشرية:

هو عبارة عن مجموعة من التسهيلات المادية (أجهزة الحواسيب وملحقاتها) ومعلوماتية (نظم إدارة قواعد البيانات، وقواعد بيانات نظم التشغيل...) والبشرية (العاملين والمستخدمين والمبرمجين...) والتي تعمل بشكل متكامل من أجل إسناد عملية صناعة القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في المنظمة وفي كافة المستويات الادارية.

عناصر نظام معلومات الموارد البشرية:

يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية نظاما ديناميكيا يتأثر بكافة العوامل البيئية الداخلية والخارجية. حيث:

- مدخلات النظام تتمثل في جميع البيانات المتعلقة بالأفراد والوظائف المتاحة في المؤسسة؛
- مخرجات النظام تنقسم الى معلومات وتقارير تحقيق الاهداف الشخصية للأفراد وتحقيق رغباتهم واحتياجاتهم في النمو والتطوير الوظيفي. الى جانب تحقيق الاهداف التنظيمية المتعلقة بالمحافظة على الانتاجية واستمرار نمو المنظمة والمساهمة في تطويرها التنظيمي؛
- عمليات التحويل والتشغيل المتعلقة بتكوين قاعدة بيانات للموارد البشرية والتي تشمل على البيانات الشخصية وبيانات تقييم الاداء.. الخ تنفيذ في العمل على رفع الانتاجية للأفراد من خلال برامج تخطيط المسار الوظيفي والتحفيز والتدريب وتقييم الاداء والرواتب والمزايا والبرامج التشخيصية؛
- بالإضافة الى ذلك فهناك عمليات المراجعة المستمرة لأداء ادارة الموارد البشرية وتقييم نظام معلوماتها، على ان يتم ذلك في ضوء سياسات وإجراءات ادارة الموارد البشرية وهذا ما يقصد به التغذية الراجعة لمخرجات النظام؛
- التأثيرات البيئية وهي التي تمثل المتغيرات التي تؤثر على فعالية أنشطة الموارد البشرية منها ما يتعلق بالجهات الحكومية والقوانين المنظمة للعمل ، والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية وغيرها من المتغيرات¹.

ويتم تصميم هذا النظام لأداء وظائف محددة وهي كالتالي:

- اولا: حصر وتسجيل الوقائع الوظيفية ورصدها في شكل بيانات وحقائق مفصلة وذلك بربط النظام بمصادر البيانات من النماذج والسجلات المستخدمة في الموظفين وتشكيلات الوظائف ... الخ.

¹ ابن سعدي محمد الجواد، إثر نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ص ص 9-10.

ثانياً: تدفق البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها تمهيدا لاستخدامها في المجالات المختلفة لإدارة شؤون الموظفين، ويتم التدقيق والتصنيف والتحليل اما يدويا او آليا، وذلك حسب نوع النظام.

ثالثاً: استخراج المعلومات بصورة واضحة بحيث يسهل فهمها وتفسيرها، تكون غالبا على شكل ملخصات للبيانات وإحصائيات جاهزة للاستخدام في شتى مجالات شؤون الموظفين ويتم حفظها وتخزينها في ذاكرة النظام حيث يلجأ اليها متخذو القرارات للاستفادة منها في اتخاذ قرارات سليمة تضم كفاءة وفعالية استخدام العنصر البشري في الادارة.

كما ان للمعلومات المرتدة أهمية ودور اساسي في نظام المعلومات الموارد البشرية في إطار أهميتها للنظام الكلي لإدارة شؤون الموظفين، حيث تدعم التغذية الرجعية النشاط الرقابي على العنصر البشري، وتمكن من علاج المشكلات التي تحد من فعالية استخدامه.

وبناء عليه فان عناصر نظام معلومات الموارد البشرية تتكامل مع بعضها البعض وتتفاعل مع بيئة الخارجية للنظام لتؤدي دورا اساسيا في دعم سياسة ونشاط ادارة الموارد البشرية في المنظمة ، وصولا الى حسن استخدام الموارد البشرية بما يحقق الاهداف التنظيمية للمنظمة¹.

2: نظم المعلومات الادارية والوظائف الادارية:

- **التخطيط: Planning** التخطيط يتعلق بالمستقبل فانه لكي يمارس بطريقة سليمة يجب ان يتم تقدير صحيح للماضي ويقدم مواضيع لها علاقة بالبيئة. وهذا يتوقف على اسباب التخطيط فان احتياجات التوقيت او أهمية التصرف الذي يؤدي. لأنه بمجرد وضع الخطة يصبح من الضروري أن المعلومات التي تتعلق بالتخطيط تصل الى الافراد الذين سوف يطبقون ويراقبون العمليات. ويمكن النظر لوظيفة التخطيط على أساس أنها المستخدم والمنتج للمعلومات التي تقدم بواسطة التنظيم في نظم المعلومات الرسمية.

يمكن لأنشطة التخطيط تفسر على انها مكونة من خمسة خطوات:

الخطوة الاولى: المخطط يجب ان يضع الاهداف والاعراض. وعملية اختيار الأهداف أو أغراض قد تكون بسيطة أو معقدة. الاختيار النهائي للأهداف والاعراض قد يكون نتيجة للبحث والتوسع والجهود المطلوبة في عملية اتخاذ القرارات المعقدة. هناك دائما احتياج كبير للمعلومات التي تمثل الماضي والحاضر المتعلق بالأهداف والاعراض وايضا على الاحتياجات للمعلومات المتعلقة بالمستقبل المعلومات المتعلقة بالتخطيط والاعراض

¹نفس المرجع، ص 12.

الخاصة بالوحدات داخل التنظيم يجب ان تؤخذ في الاعتبار والتقييم قبل ان يحدد المخطط والأهداف النهائية. وهكذا فان توافر المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب تعتبر مطلب اولي لتخطيط الكفاء. الخطوة الثانية: في عملية التخطيط يتطلب من المخطط أن يعرف الأحداث والأنشطة التي يجب أن تؤدي للوصول إلى الأهداف والمخطط. هذه الخطوة تعتبر عملية حيوية تتطلب تقييم التنبؤ بكميات كبيرة من المعلومات.

الخطوة الثالثة: المخطط يجب ان يصف المصادر والقدرات الضرورية لأداء كل نشاط تم تحديده. الخطوة الرابعة: هي تحديد المدد الخاص بكل نشاط تم تحديده. الخطوة الاخيرة تتطلب تحديد التتابع الخاص بالأنشطة المحددة التي تقدم. الخطوات الثلاث الاخيرة يجب ان تبين بوضوح حت يمكن أن تستخدم كمحددات في انشاء مشروع رقابي بمجرد أن الخطة تستخدم. تصميم نظم المعلومات الرسمية يجب ان تأخذ في اعتبارها احتياجات عمليات التخطيط حتى يمكن ان تدعم نظام الادارة

هذا يتضمن امداد المعلومات المطلوبة من المخطط في كل خطوة في عمليات التخطيط، انشاء الإجراءات لمعالجة المعلومات في كل خطوة (متضمنة الوسائل للنظر إلى البدائل التي دائما تأخ كل ماذا لو؟) تقدم لتخزين المخطط كمعلومات لأغراض الرقابة ومراجعة طريقة كفاءة للاتصال ونقل المخطط لأعضاء التنظيم. هذه المتطلبات لعمليات

- **التنظيم: Orgating** بمفهوم ضيق، التنظيم يشير الى هيكل الوارد، انشاء الاقسام والادارات المختلفة لتنفيذ المخطط التنظيمية بأحسن طريقة كفته. هيكل العرفة الي يمكن من تحديد الطريقة المثل للتنفيذ هذا يعرف بنظرية التنظيم.

بمفهوم العملية الادارية فان التنظيم يتضمن تعريف وتحديد لكل الموارد التي نحتاجها لتنفيذ المخطط التي طورت في وظيفة التخطيط.

الخطة الخاصة بتقديم منتج جديد في السوق مثلا يتطلب تحديد صحيح للعماله الماهرة من مديري الافراد، المعدات من مديري الانتاج، مصادر رأس المال بواسطة المدير المالي والاسواق المحتملة بواسطة مديري التسويق.

- **التنسيق: Coordinntig** أنشطة التنسيق في بعض الاحيان يلق عليها القيادة او التنشيط او التوجيه او حت الاتصال ويمكن القول عموما أنها تشير الى التنفيذ الفعلي للمخطط وأن الموارد استغلت بكفاءة، كما انه من الضروري ان تعكس الانشطة حاجة الادارة لتوصيل التعليمات إل المساعدين وتحفيزهم لتحقيق

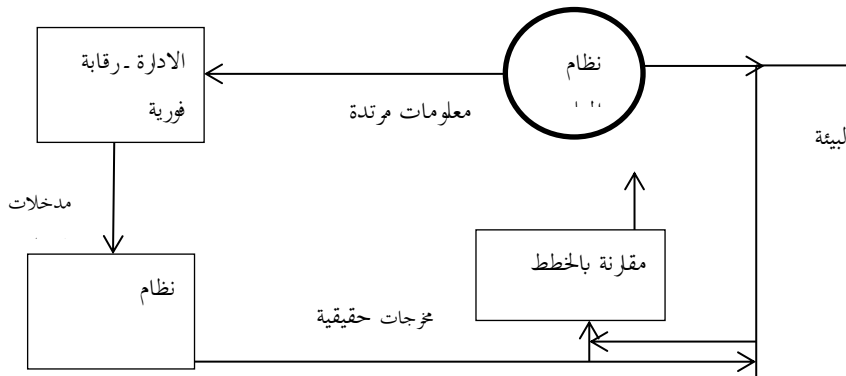
الاهداف التي تعرض عليهم بواسطة الخطة، كما ان التأكد من اترك هؤلاء الافراد في وضع الخطة يعتبر العامل الاول في ضمان تعاونهم في التنفيذ.

• الرقابة Control Ling: يراقب المديرين الانشطة التنظيمية بمقارنة الاداء الفعلي مع الاداء

المخطط ويضعوا او ينشئوا التصرفات التصحيحية للعلاج وتحديد الاختلافات التي تحدث .

أنشطة الرقابة تتكون من ثلاث خطوات رئيسية :اولا من الضروري تسجيل للأحداث الفعلية ، ثانيا : مقارنة الواقع بالنتائج المتوقعة ، واخيرا من الضروري اخذ تصرفات تصحيحية للتغير اما النتائج الواقعية أو المتوقعة¹. إن التصميم الناجح لنظام رقابي محكم عادة ما يتطلب ان تكون التوقعات محددة بطريقة كمية . وتتطلب ان يكون نظام المعلومات الادارية الذي سيستخدم لجمع البيانات الواقعية لعملية ارجاع الاثر يصمم ليخدم للمستويات الادارية التفصيلات المؤكدة بواسطة التوقعات وأخيرا فإنها تتطلب أن تطور أنشطة التقارير عند حدوث الانحرافات لجميع المستويات الادارية حتى تقدم بتوقيت سليم قبل حدوث الانحرافات فعلا. هذه القدرات والخصائص يجب ان تصمم في داخل نظام المعلومات الرسمي لكي تفي باحتياجات الادارة من الرقابة² والتي يوضحها الشكل التالي :

الشكل رقم (01-09): العلاقة بين نظم المعلومات وعمليات التخطيط والرقابة

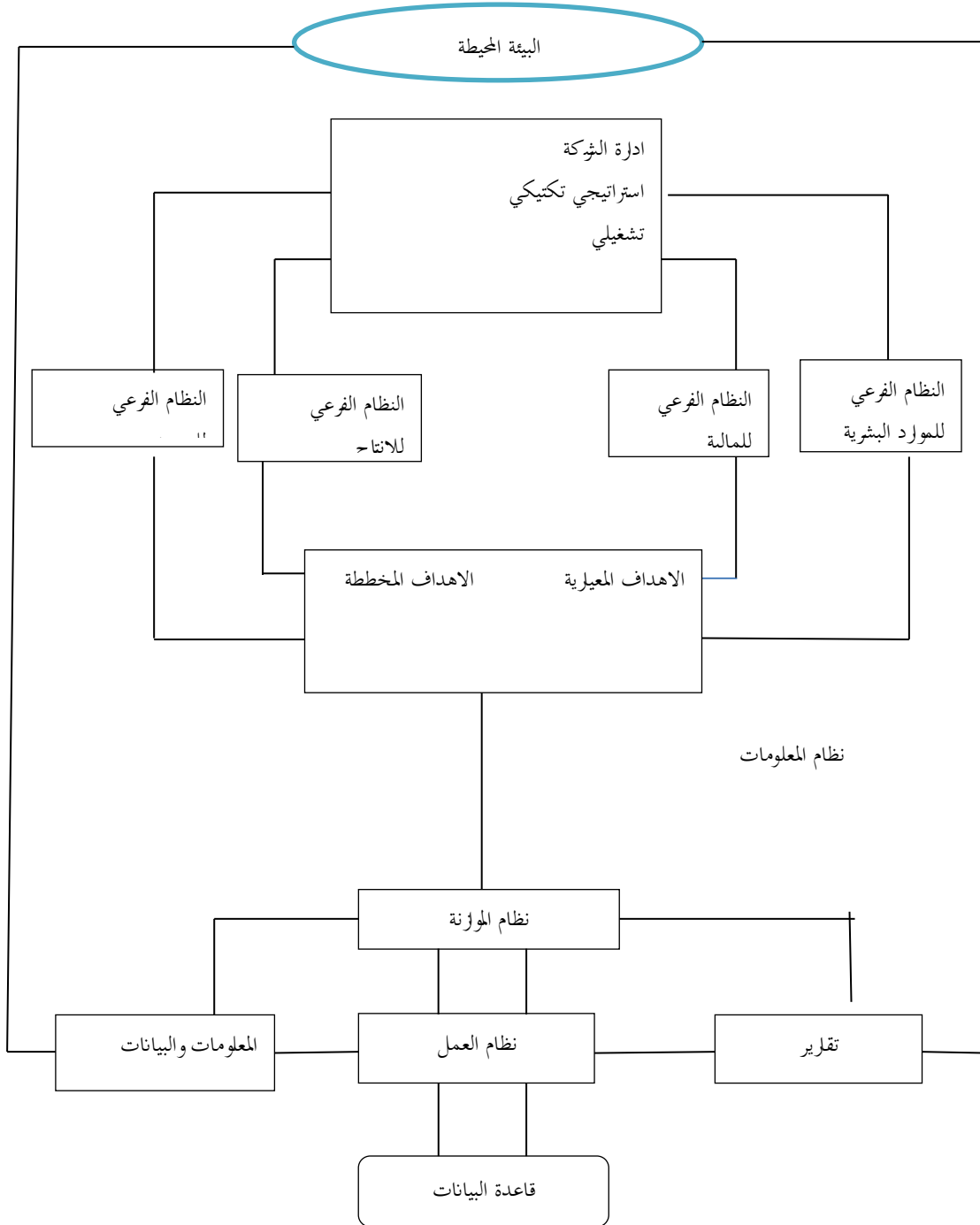


المصدر: سونيا محمد البكري، ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية، رمل الاسكندرية،

¹سونيا محمد البكري، مرجع سبق ذكره، ص ص 165 - 168.
²نفس المرجع، ص ص 169 - 170.

ثانيا: علاقة MIS مع إدارة المنظمة وبيئة العمل:

الشكل (01-10): علاقة نظم المعلومات الادارية بإدارة المنظمة وبيئة العمل



Resource: Rafael Lapidera Alcamí\ Carlos Caranana, Introduction to Management Information Systems, Puplicqions de laUniversitat Jaume, Primara edicio, 2012,P29.

شرح المخطط:

تأتي البيئة في الجزء العلوي من الشكل، والقسم المركزي يمثل إدارة الشركة ومختلف الأنظمة الفرعية للشركة، وتظهر إدارة نظم المعلومات في القسم السفلي، وتتدفق البيانات والمعلومات من بيئة إدارة الشركة وإدارة نظم المعلومات؛ بالإضافة إلى ذلك الإدارة ترسل البيانات والمعلومات إلى إدارة نظم المعلومات كمدخلات والتي يتم معالجتها عن طريق معالجات المعلومات والتي صممت خصيصا لتزويد المخرجات في شكل وثائق (مستندات) وتقارير لإدارة المجموعات الاستراتيجية والمستويات التكتيكية ولعملياتي (التشغيلية) وكذلك البيئة.

وتحتوي وقواعد البيانات على بيانات من نظام معلومات الحسابات وتضم أيضا بيانات من البيئة ويقوم المدبرون بتحديد أهداف الشركة والمخطط والمعايير، حيث توفر هذه المخطط والمعايير نوعًا آخر من المدخلات إلى نظم المعلومات الإدارية، وتضع الأسس التي يمكن أن تعمل عليها المراقبة والتغذية الراجعة. وتستخدم البرمجيات قاعدة البيانات لإنتاج تقاريرها المنتظمة، يجب أن تكون مخرجات نظام المعلومات الإدارية معلومات ذات صلة ويتم إرسالها بالطريقة الصحيحة إلى الشخص المناسب في اللحظة المناسبة؛ ويجب اختيار هذه المعلومات بعناية للمساعدة في عمليات صنع القرار على المستويات الاستراتيجية والتقنية والتشغيلية، ويتم استخدام هذه المخرجات من قبل المسؤولين لحل مشاكل الشركة. يتم تجميع هذه المعلومات عادة في:

تقارير المستوى الاستراتيجي لتزويد المديرين أو المسيرين بالمعلومات التي يحتاجونها لتخطيط الأنشطة مثل تحديد ومراجعة أهداف الشركة، ووضع أهداف طويلة الأمد (أكثر من ثلاث سنوات)، ووضع سياسات الشركة. تقارير الوضعية أو الحالة التكتيكية لتمكين الإدارة من رسم ووضع خطط قصيرة الأجل جديدة أو منقحة (من 1 إلى 3 سنوات) على أساس مستمر، ولأداء وظائف التخطيط والرقابة الخاصة بهم بكفاءة بحيث يمكن تنسيق النظم الفرعية بشكل صحيح.

تقارير تشغيلية تحتوي على معلومات يومية لإبقاء المسيرين والمديرين على اطلاع كامل على الوضع الحالي للشركة، وبالتالي تمكينهم من أداء وظائف المراقبة الخاصة بهم. بالإضافة إلى ذلك، يتم توفير الكثير من المعلومات التي ترسلها الشركة إلى البيئة من خلال نظام المعلومات الإدارية في شكل فواتير للعملاء، ورواتب وتسديد للضرائب. ولأن نظام المعلومات الإدارية يستضيف نظام معلومات منظمًا وفقًا لقرارات معينة تم تحديدها مسبقًا، فلا يمكن استخدامه أي نظام المعلومات لاتخاذ قرارات عند ظهور مشكلة غير متوقعة. فالفكرة وراء نظام المعلومات الإدارية هي

المساعدة في تفسير المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات محددة مسبقاً، ولا سيما على المستوى الاستراتيجي، فلا يمكن تحديد احتياجات المعلومات بسهولة.

ونظراً لمحدودية نظام المعلومات مثل نظام المعلومات الإدارية في دعم القرارات غير المبرجة، كان على مصممي نظام المعلومات النظر إلى المشكلة من زاوية مختلفة تماماً، فبدلاً من أن يتم تنظيمه من منظور الفرد الذي يفسر احتياجات المعلومات المحددة مسبقاً، يجب أن يتم تصميم نظام المعلومات لإعطاء أكبر قدر ممكن من المرونة لصانع القرار؛ فبدلاً من تحديد نوع القرارات التي سيتم اتخاذها مسبقاً، يجب ترتيب المعلومات وفقاً لأصلها ونوعها، بناءً على المعرفة العامة لصانعي القرار، وبالتالي فإن المعلومات الضرورية متاحة لهم عندما يتعين عليهم اتخاذ قرار؛ لذا فإن تصميم قاعدة بيانات الشركة يعد أمر بالغ الأهمية، حيث يجب أن يتيح لنا استخدام المعلومات بشكل عقلائي، ويجب أن يسمح بدمج نظام المعلومات بشكل صحيح، كما يجب أن تكون قاعدة بيانات الشركة مرنة بما يكفي ليتم تنظيمها وفقاً للاحتياجات الخاصة بصناع القرار المختلفين؛ وهذا يكشف عن الحاجة إلى أنظمة أكثر تفاعلية تساعد صانع القرار على اتخاذ قرارات غير مهيلة (غير منتظمة) أو منتظمة بشكل طفيف¹.

المطلب الرابع: مقومات نظام المعلومات الإدارية وتحدياته

اولاً: مقومات نجاح نظام المعلومات الادارية:

ان وجود نظام المعلومات الادارية واكتماله لا يعني نجاحه فهناك الكثير من نظم المعلومات التي تستغرق من الوقت لإنجازها ن أكثر مما هو مجدول لها أو تنفق من المال ضعف ما هو محدد، ففشل ونجاح النظام يتوقف على العديد من العوامل، والتي يتحدد نجاح نظام المعلومات الادارية بها، وهي مقومات نجاح تطبيق نظام المعلومات الادارية، والتي كلما توفرت وبنسبة عالية كلما زادت فرصة نجاح المنظمة. ومن أهم مقومات نجاح نظام المعلومات الادارية ما يلي:

1. تحديد نوعية المعلومات وكميتها؛
2. مساندة الادارة العليا؛
3. اتجاه المديرين نحو النظم الالية؛
4. إسهام المستفيدين من تصميم النظام؛
5. دعم الادارة التنفيذية؛
6. تحديد البرمجيات وتحديد خصائصها قبل تحديد نوع النظم؛

¹ Rafael Lapiadra Alcamí\ Carlos Caranana, op.cit,p30.

7. تخطيط ملائم؛

8. ينبغي البدء بتحليل المخرجات المعلوماتية وتحديد نوع المستفيد لمعرفة المدخلات، ومن ثم تحصيل مصادر

الحصول على البيانات و ثم تحديد طريقة المعالجة؛

9. وجود مقياس لمد قدرة المدير على توظيف المعلومات؛

10. مشاركة المستفيد¹.

ثانيا: التحديات التي تواجه نظام المعلومات الادارية:

المقصود بفشل النظام ليس توفقه فقط. وانما عدم استخدامه بطريقة فعالة، ويعود لك إلى مشاكل في التصميم، التكاليف، البيانات والتشغيل، اما النجاح فيعني أن يكون النظام ذو جودة عالية يقوم بتحقيق أهداف ومتطلبات المستفيد بشكل يغطي جمع إجراءات العمل المطولة حاليا ومستقبلا، ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وان تكون سهل الصيانة والتطوير بشرط ان تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام محصلة التكاليف المنفقة عليه، ويواجه نظام المعلومات الناجح في المنظمة مجموعة من التحديات:

1. ضجة تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من عدم واقعية التوقعات لمستقبل التكنولوجيا²، وكيف تستطيع المنظمة فهم متطلبات النظام الذي تطلبه البيئة العالمية المتطورة .
2. صعوبة التكامل بين عدد من النظم؛
3. صعوبة البناء، التطوير والتعديل؛
4. استثمارات كبيرة وتغيرات في مراحل العمل وسلوكية المنظمة؛
5. التحدي الاستراتيجي لاتخاذ القرار، والتفهم الواضح للركة الرقمية وكيف يستطيع متخذ القرار استخدام تكنولوجيا المعلومات لتصبح قراراته تنافسية ومؤثرة و متمكنة في اتجاهاتها الحوسبة الرقمية؛
6. تحدي معمارية المعلومات وبنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات تستطيع دعم الاهداف؛
7. تحدي المنظمة في مجال المسؤولية والسيطرة وكيف ان تتأكد بأن نظم معلوماتها هي مستخدمة بطريقة مسؤولة³.

¹سليمان صالح ابو كشك، نظم المعلومات الادارية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة 1، 2015، ص ص 33-34.

²نفس المرجع ، ص ص 32-33.

³عبد الله إبراهيم الفقي، مرجع سبق ذكره، ص ص 167-169.

المبحث الثاني: مدخل نظري للرضا الوظيفي

منذ أربعين سنة دارت النقاشات حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي إن نموذج قوة التكافؤ الذي طرحه فروم (1994) توصل الى تأييد القائل بأن الرضا الوظيفي العالي يؤدي إلى التحسين الوظيفي ففي هذا النموذج يرتبط الرضا الوظيفي بشكل مباشر بالجاذبية المطلوبة للموظف فالوظيفة التي يرى أن وظيفته أكثر جاذبية وذات عائد سيكون أدائه أفضل ، وفقا لنموذج قوة التكافؤ فإن الرضا الوظيفي يرتبط بشكل سلبي بمعدلات الغياب المرتفعة ومعدلات التسرب¹.

المطلب الاول: ماهية الرضا الوظيفي

أولاً: التطور التاريخي للرضا الوظيفي:

تزامن نمو علم النفس الصناعي والإداري مع نمو حركة الادارة العلمية بزعامة "فريدريك تايلور" في الولايات المتحدة الامريكية ، و"هنري فاجول" في فرنسا ، فالعلاقة بين الادارة والعمال تأثرت في المدة بين (1910_ 1930) بالأفكار التي قدمها "تايلور" لأصحاب المصانع التي تتلخص في إمكان زيادة الانتاج للعمالين في أية منشأة ومن ثم أرباح القائمين عليها عن طريق تحسين أداءهم للعمل ، ومكافأهم عن كل زيادة في الانتاج ، ف "تايلر" يعتقد أن العمل سيتحقق ويزداد كلما انخفضت درجة التعب أو ازداد الأجر ، ولكن لم تستطع هذه الادارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال ويؤخذ عليها؟ إهمالها الجوانب الإنسانية في حياة العمال ، وفي المدة نفسها ظهرت حركة أخرى في الفكر الإداري والصناعي وهي الحركة الإنسانية حيث قام مصنع ها ورتون (1924_1934) في صواحي مدينة "شيكاغو" في الولايات المتحدة الامريكية بسلسلة تجارب أظهرت النتائج وجود متغير هو معنوية العاملین بصفة المتغير الأساس الذي يؤثر في كفاية الانتاج وأثبتت التجارب أن معنويات العاملین تتأثر أكثر ما تتأثر بعلاقات العمل التي تمثل الجانب الإنساني للإنتاج ، وعند ذلك أخذت الادارة علاقات العمل أساساً لسياسة جديدة في العلاقات الإنسانية وركيزة لنظام الاشراف السائد ومنهجاً لتدريب المشرفين على معاملة العاملین ، ويغد "التون مايو" وزملائه ممن تلتصق بهم حركة العلاقات الإنسانية من الرواد الأوائل الذين أعطوا دفعة علمية لهذه الحركة فقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها : المكافآت والحوافز (غير المادية) وتلعب دورها الرئيس في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا ، وإن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفاية الانتاج لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب وإنما تحدده إدارة الجماعة والراحة النفسية وخلفيته الإنسانية ، وقد شخصت هذه المدرسة ما للمعنويات العاملین وعلاقات العمل من أثر في إنتاجهم².

¹حسان عباس إبراهيم أحمد، الرضا الوظيفي ودوره في تحسين الاداء الإداري والاشرافي لدى مديري مدارس الاساس بمحلية بحري، دراسة لنيل درجة ماجستير، كلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018، ص5.

²علي محسن ياس العامري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالضغط المهنية لدى المرشدين التربويين كلية التربية الأساسية، الجامعة المستنصرية، مركز البحوث النفسية، العدد 27، ص512.

ثانيا : مفهوم الرضا الوظيفي : تم تعريف الرضا الوظيفي على أنه مجموعة من المشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن عمله الحالي ، كما تم تعريف الرضا الوظيفي بأنه الشعور الايجابي عن العمل والذي ينتج عنه تقييم الفرد لخصائص الوظيفة¹.

يركز "Vroom"(1964) في تعريفه للرضا الوظيفي على دور الموظف في مكان العمل، حيث يحدد الرضا الوظيفي التوجهات العاطفية من جانب الافراد نحو أدوار العمل التي تشغلها حاليا.

ويقول " Davis et al " 1985 بان الرضا الوظيفي يمثل مزيجا من المشاعر الايجابية أو السلبية لدى العمال من أجل عملهم. يمثل الرضا الوظيفي مدى التوقعات التي تتطابق مع العوائد الحقيقية من العمل ويرتبط الرضا الوظيفي ارتباطا وثيقا بسلوك الفرد في مكان العمل².

ذهب "هيربرت " في تعريفه للرضا الوظيفي الى انه مشاعر الافراد اتجاه أعمالهم، التي تعتمد على ما يعتقد ان العمل يتجه له حاليا، أي الادراك بما هو كائن وما ينبغي أن تحققه وظيفته.

ويشير " يسترين " الى أن الرضا الوظيفي هو محصلة الشعور الذي يدركه الفرد عن طريق عمله بالمؤسسة ، والذي يتكون من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها والأجر الذي يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة وعن علاقاته مع مجموعة العمل التي ينتمي اليها وعن الخدمات التي تقدمها المؤسسة³.

وعرفه الشماع 1991: بأنه مفهوم متعدد الابعاد يتضمن اتجاهات للفرد نحو أبعاد مهمة مثل المنظمة والاشراف المباشر والمكافآت المالية الزملاء في العمل وتصميم الوظيفة وليس من الضروري أن تكون جميع هذه الاتجاهات في آن واحد ايجابية أو غير إيجابية.

القيسي 1996: سلوك يعكس مدى تقبل الفرد لجوانب الوظيفة المتعددة ومدى شعوره بالسعادة⁴.

Aziri2008:نحن نعتبر أن الرضا الوظيفي يمثل شعور يظهر نتيجة التصور بأن العمل يمكن أن يلبى الحاجات المادية والنفسية⁵.

الدليمي و آخرون 2009: النشاطات المتعددة التي يزاولها الانسان بقصد الانتاج وتساعد في تحقيق أهدافه من خلال الامكانيات المهنية الأهداف التي تتناسب مع قدرات الفرد⁶.

¹خولة هاشم خلف، دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بحث استطلاعي على عينه من المدراء في مصرف الرافدين / الادارة العامة، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 125، 2018، 159.

²Azir.B, Jop satisfaction :A literature Review, Management research and practice ,vol " , Issue4, 2011, p p 77-78

³نبيل جاسم محمد، عوامل الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في الصحف العراقية، مجلة كلية التربية الاساسية، العدد 65، بغداد، 2010، ص574.

⁴منى رسول سلمان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصيين وعلاقته بأدائهم الوظيفي، دراسات تربوية، العدد 15، 2011، ص 63.

⁵Aziri.B, op.cit, p78.

⁶منى رسول سلمان، مرجع سبق ذكره، ص63.

التعريف الاجرائي:

هو شعور ذاتي ايجابي الذي يحمله الموظف اثناء أدائه لعمله (الرضا العام عن الوظيفة) ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يتحصل عليه فعلا في هذا العمل وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله¹.

ثالثا: أهمية الرضا الوظيفي:

ترجع أهمية الرضا الوظيفي الى أن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل وبالتالي هناك أهمية في أن يبحث هؤلاء الافراد عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، وكما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي الى زيادة الانتاجية وما يترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والموارد البشرية معا الذي زاد من أهمية دراسة الموضوع.

ومن المسلم به أن رضا الموارد البشرية له أهمية كبيرة، اذ يعتبر في الاغلب مقاسا لمدى فاعلية الاداء.

- اذا كان رضا الموارد البشرية مرتفعا فإن ذلك سيؤدي الى نتائج مرغوب فيها يضاهاي تلك التي تنويها المؤسسة عندما تقوم برفع أجور عمالها أو تطبيق نظام المكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات²؛
- تحقيق الرضا الوظيفي الداخلي للعاملين بالمؤسسة يؤدي الى تحسين وتطوير وتحديد مستوى المنتج النهائي للمؤسسة وكسب رضا وولاء وانتماء العميل للمنتج النهائي؛
- الرضا الوظيفي هو مساو للاستقرار الوظيفي ومن ثم يؤدي الى قدر جيد من الاستقرار العام والقدرة على تحقيق أهداف المؤسسة³؛
- ان ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية؛
- ان ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين فب المؤسسات المختلفة؛
- إن العاملين الأكثر رضا عن أعمالهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل⁴.

رابعا: خصائص الرضا الوظيفي:

1 تعدد المفاهيم:

¹إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية بمدينة مكة المكرمة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1429هـ. ص44.

²على محير كريم حلفي، قياس الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في مكاتب جامعة البصرة، الدراسات الجغرافية والبيئية، العدد التخصصي 5، 2016، ص142.

³نبيل جاسم محمد، مرجع سبق ذكره، ص 575.

⁴نجاة باقر مشكور، الرضا الوظيفي وعلاقته بتحفيز الطاقة الكامنة عند الموظفين الشباب، كلية العلوم للبنات، جامعة بغداد، مجلة كلية التربية للبنات، المجلد 27، 2016، ص 209.

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بكل موضوعية ، ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع ، ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع عزم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا في العمل مما أدى إلى تعدد التعاريف الإجرائية إلى جانب تداخل مع مفاهيم سيكولوجية أخرى كالروح المعنوية والدافعية¹.

2 تعدد طرق القياس :

نظراً للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي انطلاقاً من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت ظهرت الضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة في ذلك ، من خلال جعلها أكثر ثباتاً وصدقاً لكي تعبر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا ، كما أن معرفة النتائج المترتبة عن كونه متغيراً مستقلاً تزيد أهميته من أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها . إن العديد من قاسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير ، لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق ، ولكن المقاييس المتراكمة عبر سنوات قد تكون دليلاً على قبول مقاييس الرضا الوظيفي².

3 الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الانساني :

نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الانساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات³

4 رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً عن رضاه عن العناصر الأخرى :

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلاً كافي عن رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الافراد وتوقعاتهم⁴.

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وفوائده:

أولاً : : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

1: عوامل تنظيمية : وتدرج تحتها العوامل التالية:

¹عبد الخالق، بحوث السلوك التنظيمي في البلاد العربية، دار القلم الكويت، 1986، ص 81.
²ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الاعمال (النظريات ونماذج وتطبيقات)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص ص 489_490.
³القبيلان يوسف محمد، آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير منشورة، معهد الادارة العامة، الرياض 1981، ص ص 18_19.
⁴شوقي طريف، السلوك القيادي وفعالية الادارة، مكتبة غريب، القاهرة، 1993، ص ص 224_225.

- نظام الأجور والعوائد : مثل الحوافز والمكافآت والترقيات ويشير الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يتضمن توافرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل ؛
- الإشراف : ويتضمن الاسلوب المتبع ، ودرجة تفويض السلطة التي يمنحها الرئيس لمروؤسه ومدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل ، ومدى تقدير الرئيس بمروؤسه ومدى اهتمامهم بشكاويهم وأخذها بمقتراحاتهم ، ومستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس ومروؤسه ؛
- سياسات المنظمة التي يعمل بها الفرد ، إذ يتوقف رضا الفرد على فهم العلاقة الوطيدة بين العامل والمؤسسة التي يعمل بها ، وتعتمد المؤسسة في فاعليتها ونجاحها على المزاجية بين متطلبات الادوار التي تحددها و رسمتها مع حاجات وتوقعات الأفراد العاملين ؛
- بيئة العمل : ويقصد بها البيئة الداخلية والبيئة الخارجية والمشملة على مساحة مكان العمل ومستوى النظافة والإضاءة والتهوية والتكييف وصلاحيات الآليات لعمل ووجود وسائل الترفيه ، وكذلك البنية الخارجية التي تحيط بالمؤسسة التي تؤثر على مستوى رضا الموارد البشرية من خلال تأثير الظروف الاقتصادية السائدة وماهي عليه من كساد أو ازدهار وغيرها؛¹
- طبيعة العمل ومضمون الوظيفة تعتبر ذات أهمية كبرى بالنسبة لرضا الموظفين عن الاعمال التي يقومون بها ، حيث يشعر الفرد بأهميته كلما كانت طبيعة الوظيفة التي يقوم بها ملائمة وذات أهمية ومسئولية وتتميز بصلاحيات أكثر من الوظائف والاعمال الأخرى ،
- نمط القيادة الادارية التابع في الشركات والمنظمات حيث يعكس هذا الاخير درجة رضا الموظفين والعاملين فالرئيس والمدير الدكتاتوري يشعر الموظفين لديه بكبت حريتهم مما يقلل درجة رضاهم عن الاعمال في المنظمات المنتسبين لها ، بينما يتفاهل كثيرا الموظفون الذين تكون الادارات المسؤولة عنهم تتبع النظام الديمقراطي أو التشاوري.²

2: عوامل شخصية :وأهمها

- احترام الذات : وذلك من خلال المركز الذي يشغله أو طبيعة وظيفته ومعرفة أفراد المجتمع لهذه المكانة أو المؤسسة التي ينتمي إليها، وكذلك محتوى الوظيفة وغيرها ؛
- الاستعداد: كلما كان الاستعداد ايجابيا كلما زادت مهارات الفرد وبالتالي يتحسن ادائه الوظيفي ويرتفع معدل انتاجه نظرا لزيادة قدراته وهذا مما لا شك فيه يزيد من رضا الفرد عن عمله؛

¹ على محير كريم الحلفي، مرجع سبق ذكره، ص 144.

² محمد حكمت، مهارات التعامل مع شؤون العاملين والموظفين والاداريين، زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة 1، الاردن، عمان، 2015، ص ص 170_171.

● المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة أو الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله والعكس صحيح¹.

● عوامل ذاتية تتعلق بالأفراد وقدراتهم ومدة العمل السابق ومستوى الدافعية

ثانيا: فوائد الرضا الوظيفي للمنظمة

1: الفوائد السلوكية والاجتماعية:

- القضاء على الخسارة الاجتماعية؛
- زيادة الاستقرار التنظيمي لأنه يوفر الرضا عن العمل من ممارسة الرقابة الذاتية؛
- زيادة الولاء التنظيمي يجعل الافراد يكرسون طاقاتهم لتحقيق الأهداف؛
- تحفيز السلوك الابداعي.

2: الفوائد المادية الاقتصادية:

وتتمثل بتقليل التكاليف المتعلقة بالغيابات ز تلك التكاليف التي تصل إلى مبالغ كبيرة جدا في بعض الأحيان إذ أثبتت أن المنظمة التي يعمل فيها (1000) عامل فإن زيادة نسبة الغياب إلى 1 فقط ستؤدي الى ارتفاع التكاليف الى (1500) دولار خلال السنة ، ولا تقتصر آثار الغياب على ذلك فقط بل تتعداه إلى تعطيل المكائن والآلات².

المطلب الثالث: قياس الرضا الوظيفي

إذا كان الرضا من الاهداف العامة للمؤسسة فإن طريقة قياسه لا يمكن أن تكون إلا ضرورة لتحديد مدى تحقيقه وبالتالي تقويم فعالية برنامجها ونقااعته.

إن قياس الرضا عملية دقيقة وصعبة نظرا لطبيعة المؤشرات الدالة عليه وحسب الدارسين يمكن لإيجاد مجموعتين من المقاييس، أولهما ما يعرف بالمقاييس الموضوعية للرضا وهي تعتمد على وحدات قياس موضوعية تقيس الرضا بآثاره السلوكية، أي بدراسة السلوكيات الناجمة عن عدم الرضا كالتغيب، التمارض... إلخ، ذلك لان الابحاث اثبتت وجود العلاقة العكسية بين الرضا وهذه المتغيرات. وثانيها المقاييس الذاتية³.

أولا: المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي:

¹ على محير كريم الحلفي، مرجع سبق ذكره، ص ص144_145.

² منى رسول سلمان، مرجع سبق ذكره، ص 66.

³ لوكيا الهاشمي ويومنقار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 150.

وهي أكثر طرق القياس بساطة انتشارا ، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد ومشاعره تجاه عمله ، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب ، التمارض ، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة ، فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجد لها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي ، والابتعاد عن التحيز ، ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات ، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات¹.

الغياب:

تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله، او بعبارة أخرى نسبة أو معدل غيابه مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة رضاه العام في عمله، فلا شك أن الفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل أكثر حرصا على الحضور مقارنة بآخر يشعر بالاستياء اتجاه العمل، هذا وليس معناه أن كل حالات الغياب تمثل حالات استياء اتجاه العمل.

إذ لا يمكن تجنب بعض حالات الغياب لا نما تظهر وفق ظروف طارئة لا يمكن للفرد التحكم فيها، مثل الحوادث والمرض والظروف العائلية القاهرة، لكن بالمقابل هناك أسباب غير طارئة والغياب فيها يعكس مشاعر الفرد نحو العمل، الامر الذي يفرض على كل منظمة أن تتبع نظام رقابة على الغيابات في كل وحدة او قسم، وذلك لاكتساب أي ظاهرة اختلال تستدعي الدراسة والعلاج وهذا بداية ضمن منهج وقائي.

ورغم أنه لا توجد طريقة متفق عليها لحساب معدل الغياب لكن ربما يمكننا أن نستعمل ونسترشد بالطريقة التي اقترحتها " وزارة العمل الأمريكية "... ويمكن أن نحسب معدل الغياب خلال فترة زمنية معينة بالمعادلة التالية:

$$\text{معدل الغياب خلال فترة زمنية} = \frac{\text{مجموع ايام الغياب للافراد}}{100 * \text{عدد ايام العمل} * \text{عدد الافراد العاملين}}$$

الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين في أول فترة وعدد العاملين في آخر الفترة. وتمثل عدد أيام العمل في المعادلة عدد الأيام التي عملت فيها المنظمة ، أي باستبعاد العطلات الاسبوعية والعطلات الرسمية التي لم تعمل فيها المنظمة².

ترك الخدمة Quits:

يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد (استقالته) كمؤشر عن درجة الرضا عن العمل التي تسود بين أفراد القوى العاملة، فيمكن أن يكون بقاء الشخص في منصبه من المؤشرات الهامة التي تبين علاقة ارتباطه بالوظيفة، أي

¹سالم تيسير الشريدة، الرضا الوظيفي: اطر نظرية وتطبيقات عملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2008، ص107.
²لوكيا الهاشمي ويومنقار مراد، مرجع سبق ذكره، ص 151.

رضاه بعمله، إن البيانات الخاصة بترك المنصب أو الوظيفة يمكن أن تستخدم لتقييم مختلف البرامج من زاوية، تأثيرها على البرامج على الرضا لدى الفرد نحو عمله ومنصبه.

وعليه فيمكن قياس وحساب معدل ترك الخدمة كالتالي:

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة}}{100 * \text{إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}}$$

فمعدلات ترك الخدمة يمكن أن تشير إلى مدى ارتباط الفرد بمنصبه كذلك تقوم كل مؤسسة بمقارنة وضعها بوضع مؤسسة من نفس طبيعة النشاط وذلك لمعرفة عوامل الرضا وعدم الرضا.

معدل الامن والسلامة المهنية:

تحتسب معدلات الاصابة والامراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى درجة رضا الافراد عنها ، فارتفاعها يعكس حالة اللاب رضا لدى الافراد وانخفاضها يعني حسن ظروف العمل ، ومن ثم رضا الافراد عنها ¹.

ثانيا: المقاييس الذاتية للرضا:

تقوم هذه المقاييس على تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة، وتحاول هذه الاسئلة الحصول على تقرير من جانب الافراد عن درجة رضاهم عن العمل. ويمكننا ان نجد طريقتين تستخدمان في تحديد الاسئلة التي تحتويها قوائم او استبيانات البحوث.

تقسيم الحاجات:

في هذه الطريقة تصمم الاسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء بحيث تتبع تقسيما عاما للحاجات الإنسانية مثل الذي اقترحه " ما سلو " والذي يتضمن الحاجات الفيزيولوجية، حاجات الامان، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير، حاجات تحقيق الذات وتصمم الاسئلة بحيث يمكن الحصول على معلومات عن الفرد عن مدى ما يحتاجه العمل من اشباع لمجموعات الحاجات المختلفة لديه، وعليه فإن كل مجموعة من مجموعات الحاجات يكون لها أسئلة متعلقة بها في القائمة.

تقسيم الحوافز: في هذه الطريقة تصمم الاسئلة التي تحتويها القائمة بحيث تتبع تقسيما للحوافز التي يتبعها العامل أو التي تعتبر من العوامل المؤثرة على الرضا، مثال ذلك التقسيم الذي اتبع في عرض العوامل المؤثرة على الرضا والتي تتضمن العوامل التالية) الاجر، محتوى العمل، فرص الترقية. الاشراف، جماعات العمل ، ساعات العمل وظروف العمل).

¹محمد مرعي مرعي، الموارد البشرية، دار رضا للنشر، القاهرة، 1999، ص ص 288_289.

أما الطرق التي يمكن أن تستخدم كأساليب لقياس الرضا فيمكننا ان نميز بين اربعة طرق رئيسية تعرض لها ما يلي¹:

طريقة الفواصل المتساوية لترسون:

تستعمل لبناء مقياس الرضا عن العمل، ويمكن أيضا استخدامها لبناء مقياس لأي اتجاه ففي حالة الرضا تتحدد متغيراته ثم يبنى المقياس بوضع عبارات تصف مختلف العناصر التي تمسه " وعادة ما تفوق المائة عبارة " ثم تقدم لمجموعة من المختصين يسمون الحكام أو القضاة للحكم على دلالتها عن الرضا، توضع في مجموعات تشمل كل واحدة عبارات متشابهة، وترتب هذه المجموعات حسب ارتباطها بالرضا.

المجموعة الاولى تمثل ذات الاتجاه الايجابي القوي تليها المجموعة الاقل منها فالأقل حتى آخر مجموعة، وهي تحتوي جملا ذات أقوى اتجاه سلبي، بعد ذلك يتم استبعاد الجمل ذات التباين العالي، أي التي اختلف في توزيعها الحكام اختلافا بينا. وبذلك يتم وضع المقياس النهائي على شكل هرم "في قمته جملا تمثل أقوى الاتجاهات الايجابية وفي النهاية جملا تمثل أقوى الاتجاهات السلبية".

ثم يقدم للعمال على شكل استبيان، على أن تكون الجمل مرتبة تبعا لدرجتها في المقياس ولا يكتشف العمال التسلسل بين الاسئلة.

طريقة ليكارث:

بدأ "ليكارث" في شرح مقياسه سنة 1932 عند نشره لمقال في مجلة "أرشيف علم النفس" تحت عنوان "تقنية لقياس الاتجاهات" وهي كما يبدو أسهل من مقياس "تورسون"، لا يتطلب جهدا كبيرا في حساب قيم أو درجات العبارات. يتمثل في جعل عبارات تفسر الاتجاه نحو موضوع الدراسة وتقابل كل عبارة خمسة آراء استجابات وهي:

— أوافق بشدة (جدا)

—أوافق

—غير متأكد (بدون رأي)

—معارض

—أعارض بشدة

يختار الفرد ومن مجمل هذه العبارات التي تناسبه، ولا بد من احتواء المقياس على عبارات تحمل صيغة الايجاب وأخرى صيغة السلب، ويحسب الاتجاه بجمع كل النقاط المتحصل عليها، وتقدم لكل استجابة درجة من 1 إلى 5 وترتب تنازليا إذا كانت المجملة مؤيدة ك: تعامل المؤسسة العمال بطريقة أفضل من أي مؤسسة.

¹لوكيا الهاشمي ويومنقار مراد، نفس المرجع ، ص ص 152_ 153.

العكس أي تصاعديا إذا كانت الجملة معارضة ك: إن الاجر سيئ للغاية. بتجميع الدرجات نحصل على اتجاه الفرد او حساب القيمة الكلية لرضاه¹

الجدول (01-02): مقياس ليكارث لقياس الرضا

مستوى الموافقة	العبرة الموجبة	العبرة السالبة
موافق بشدة	5	1
موافق	4	2
محايد	3	3
غير موافق	2	4
غير موافق بشدة	1	5

المصدر: لوكيا الهاشمي وبومنقار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص156.

طريقة "هنزبر":

وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الاوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم ، وكذلك الاوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الاسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء ، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجابيا أو سلبيا ، وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي : أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من الافراد العينة المدروسة تفتقر الى قدر قليل كمن الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة.²

المبحث الثالث: العلاقة بين نظم المعلومات الادارية والرضا الوظيفي

المطلب الاول: النظريات المفسرة لنظم المعلومات الادارية

اولا: نظرية النظام: ظهرت عبارة النظرية العامة للنظم بفضل البيولوجي الامريكي L.V Bertalanffy الذي يعتبر اب لهذه النظرية، حيث اقترح في كتابه General Systemes Theory فكرة ضرورة اكتشاف نظرية تهدف الى تفسير عمل

¹لوكيا الهاشمي وبومنقار مراد، ص153_156.
²سالم تبشير الشرايدة، مرجع سبق ذكره، 107.

المجموعات من خلال تحليل اجرائها، ولكن خصوصا يجب الأخذ بعين الاعتبار للتفاعلات والعلاقات بين اجزائها البسيطة.

وهناك أسماء كثيرة ساهمت في إعداد تحضير نظرية النظام نذكر على وجه الخصوص S.Beer/ p.druker, H.Simon اللذين رؤوا بانه اصبح من الضروري اقامة وتدریس علم النظم ، فقد بينوا بان تطور المؤسسة وتوسها يتطلب من المسؤولين التفكير اكثر بالنظام لانهم بحاجة ماسة له من اجل العمل بالفعالية المطلوبة وتصور مؤسستهم بشكل نظم ديناميكية كبيرة تضم عدة تفاعلات " انسان ،الة " فنظرية النظام تنظر الى المنظمة على اعتبار انها نظام مركب من اجزاء متعددة مترابطة متفاعلة يعتمد بعضها على بعض وتسعى جميعها الى تحقيق هدف النظام الذي تعمل ضمنه ، ويمكن التعرف على هذه الاجزاء وتحديدتها من خلال علاقتها بالهدف الذي يسعى النظام الى تحقيقه . وهذه الاجزاء هي :
 _ الجزء الاساسي في النظام هو العنصر البشري (قائد ، منفذ ،....) وبصفة اساسية تركيبته السيكلوجية التي يحضرها معه الى المنظمة . لهذا تعالج النظرية حوافز الفرد واتجاهاته وافترضااته .

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

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

_ الجزء الاساسي الرابع والاخير هو تكنولوجيا العمل ومتطلباتها الرسمية. فيجب تصميم الآلات بما يتماشى والتركيب السيكلوجي الفيسيولوجي للإنسان.

ثانيا: فرضيات النظرية: لقد اعتمدت نظرية النظم على فرضيات اهمها:

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

_ تماثل النظم: ترتبط النظامية بمقارنة النظم التي تنتمي الى مجالات مختلفة عن الواقع.

_ إذا كان النظم ينتمون الى عدة مجالات للمعرفة ولهم نفس الهيكل، يكون بالإمكان شرح وتوضيح هذا الهيكل بأسلوب شامل ومشترك.

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

_ شبكة المعلومات تلعب دور جهاز عصبي حقيقي، حيث يضمن الارتباط بين مختلف الشبكات (المواد، الموظفين، التجهيزات....)، وتمثل ضابط تنسيق للنظام ككل.

ثالثا: تطبيق النظرية على المؤسسة: في حالة إذا اعتمدت المؤسسة تطبيق المنهج النظامي يمكن أن ينجم عن ذلك ما يلي:

- العناصر المميزة في المنظمة والتي تتمثل في مختلف الوظائف والاقسام والتي لها أهداف ووسائل وهياكل خاصة. ولكن عليها ان تعمل مجتمعة لتحقيق هدف المنظمة؛
- الحدود والتي تمثل هيكل المؤسسة، اي تنظيمها الداخلي؛
- المتعاملين مع المؤسسة (الزبائن، الموردون، المنافسون...)
- الهدف هو بقاء المؤسسة أطول مدة ممكنة، بالإضافة الى الاهداف الاقتصادية والاجتماعية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

نرى ان هذه النظرية لم تركز على متغير واحد على حساب المتغيرات الأخرى، فأشارت إلى أهمية العنصر البشري وسلوكه الرسمي وغير الرسمي، وأسارت كذلك إلى أهمية الاهتمام بالتكنولوجي¹

المطلب الثاني: النظريات المفسرة لرضا الوظيفي

أولاً: نظرية إشباع الحاجات (1954) ونظرية إشباع القيمة 1976:

1. طبقاً لنظرية اشباع القيمة التي تمثلها اعمال (لوكي 1997، كوهلنا 1963 فروم 1964) يتحدد الرضا عن العمل بالمدى أو القدر الذي تحقق (تشبع) به الحاجات للفرد خلال العمل الذي يؤديه ويوجد نموذجان لهذه النظرية:

النموذج الاول : ومرجعه الاساسي فروم وفيه يركز على الفرق بين ما يحتاجه العامل وبين ما يتحصل عليه من عمله وكنتيجه أو مصلحة ذلك يحقق أولاً الرضا ، وغير أن الانتقاد الاساسي لهذه النموذج هو أنه تجاهل أهمية الحاجات الفردية ، كذلك غفي دراسة " كول " و"كرومان " خلاصا الى عدم اتفاهما مع ؟أولويات الحاجات التي قدمها " ما سلو " وذلك راجع إلى الفروق الفردية للأفراد من حيث خبراتهم ، معارفهم وتجاربهم وقيمهم ،وبالتالي فالعامل الثقافي للشخص والبيئة التي يسكنها يؤثران على أولويات حاجاته ومستويات إشباعها ومنه درجة رضاه.

النموذج الثاني: ويمثله " كاهلن " حدد من خلاله مستويات الرضا الوظيفي بناء على الاهمية النسبية للحاجات الفردية والدرجة أو المدى التي تشبع به.

فالرضا عن العمل يحدد بالعوائد ذات القيمة التي يستفيد منها الفرد، وتعد هذه النظرية أبسط المحاولات لتفسير الرضا. ان الفرد كثيرا ما يربط بين مجموع العوائد التي يتحصل عليها كجزء عن عمله، فغالبا ما يكون لديه تصور بان العوائد كبيرة وفي حالة حدوث العكس ينخفض ويتدنى مستوى الرضا مما يدل بان الرضا يحدد بمستوى ومقدار العوائد، وبذلك وجب ضرورة تحسين العوائد وجعلها تحقق تطلعات وطموحات العمال.

¹ سليم منى، مرجع سبق ذكره، ص ص 27 - 28.

2. يرى "إدوين لوك" أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والنفعة العالية لكل فرد على حده ، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل .ويرى " لوك" أن الفرد يقوم أولا بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وبين ما يدرك أنه يتحصل عليه فعلا ، ثم تحديد القيمة أو الاهمية التي يريدتها¹ .

ثانيا: نظرية العدالة:

تركز على إدراك الافراد للإنصاف الذي يعاملون به عندما يقارنون بالآخرين (ونظرية العدالة تقترح أن الناس يحفزوا للبحث عن العدالة الاجتماعية في المكافآت التي يتوقعونها من الأداء. بالنسبة لنظرية التوقع إذا شعر الافراد بأن مكافآتهم مادية لما يتلقاه الاخرين لنفس المساهمة فانهم سيؤمنون بأن معاملتهم عادلة ومتساوية وسيكونون راضين وكما أن الافراد يقيمون العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم بالنسبة للنتائج التي يحصلون عليها من العمل ، والمدخلات الى العمل تشمل الخبرة ، الجهد ، القدرة ، والنتائج من العمل تشمل الاجر ، الارباح ، والترقيات ويقوم الافراد بمقارنة نسبة مدخلاتهم إلى النتائج التي يحصلون عليها مع نسبة مدخلات الآخرين إلى نتائجهم في نفس الوضع².

وما يستنتج من النظرية هو أهمية العوائد وخاصة المالية في تحديد مستوى الرضا وكون بناء شبكة الاجور عملية معقدة، فهي بالتالي تستدعي ضرورة دراسة كل الجوانب قبل وضعه (نظام الاجور)، كما اشارت الى حقيقة هامة كذلك وهي أن " العملية التي يتحدد بها الفرد هل أن مرتبه المتقاضى محقق لشروط العدالة والانصاف ام لا؟ ليست وليدة الصدفة، بل على العكس فهي عملية منطقية "، وإذا كانت نظرية الاشباع قد أكدت على أن مستوى الرضا ينتج بعد مقارنة العامل بين جهده وما يحصل عليه كجزاء، فإن نظرية عدالة العائد أضافت إلى ذلك مقارنة الفرد بينه وبين فرد آخر مختار كمرجع وقد يكون ذلك داخل أو خارج المنظمة، فالعامل ليس آلة فقط يكافأ على مجهود فقط بل يترك في جو من المنافسة والتسابق.

النقص الوحيد هو عدم توضيح النظرية لآليات المقارنة، اي لم تفصل بشكل كافي كيفية اختيار حالات المقارنة، كيف يختار العامل فردا ما كمقياس للمقارنة بين عوائدهما؟ هل توجد معايير وشروط أم مجرد اختيار عشوائي³ .

ثالثا: نظرية " هرزبرغ" أو نظرية العاملين 1959 ونظرية العمليات المناونة 1978:

1 لوكيا الهاشمي وبمنقار مراد، مرجع سبق ذكره، ص 137 _ 138.

2 هيثم العاني، الإدارة بالحوافز: التحفيز والمكافآت، دار كنوز للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2008، ص 106.

3 لوكيا الهاشمي وبومنقار مراد، مرجع سبق ذكره، ص 140.

1. قام فريديريك هزبر بتعديل نظرية التسلسل الهرمي ، وتعرف نظريته أيضا باسم نظرية العاملين أو نظرية النظافة .ابتكر نظريته حول السؤال " ماذا يريد الناس من وظائفهم " حيث طلب من الافراد وصفهم بالتفصيل مثل هذه الحالات عندما شعروا بشكل جيد للغاية أو بحالات الاستياء ، من الردود التي تلقاها خلص الى ان عكس الارتياح ليس عدم الرضا¹.

لقد قسم " هزبر " العوامل الى مجموعتين يقابلها الفرد في التنظيم المجموعة الاولى يطلق عليها العوامل الوقائية وهي تقريبا تتشابه مع حاجات سلم ما سلو السفلى ووظيفة هذه العوامل هي منع عدم الرضا ولكن لا تؤدي إلى الرضا ، وبمعنى آخر فهي تتصل بالدافعية الى درجة الصفر النظري ، وتعتبر حد أمان لمنع أي نوع من أنواع الدافعية السلبية، والمجموعة الثانية يطلق عليها العوامل الدافعة وهي المسؤولة عن تزويد الأفراد بالدافعية وهي كذلك تتشابه مع حاجات " ما سلو " العليا ، وطبقا لهذه النظرية فإنه على الفرد أن يتمتع بالقناعة بعمله بمعنى يجب عليه أن يكون متحد ويدفعه ذلك التحدي لبذل أقصى جهد عنده².

الجدول رقم (01_03): يبين العوامل الوقائية والدافعة.

العوامل الوقائية	العوامل الدافعة
- سياسات الشركة وإدارتها	- الإنجاز أو التحصيل
- إشراف الفني	- التقدير
- الأجر	- العمل نفسه
- العلاقات الشخصية، المشرف	- المسؤولية
- ظروف العمل.	- التقدم والترقية.

المصدر: لو كيا الهاشمي وبمنقار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 14

2. قدم " لا ندي نظرية جديدة حول الرضا الوظيفي وأطلق عليها اسم "نظرية العمليات المناوئة" وتؤكد هذه الاخيرة على دور العمليات الفيزيولوجية في الحفاظ على الحالة الوجدانية المتزنة للفرد، أي ان الأساس السببي للرضا الوظيفي هو فيزيولوجي.

¹ D.Thiagaraj /A. THangaswamy, Theoretical concept of job satisfaction _A study, Intrnational of research granthaalayah, Vol 5, 2017, p 467.

² لو كيا الهاشمي وبمنقار مراد، مرجع سبق ذكره، ص ص 141_ 142.

كما اعتبر Landy أن تغير رضا الفرد الوظيفي خلال فترة زمنية حتمية لا بد منها حتى ولو كانت الوظيفة ثابتة مثلاً: تبدو الوظيفة أكثر تشويقاً خلال الأسابيع القليلة الأولى منها بعد عدة سنوات.

كما اقترح "الأندي" بأن هناك آليات داخل الأفراد تساعد على المحافظة على حالتهم الوجدانية، كما اشرنا سابقاً (العمليات الفيزيولوجية) وأن العملية المناوئة تشير إلى العمليات المناوئة (أو المضادة) للتعامل مع الانفعال فمثلاً: إذا كان الشخص مسروراً جداً فإن هناك استجابة فيزيولوجية تعارض (تناوئ) هذه الحالة الوجدانية وتحاول أن ترجع الفرد إلى الخلف أي إلى مستوى محايد والحالة الوجدانية المتطرفة مهما كانت نوعيتها سلبية أو إيجابية، مضرّة بالأفراد، وليست مقيدة بهم. و بالتالي تستعمل المكتنزات الفيزيولوجية لتجنب الأشخاص من هذه الحالات المتطرفة ويقترح "لأديان السبب الذي يجعل الأفراد مختلفين في رضاهم الوظيفي، هو أنهم يختلفون فيما يتعلق بمرحلة وظائفهم الفيزيولوجية الوقائية .

رابعاً: نظرية نموذج مظهر الرضا ل Lawler:

حسب هذه النظرية يكون الافراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كالإشراف، أو الراتب (الاجر) أو رضاهم عن العمل نفسه، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يجب أن يتحصلوا عليه فعلاً. وكما يرى كذلك "الولي" بأن الرضا هو عبارة عن الفرق بين شعور الفرد اتجاه ما يسعى للحصول عليه وما يدرك الفرد أنه حصل عليه فعلاً. فالنموذج بمعنى آخر يتوقع (يتنبأ) بأنه عندما يفوق إدراك عدالة المكافأة كمية المكافأة الفعلية يكون عدم الرضا هو النتيجة، لكن العكس إذا كان إدراك عدالة المكافأة مع المكافأة الفعلية يكون الرضا هو النتيجة وهذا من جهة أخرى عندما تكون المكافأة الفعلية تفوق تصور الفرد يكون شعوره بالدين هو النتيجة¹.

المطلب الثالث: تشكيل الإطار النظري للدراسة

يتشكل عنوان الدراسة من بنيتي متغيرين اساسيين هما نظم المعلومات الادارية والرضا الوظيفي، والهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر التكامل بين أنظمة المعلومات الادارية على الرضا الوظيفي. ذلك من خلال الاستعانة بنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP الذي يضمن قاعدة بيانات موحدة من خلال التكامل بين جميع الانظمة الوظيفية في المؤسسة.

سنتطرق في هذا المطلب الى صياغة فرضيات الدراسة بعد عرض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا والخروج بنموذج نظري للدراسة نسعى الى اختباره والتحقق من فرضياته في الجانب الميداني للدراسة. أولاً: صياغة فرضيات الدراسة: سيتم تجزئة الدراسة الى خمسة فرضيات.

¹ لوكيا الهاشمي ويومنقار مراد، نفس المرجع، ص ص 142_143.

1. صياغة الفرضية الأولى: التي تعالج أثر مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي، اعتمدنا على الدراسات التالية:

- دراسة (Florence LAVAL et Véronique GUILLOUX) عام 2010م ، وهي عن دراسة ميدانية استطلاعية في كل مقال دامت بين عام 2006 الى عام 2010م ومرت بعدة مراحل حيث بحثت هذه الدراسة عن أثر ادخال نظام معلومات الموارد البشرية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، وقد توصل الى نتائج تؤكد أن الاثر يتعلق في المقام الأول بالتنسيق الاداري للموارد البشرية ، من خلال عدم التحكم في التكاليف ، وعدم الامتثال لبعض الاجراءات لأنها تولد القلق لدى المستخدم ، مما يتطلب عقلنة هذا التسيير لكونه يؤثر على الاداء الفردي والجماعي ، فنظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة يقوي الثقة لدى المستخدمين ، وقد ساعدتنا هذه الدراسة في معرفة مدى أهمية نظام الموارد البشرية .

أما دراسة (GillesEXRAYTA,Mathaialie FISTEBERG,Ronan Fouesnant) عام 2010م ، هدفت الدراسة الكيفية لتسيير وتطوير وتحسين بعض أدوار تسيير الموارد البشرية وجعلها في خدمة المؤسسة ، من خلال استخدام نظام معلومات الموارد البشرية ، ومن نتائجها أنه لا توجد إدارة للموارد البشرية من غير نظام معلومات يسيروا وظائفها ويعتمد على برمجيات تراعي العلاقة بين التكنولوجيا وخلق قيمة مضافة في الموارد البشرية من خلال تطوير الكفاءات واكتساب ميزة تنافسية وتسجيع العمل كفريق ، وحتى نزيد من فعالية الموارد البشرية بالمؤسسة لابد من إنشاء نظام معلومات لا يعتمد على الجانب التقني (إعلام الألي) فقط بل يجب ربطه مع أهداف المؤسسة ، وتطبيقاتها وسياساتها في مجال إدارة الموارد البشرية ، حيث سنتطرق في هذه الدراسة الى مدى تأثير المورد البشري بمخرجات هذا النظام وكيف يحقق له الرضا .

ومن خلال هذه الدراسات وما تطرقنا له من علاقة نظم معلومات الموارد البشرية بتسيير المورد البشري ومدى أهمية هذا النظام يمكننا طرح الفرضية الأولى كما يلي : هناك أثر لمخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي .

2. صياغة الفرضيات الثانية والثالثة والرابعة :

- دراسة (أحمد أيمن العمري) سنة 2009 - الجامعة الإسلامية _ غزة. عبارة عن دراسة في شكل مقال : هدفت الدراسة الى التعرف على اثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية وكذلك التعرف على اثر المتغيرات الديموغرافية على كل من تصورات العاملين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات و الاداء الوظيفي في الشركة ، ومن نتائجها أن هناك اثر لمتطلبات تشغيل

وادارة نظم المعلومات المحوسبة (مالية ، بسرية ، تنظيمية) على اداء العاملين، حيث ساعدتنا هذه الدراسة في التركيز على مخرجات النظم الوظيفية للمؤسسة و أهميتها بالنسبة للمورد البشري في المؤسسة .

- دراسة (مد نبال يونس آل مراد) سنة 2012 دراسة في شكل مقال حيث هدفت الى تحديد طبيعة وقوة العلاقة بين خصائص نظام المعلومات الادارية ومؤشرات نجاحه والتعرف على طبيعة ومستوى التأثير لخصائص نظام المعلومات في مؤشرات نجاحه ، من خلال الدراسة تبين أنه ارتبط نجاح نظام المعلومات الادارية بطبيعة الخصائص المتوافرة فيه ، اذ أن التوقيت المناسب للمعلومة ودقتها شموليتها وامكانية الاعتمادية عليها في اتخاذ القرارات كلها تجعل منه نظاما ناجحا ، ويساهم في تأدية هذه المنظمة لأنشطتها بكفاءة وفاعلية، ساعدتنا هذه الدراسة في معرفة انه كلما كانت مخرجات الانظمة ذات خصائص مطلوبة من طرف المستفيدين كلما زادت أهميتها واعتماديتها في أداء الوظائف داخل المنظمة .

- دراسة (نصر الدين اسحاق تقيو وعبد العزيز عبد الرحيم سليمان ورضوان الامين عبد الرحمن) _جامعة النيلين _ سنة 2017 عبارة عن دراسة في شكل مقال: هدفت لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي من أهم ما توصلت اليه الدراسة: انه ليس هناك علاقة بين الشبكات والرضا الوظيفي، ولا علاقة للجنس بالرضا الوظيفي وهناك علاقة ايجابية بين قواعد البيانات والرضا الوظيفي. في هذه الدراسة تم التطرق لتكنولوجيا المعلومات بشكل عام وأثرها على الرضا الوظيفي وفي دراستنا سنركز على نظم المعلومات الادارية بشكل خاص وأثرها على الرضا الوظيفي من خلال تكامل النظم الوظيفية داخل المنظمة ومدى إثر مخرجات هذه الاخيرة على الرضا الوظيفي.
- دراسة (سليم مني) سنة 2017 -جامعة محمد بوضياف - المسيلة.

محاولة اكتشاف بعض أنظمة المعلومات ذات الصلة بتحسين أداء الموظفين في البنوك التجارية وتوفير قاعدة من المعلومات التي تساعد الادارة في البنوك الجزائرية باتخاذ القرارات الصائبة وذلك باستعمال نظم المعلومات لقياس فعالية أداء الموظفين فيها وابرار المتطلبات التي يجب الاخذ بها لتطوير أنظمة المعلومات والارتقاء بجودتها ودعم القدرة التنافسية للبنوك التجارية، وكذلك لفت انتباه الباحثين الأكاديميين والممارسين الى ضرورة الاهتمام بالبحث في مجال تطوير استعمال نظم المعلومات الادارية.

من اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: هناك تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام نظم المعلومات عل أداء الموظفين في البنوك محل الدراسة، إن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبين تقييم أدائهم عند استخدام نظم المعلومات.

ومما سبق من خلال ما تطرقت اليه الدراسات السابقة ومتطرقنا له من شرح لأهمية مخرجات النظم الوظيفية وأثرها على المستخدمين لها يمكن لنا طرح الفرضيات التالية:

الفرضية الثانية: يوجد أثر لمخرجات نظام المعلومات المالية والمحاسبية على الرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية: يوجد أثر لمخرجات نظام معلومات الانتاج على الرضا الوظيفي.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر لمخرجات نظام المعلومات التسويقية على الرضا الوظيفي.

3. صياغة الفرضية الخامسة:

- دراسة (نور الدين مزهودة) سنة 2016_2017، هدفت الدراسة الى ابراز اثر نظام المعلومات المتكامل ERP

نموذجا على تحسين اداء المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق

ERP ومؤشرات تحسين الاداء

حيث توصلت للنتائج التالية: تهتم كل المؤسسات العاملة في الجزائر بتوفير متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسة كما انها تهتم أيضا بتحسين أداؤها، كما ان أداء كل المؤسسات العاملة في الجزائر يتأثر حسب الملكية والجنسية بمتغيري التدريب وأدراك فوائد النظام، كما ان هذه المؤسسات لا تتأثر بمتغيري التغيير وإعادة الهندسة.

دراسة (اسماء مروان الفاعوري) سنة 2012 جاءت الدراسة لإلقاء الضوء على واقع أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ومدى فعاليتها لتحقيق تميز الأداء المؤسسي في لأمانة عمان الكبرى وذلك عن طريق دراسة أبعاد هذه الانظمة (جودة المعلومات ، جودة النظام ، رضا المستخدم) ، خلصت الدراسة الى عدة نتائج اهمها ان هناك وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وفقا للأبعاد (جودة المعلومات ، جودة النظام ، رضا المستخدم) . لقد عالجت هذه الدراسات تكامل ERP من خلال ابعاد تختلف عن دراستنا و اثره على تحسين الاداء وتميز الاداء المؤسسي حيث سنتطرق في دراستنا الى اثر هذا التكامل بأبعاد اخرى على الرضا الوظيفي الذي بتحقيقه يتحقق الاداء الفعال لمستخدم معلوماته .

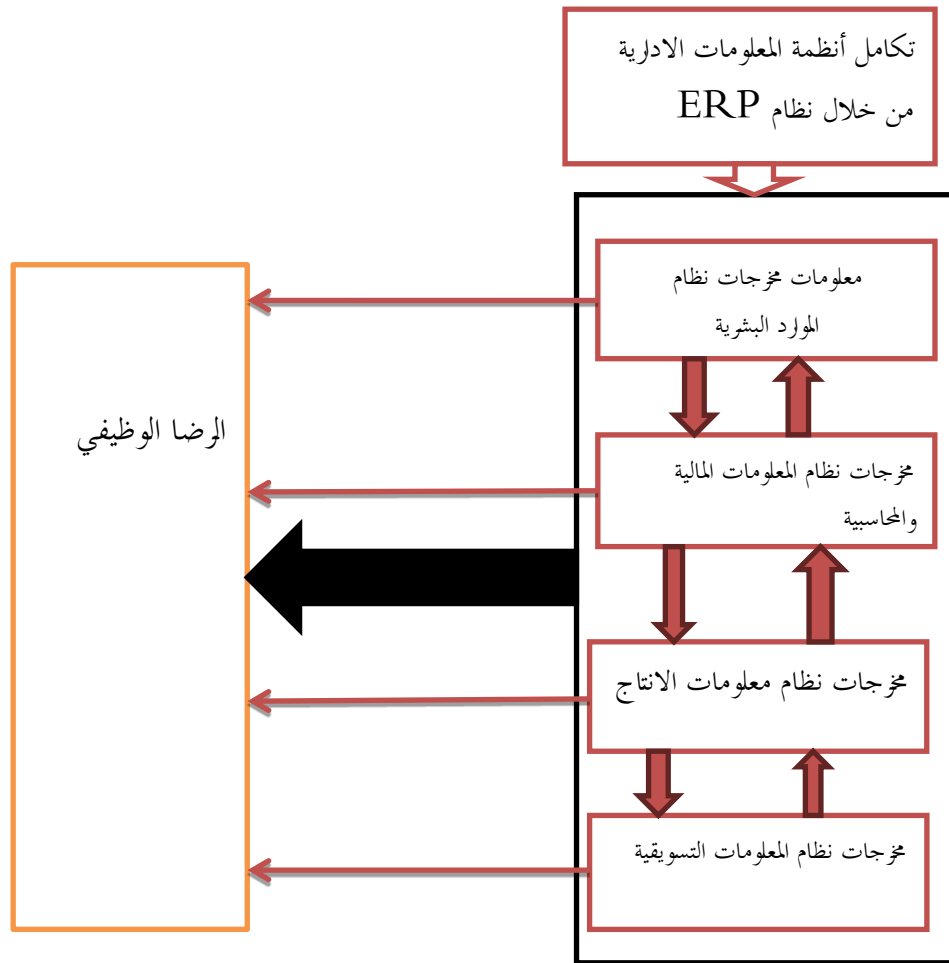
ومن خلال ما تطرقنا له في الدراسات السابقة ولأهمية تكامل نظام المعلومات الذي يتحقق من خلال نظام ERP وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع الاداء يمكننا طرح الفرضية الخامسة: يوجد أثر لتكامل نظام المعلومات على الرضا الوظيفي.

ثانيا: تمثيل لنموذج الدراسة النظري:

يتكون نموذج الدراسة النظري من بنيتين مهمتين تتمثل الأولى في تكامل نظم المعلومات الادارية من خلال نظام تخطيط موارد المؤسسة الذي يعد مصدر شامل للمعلومات وقمنا بتقسيمه الى عدة ابعاد (مخرجات نظام الموارد البشرية، مخرجات

نظام المعلومات المالية والمحاسبية، مخرجات نظام الانتاج، ومخرجات نظام المعلومات التسويقية). والبنية الثانية تتمثل في الرضا الوظيفي (المتغير التابع) لم نقم بتقسيمه.

وتلخيصا لما سبق من تعريف للمفاهيم، وذكر للمقاربات والنظريات ذات الصلة ببحثنا والتعرض للدراسات السابقة وصياغة الفرضيات المرتبطة بالدراسة، توصلنا لهذا التمثيل البياني لنموذج الدراسة النظرية والمتمثل في الشكل التالي:
الشكل رقم (01_11): التمثيل البياني لنموذج الدراسة النظرية



المصدر: من اعداد الطالب

الختامة



الخاتمة:

تم تناول في هذا الفصل النظري للدراسة المفاهيم والادبيات المتعلقة بمتغيري الدراسة (تكامل نظم المعلومات الادارية كمتغير مستقل و الرضا الوظيفي كمتغير تابع)، حيث أن المؤسسات تعيس في الوقت الحالي عصر المعلوماتية إذ أصبحت المعلومات موردا أساسيا في المؤسسات مثل الاموال و المواد الاولية والمورد البشري، وبدون معلومات تصبح غير قادرة على البقاء و الاستمرارية. هذا ما جعل لزاما على المؤسسات مواكبة التطورات ووضع نظام لتخطيط مواردها الذي يضمن لها قاعدة بيانات موحدة تحقق التكامل بين جميع الانظمة الوظيفية داخلها ورضا المستخدم لهذه المعلومات داخل المؤسسة لتحسين أدائه وبالتالي تحقيق الاستمرارية والبقاء .

المواضع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أ: الكتب

1. القرآن الكريم.
2. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الادارة الالكترونية، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الاردن، عمان، 2015.
3. إسماعيل السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، مصر.
4. تركي ابراهيم سلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1985، ص 329.
5. ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الاعمال (النظريات ونماذج وتطبيقات)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005،
6. ربحي مصطفى عيلان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008،
7. سالم تيسير الشريدة، الرضا الوظيفي: اطر نظرية وتطبيقات عملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2008،
8. سليم الحسنية، نظم المعلومات الادارية، دار الوراق للنشر والتوزيع، ط 2، عمان.
9. سليمان صالح ابو كشك، نظم المعلومات الادارية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة 1، 2015.
10. شوقي طريف، السلوك القيادي وفعالية الادارة، مكتبة غريب، القاهرة، 1993.
11. صالح النجار فايز جمعة، نظم المعلومات الادارية، الطبعة 2، دار حامد، عمان، الاردن، 2007.
12. عبد الخالق، بحوث السلوك التنظيمي في البلاد العربية، دار القلم الكويت، 1986.
13. عبد الله ابراهيم الفقي، نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2012.
14. فؤاد الشراي، نظم المعلومات الادارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الاردن، 2008.

15. لوكيا الهاشمي وبنقار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
16. محمد حكمت، مهارات التعامل مع شؤون العاملين والموظفين والاداريين، زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة 1، الاردن، عمان، 2015.
17. محمد مرعي مرعي، الموارد البشرية، دار رضا للنشر، القاهرة، 1999
18. محمد نبيل مرسي، نظم المعلومات الادارية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2006.
19. نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الادارية، المكتب الجامعي الحديث، الأزاريطة، الاسكندرية، 2006.
20. نجم عبد الله الحميدي، عبد الرحمان أحمد العبيد، سلوى السامرائي، نظم المعلومات الادارية _ المعاصرة، الطبعة الثانية، جامعة الإسراء الأهلية، الاردن، 2009.
21. نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.
22. هيثم العاني، الادارة بالحوافز: التحفيز والمكافئات، دار كنوز للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2008.

ب: المقالات والمجلات

23. خولة هاشم خلف، دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بحث استطلاعي على عينه من المدراء في مصرف الرافدين / الادارة العامة، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 125، 2018.
24. عبد النور دحاك ورايح قارة، دور وأهمية المعلومات ونظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، ديسمبر 2017.
25. علي محسن ياس العامري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالضغط المهنية لدى المرشدين التربويين كلية التربية الاساسية، الجامعة المستنصرية، مركز البحوث النفسية، العدد 27.
26. على محير كريم حلفي، قياس الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في مكاتب جامعة البصرة، الدراسات الجغرافية والبيئية، العدد التخصصي 5، 2016.
27. م.م. رشاد دريد حنا، م.م. خالد عبد العزيز، م.م. سهم حازم نجيب، دور نظم المعلومات الادارية في إدارة الازمات دراسة تطبيقية في بعض كليات جامعة الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 2، 2018.

28. محمد جباري الشمري، علي رزاق العابدي، (استخدام نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرارات الادارية)، دراسات إدارية، قسم ادارة الاعمال في كلية الادارة والاقتصاد بجامعة البصرة، المجلد 1، العدد 2، 2006.
29. منى رسول سلمان، الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصيين وعلاقته بأدائهم الوظيفي، دراسات تربوية، العدد 15، 2011.
30. نبيل جاسم محمد، عوامل الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في الصحف العراقية، مجلة كلية التربية الاساسية، العدد 65، بغداد، 2010.
31. نجاة باقر مشكور، الرضا الوظيفي وعلاقته بتحفيز الطاقة الكامنة عند الموظفين الشباب، كلية العلوم للبنات، جامعة بغداد، مجلة كلية التربية للبنات، المجلد 27، 2016.
32. هدى بن محمد وعبد النور موساوي، أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، مجلة العلوم الانسانية، عدد 37، الجزائر، جوان 2012.

ج: الرسائل

33. إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية بمدينة مكة المكرمة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1429هـ.
34. بن سعدي محمد الجواد، إثر نظم المعلومات في تسيير الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة.
35. حسان عباس إبراهيم أحمد، الرضا الوظيفي ودوره في تحسين الاداء الاداري والاشرافي لدى مديري مدارس الاساس بمحلية بحري، دراسة لنيل درجة ماجستير، كلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018.
36. سليم منى، أثر استخدام المعلومات عل فعالية اداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مكتملة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017-1016.
37. عصام صبحي قشطة، فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية، أطروحة لنيل درجة دكتوراه، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2017.

38. عوامر 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 اهراس،
2011\2012.

39. القبلان يوسف محمد، آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير
منشورة، معهد الادارة العامة، الرياض 1981.

ثانيا: المراجع الأجنبية

A : Books

1. Kenneth Laudon, Jane Laudon ,Eric Fimbl ,Management des systèmes d'information, 9^e édition Pearson Education, France, 2006.
2. Laudon Kenneth C & Loqudon P , managment information system : Managing the digital firm, 9th ed , 2008 , upper Saddle River , NewJersy.
3. Rafael Lapiadra Alcamí\ Carlos Caranana, Introduction to Management Information Systems, Puplicqtions de la Universitat Jaume, Primara edicio, 2012.

B:Articles

4. Azir.B, Jop satisfaction: A literature Review, Management research and practice, Issue4, 2011.
5. D.Thiagaraj /A.THangaswamy , Theoretical concept of job satisfaction _A study , Intrnational of research granthaalayah, Vol 5, 2017.

W.B Adeoti_Adekeye , The importance of management .6
information systems ,Library Department ,Vol 46, No5 ,
University of Ilorin ,Nigeria

