

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 08 ماي 45 قالمة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة لنيل شهادة ماستر
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال
الموضوع:

إعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية
(دراسة ميدانية بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات - قالمة)

تحت إشراف الأستاذ:

سليم مجلخ

إعداد الطلبة:

➤ عبد الله سعايدية

➤ عمار زياية

دفعة: 2018/2017

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أعاننا على إتمام هذا العمل حمدا كثيرا طيبا
مباركا فيه

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى أستاذنا الفاضل
"سليم مبلخ" لتحمله مسؤولية الإشراف على هذا العمل والإهتمام به
من خلال التوجيهات والنصائح القيمة المقدمة من طرفه
بجهد رائع وعمل دؤوب. كما لا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر لكل
أساتذتنا الذين لم يبخلوا علينا بنصائحهم القيمة ونخص بالذكر
الأستاذ "محمد بونابج" والأستاذ "لزهر قيدوم".

والشكر موصول كذلك إلى كل من ساعدنا
في إنجاز هذه المذكرة من الأهل والزملاء وكذلك الشكر
الخاص لموظفات المكتبة "مليكة، فهيمة، رجا" وإلى كل من علمنا
حرفا... وأزال عنا غيمة جهل مررنا بها برياح العلم الطيبة.
أساتذتنا الكرام ألف ألف شكر.

إهداء

إلى من كان خلقه القرآن، سيدي وحببي وقرّة عيني، "رسول الله محمد
صلّى الله عليه وسلّم.

إلى اللذين أخذنا بيدي ووفرا لي سبيل التعلم وكانا لي الوجه الطافح حبا
وحنانا، والداي الكرمين. "الحاج والحاجة"

إلى من تتلمذت على أياديهم، وإلى من أمدوني بنصائحهم،
وتوجيهاتهم، "أساتذتي".

إلى براعيم البيت لصغار "وسيم، رزيق، رسيم، ميرال"

إلى من كانوا لي حشدا لهمتي كلما رأوا ضجرا أو توان مني في بحثي،
"إخوتي".

إلى كل أصدقائي دون إستثناء...

إلى كل أفراد دفعتي دون إستثناء، إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد
المتواضع.

محمد الله

الإهداء

إلى العزيزين على قلبي ... أمي أطال الله في عمرها وأبي

رحمه الله

إلى إخوتي و أصدقائي

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة من قريب

أو بعيد أهدي هذا العمل المتواضع

عمار

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر والعرفان
	الإهداءات
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	المقدمة العامة
الفصل الأول: أنظمة المعلومات الحديثة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية النظام
03	المطلب الأول: مفهوم النظام
05	المطلب الثاني: مكونات النظام
06	المطلب الثالث: أنواع وخصائص النظام
10	المطلب الرابع: مقومات النظام ومعايير الحكم على كفاءته
11	المبحث الثاني: البيانات - المعلومات
11	المطلب الأول: مفهوم البيانات والمعلومات
13	المطلب الثاني: أهمية وخصائص المعلومات
15	المطلب الثالث: أنواع المعلومات وتصنيفاتها
16	المطلب الرابع: مصادر الحصول على المعلومات
17	المبحث الثالث: أنظمة المعلومات الحديثة

17	المطلب الأول: مفهوم وأهمية أنظمة المعلومات الحديثة
21	المطلب الثاني: خصائص وانواع نظم المعلومات
28	المطلب الثالث: مكونات وعناصر نظم المعلومات
32	المطلب الرابع: وظائف ومتطلبات نظم المعلومات
35	خلاصة
	الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة
37	تمهيد
38	المبحث الأول: مفهوم الكفاءة
38	المطلب الأول: تعريف الكفاءة والعوامل المساعدة على ظهوره
42	المطلب الثاني: أبعاد الكفاءة
43	المطلب الثالث: خصائص ومميزات الكفاءة
45	المطلب الرابع: أنواع الكفاءات
50	المبحث الثاني: طرق بناء الكفاءات الإنتاجية
50	المطلب الأول: ظهور مقارنة تنمية الكفاءات
51	المطلب الثاني: إستقطاب الكفاءات الإنتاجية
54	المطلب الثالث: تنمية الكفاءات الإنتاجية
57	المطلب الرابع: تقييم الكفاءات الإنتاجية
59	المبحث الثالث: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية ..
59	المطلب الأول: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في مجال التوظيف
61	المطلب الثاني: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في مجال التدريب

67	المطلب الثالث: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في مجال الإتصال
70	المطلب الرابع: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في مجال تقييم الأداء ..
74 خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمؤسسة عمر بين عمر للمصبرات
76 تمهيد
77 المبحث الأول: تقديم لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات
77 المطلب الأول: التعريف بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات
79 المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات
84 المطلب الثالث: أهداف ومهام مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات
85 المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
85 المطلب الأول: منهجية ونموذج الدراسة
87 المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
88 المطلب الثالث: أدوات وخطوات الدراسة
92 المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات
92 المطلب الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة
96 المطلب الثاني: عرض إجابات أفراد عينة الدراسة حسب المحاور
109 المطلب الثالث: تحليل وتفسير النتائج وإختبار صحة الفرضيات
117 خلاصة الفصل
119 خاتمة عامة
124 قائمة المراجع

فهرس المحتويات

132	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين البيانات و المعلومات	13
02	مزايا وعوائق التوظيف	60
03	الفروع المختلفة لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات	78
04	معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	91
05	توزيع المبحوثين وفق متغير الجنس	92
06	توزيع المبحوثين وفق متغير السن	93
07	توزيع المبحوثين وفق متغير المستوى التعليمي	94
08	توزيع المبحوثين وفق متغير الأقدمية	95
09	الأوزان المرجعة لمقياس الدراسة	96
10	معاملات الارتباط بين عبارات قواعد البيانات	98
11	معاملات الارتباط بين عبارات التدفق المستمر للمعلومة	99
12	معاملات الارتباط بين عبارات الشبكات الإتصالية	100
13	معاملات الارتباط بين عبارات البرمجيات الحديثة	101
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات قواعد البيانات	102
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات التدفق المستمر للمعلومة	103
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الشبكات الإتصالية	104
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البرمجيات الحديثة	105

قائمة الجداول

106	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات التوظيف	18
107	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات التدريب	19
108	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات تقييم الأداء	20
110	نتائج تقدير معاملات النموذج الخطي	21
111	نتائج إختبار ستيودنت	22
112	نتائج تقدير معاملات النموذج الخطي	23

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
04 نموذج مبسط للنظام	01
07 النظام المغلق	02
08 النظام المفتوح	03
23 أنواع نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية	04
24 نشاطات نظم معالجة التعاملات	05
24 نشاطات نظم المكتب	06
25 نشاطات نظم العمل المعرفي	07
26 نشاطات نظم دعم القرار	08
27 نشاطات نظم المعلومات الإدارية	09
27 نشاطات نظم الدعم الإستراتيجي	10
29 البرامج الجاهزة لنظم الحاسبات الإلكترونية	11
30 مجموعة العاملين في نظم المعلومات الإلكترونية	12
33 وظائف ومهام نظام المعلومات	13
43 الأبعاد المختلفة للكفاءات	14
64 مرحلة تنفيذ العملية التدريبية	15
80 الهيكل التنظيمي للمؤسسة	16
86 نموذج الدراسة	17
92 توزيع الباحثين وفق متغير الجنس	18
93 توزيع الباحثين وفق متغير السن	19

94	توزيع المبحوثين وفق متغير المستوى التعليمي	20
95	توزيع المبحوثين وفق متغير الأقدمية	21

مقدمة عامة

تعد المعلومات عاملا أساسيا لتطور المؤسسات، بل أصبحت سلاحا تنافسيا وموردا إستراتيجيا يترتب عليه بقاءها، خاصة في بيئة عمل تتميز بسرعة التغيير، نتيجة التطورت التكنولوجية المتسارعة، إضافة إلى ما أحدثته التحديات المرافقة للإنتتاح الإقتصادي نحو الأسواق العالمية وبروز الشركات متعددة الجنسيات، إلى جانب العولمة. توفر المعلومات للمؤسسة في الوقت وبالنوعية المناسبة لإستخدامها في مواجهة التحديات وإيجاد الحلول للمشاكل التي تقابلها يتطلب أن تنتج وتقدم في ظل نظام.

يعمل نظام المعلومات على جمع البيانات ومعالجتها للحصول على المعلومات المطلوبة لمتخذي القرار. ولقد شهد تطورا كبيرا لإستخدامه العديد من الوسائل التكنولوجية كالحاسوب، قواعد البيانات، شبكات الإتصال، بالإضافة إلى زيادة الإهتمام بالمعلومات، فمن مجرد نظام تقليدي يوفر المعلومات لمتخذي القرار إلى سلاح تنافسي بيد المؤسسة.

تعتبر الكفاءات من أهم الموارد في المؤسسة فهي عبارة عن مجموعة من المعارف والمهارات والقدرات التي يتمتع بها الفرد وتميزه عن غيره من العاملين، وتنمية الكفاءات تقوم على أساس الإهتمام بالموارد البشري الكفاء من خلال تدريبه وتحفيزه وتوفير كل ما يلزمه لتقديم أحسن ما عنده بإعتباره مصدرا لتحقيق أهداف المؤسسة.

تلعب أنظمة المعلومات الحديثة دورا حيويا في تنمية الكفاءات الإنتاجية، وهذا بتوفير القدر الكافي والدقيق للمعلومات وإستخدام أحدث البرمجيات والأساليب التقنية والطرق العلمية التي تؤدي إلى تفعيل وتدعيم وتنمية هذه الأخيرة، لذلك تحرص المؤسسات الواعية حاليا على توفير أحسن الأنظمة المعلوماتية وأحدث الأجهزة والوسائل التقنية للمساهمة في نجاحها وجعلها أكثر فعالية.

أولا: صياغة الإشكالية

تطمح العديد من المؤسسات إلى تحقيق أهدافها في ضل الواقع الذي نعيش فيه، من خلال التركيز على تنمية الكفاءات الإنتاجية التي تسعى من خلالها إلى تحقيق التطوير وأعلى مستويات الأداء، وتعتمد هذه المؤسسات على أنظمة المعلومات الحديثة بإعتبار هذه الأخيرة إحدى الركائز الأساسية في

تطبيق عملية تنمية الكفاءات الإنتاجية، حيث تساهم في تقديم المعلومات التي تتميز بالجودة والدقة وتسهيل تبادلها وإيصالها في الوقت المناسب. ومن خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات؟

وتتدرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية نذكرها على النحو التالي:

- ما مفهوم أنظمة المعلومات الحديثة؟
- ما المقصود بتنمية الكفاءات الإنتاجية؟
- كيف يتم بناء الكفاءات الإنتاجية؟
- فيما يتمثل الدعم الذي تقدمه أنظمة المعلومات الحديثة لعملية تنمية الكفاءات الإنتاجية؟
- هل تساهم قواعد البيانات في تفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات؟
- هل يساهم التدفق المستمر للمعلومة في تفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات؟
- هل تساهم الشبكات الاتصالية في تفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات؟
- هل تساهم البرمجيات الحديثة في تفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

من خلال إعتقادنا أن مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات قد إرتكزت في تنمية كفاءاتها الإنتاجية على أنظمة المعلومات الحديثة بشكل أساسي، وأن هذه الأخيرة قد ساهمت في تسهيل وتفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية، تما وضع فرضية الدراسة التالية:

الفرضية الرئيسية:

تساهم أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية في المؤسسات الجزائرية عامة ومؤسسة عمر بن عمر للمصبرات بصفة خاصة.

وتتفرع هذه الفرضية إلى عدة فرضيات فرعية نلخصها في:

- الفرضية الفرعية الأولى: تساهم قواعد البيانات في تفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات.
- الفرضية الفرعية الثانية: يساهم التدفق المستمر للمعلومة في تفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر الإنتاجية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: تساهم الشبكات الإتصالية في تفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات.
- الفرضية الفرعية الرابعة: تساهم البرمجيات الحديثة في تفعيل تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات.

ثالثاً: أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في مايلي:
- إبراز الدور الفعال لأنظمة المعلومات الحديثة في تحسين نسق العمل الإداري والتحكم في التكاليف وإختصار الوقت.
 - تقديم نظرة شاملة حول مفهوم أنظمة المعلومات الحديثة ومكوناتها ومجالات تطبيقها في المؤسسة.
 - معرفة أنظمة المعلومات الحديثة المستخدمة في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات.
 - الإلمام بالجانب النظري لتنمية الكفاءات الإنتاجية.
 - معرفة مدى مساهمة أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات.
 - التعرف على المستوى الذي وصلت إليه مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات في إستخدامها لأنظمة المعلومات الحديثة.
 - يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة ومساهمة في إثراء المجال المعرفي وتدعيم الباحثين للقيام بدراسات جديدة تتماشى مع هذا الموضوع.

رابعاً: أهمية الدراسة

- إبراز الجوانب الإيجابية للإستغلال الجيد لأنظمة المعلومات الحديثة.
- البحث عن أساليب وآليات لزيادة فعالية تنمية الكفاءات الإنتاجية من خلال أنظمة المعلومات الحديثة.
- إبراز دور تنمية الكفاءات بإعتباره من المواضيع الحديثة في تسيير الموارد البشرية.

- توضيح أثر استخدام أنظمة المعلومات الحديثة بالمؤسسة المدروسة وأهميته في تنمية الكفاءات الإنتاجية.
- لفت الإنتباه لأهمية استخدام أنظمة المعلومات الحديثة في ظل التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي.

خامسا: منهج الدراسة

بالنظر إلى طبيعة الدراسة والإمام بجوانب الموضوع والإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية الدراسة سيتم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة، لكونه يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا، حيث يقوم على تجميع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج وضبط العلاقات.

كما سيتم في الفصل التطبيقي الإعتماد على إستمارة الأسئلة كأداة لجمع ووصف البيانات والمعلومات الخاصة للمبحوثين لتحليلها وإستخلاص النتائج وقد قسمت استمارة الأسئلة إلى جزئين:

الجزء الأول، يوضح البيانات الشخصية للمبحوثين من حيث الجنس والسن والمستوى التعليمي والأقدمية.

أما الجزء الثاني فتضمن محورين:

المحور الأول، يهدف إلى معرفة مدى اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات حيث تضمن (4) مجالات تمثلت في قواعد البيانات، التدفق المستمر للمعلومة، الشبكات الإتصالية، البرمجيات الحديثة.

فيما خصص المحور الثاني إلى معرفة طرق تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات، فأحتوى على (3) مجالات تمثلت في التوظيف، التدريب، تقييم الأداء.

وقد تم الاعتماد على برنامج الحزمة الاجتماعية الإحصائية (SPSS) لتحليل المعلومات المتحصل عليها إحصائيا، وإستخلاص النتائج وإختبار فرضيات الدراسة الموضوعية سابقا.

سادسا: حدود الدراسة:

تحدد البحث بثلاث مجالات هي:

1. **المجال الموضوعي:** إنحصر هذا البحث في دراسة مدى إعتقاد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية.
2. **المجال المكاني:** اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات - بوعاتي محمود قالمة
3. **المجال الزمني:** تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى غاية شهر جوان 2018.

سابعا: أسباب إختيار الموضوع

تختلف أسباب اختيار الموضوع بين ما هو ذاتي وما هو موضوعي:

1. **الأسباب الذاتية:**

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل ضمن مجال التخصص (علوم التسيير).
- الإهتمام الشخصي بهذا الجانب من الدراسات.
- الإهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث.

2. **الأسباب الموضوعية:**

- قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت العلاقة بين أنظمة المعلومات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية.
- إظهار مدى أهمية إعتقاد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية.
- حداثة مفهوم تنمية الكفاءات الإنتاجية ومحاولة الإستفادة منها في المؤسسات الجزائرية بهدف التحسين والتطوير ومواكبة التغيرات المختلفة .

ثامنا: صعوبات الدراسة:

- خلال فترة إنجاز هذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات والتي تمثلت أساسا في:
- قلة المؤسسات التي تطبق تنمية الكفاءات الإنتاجية على صعيد ولاية قالمة.

- صعوبة الوصول إلى مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات لإجراء الدراسة الميدانية.
- عدم جدية أفراد العينة في الإجابة على أسئلة الإستمارة، مما خلق صعوبات كبيرة في عملية تحليل البيانات واختبار النتائج.

تاسعا: الدراسات السابقة

صاحب الدراسة: (Beadles & others 2006)

عنوان الدراسة: تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية.

طبيعة الدراسة: جمع معلومات في تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية مقال نشر في الموقع الإلكتروني بجامعة أكناس فورت سميث، الولايات المتحدة الأمريكية.

هدفت هذه الدراسة إلى جمع معلومات عن تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، المزايا المستقبلية للنظام، الرضا عن النظام، وأخيرا التأثير الإستراتيجي، التوصل إلى النتائج من خلال إستبيان موزع على مديري الموارد البشرية للجامعات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية، رغبة في قياس الإستراتيجي لنظم معلومات الموارد البشرية، ومن أهمها أن نسبة الموافقة على تخفيض الوقت المستغرق في كل من إدخال البيانات وكذا معالجة العمل اليدوي، مثلت (50%)، وبالنسبة لتخفيض الوقت المستغرق في تصحيح الأخطاء فقد مثلت نسبة الموافقة (60%)، أما نسبة الموافقة على تخفيض كلف مصاريف المدخلات مثلت (40%).

أهم الإستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة:

- ✓ تخفيض الوقت المستغرق في كل من إدخال البيانات وكذا معالجة العمل اليدوي.
- ✓ تخفيض الوقت المستغرق في تصحيح الأخطاء.
- ✓ تخفيض تكاليف مصاريف المدخلات.

صاحب الدراسة: سورية زاوي، تومي ميلود (جوان 2010).

عنوان الدراسة: مقال في مجلة الباحث مقدمة إلى قسمة علم الإجتماع جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى تبين أن المؤسسة تنشط في محيط يتصف بالتغير المستمر، خاصة في المجال التكنولوجي والمعرفي فإنها ملزمة على مواكبة هذا التغيير وإلا أصبح مصيرها الزوال.

وباعتبار أن العاملين بما يملكونه من مهارات ومعارف، السلاح الإستراتيجي الذي يمكن المؤسسة من خلق ميزة تنافسية، فإنها لجأت إلى تصميم نظام معلومات يساعدها على التسيير الفعال.

يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجميع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتهم وإنتاج معلومات دقيقة، تساعد إدارة الموارد البشرية على متابعة حركة العاملين وكل ما يتعلق بهم داخليا، مما يمكنها من إتخاذ قرارات أكثر فعالية كقرار تقييم أدائهم.

فمن خلال عدالة تقييم أداء العاملين وحصولهم على مكافآت وحوافز تلائم قدراتهم وإمكانياتهم، وفعالية وموضوعية الدورات التدريبية التي تجريها المؤسسة، تزيد معارفهم ومهاراتهم خاصة الإبداعية منها، يزيد رضاهم عن عملهم وعن المؤسسة وبالتالي زيادة أدائهم.

أهم الإستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة

- ✓ إشراك المؤسسة في دورات تدريبية عبر شبكات الإنترنت، تسمح للعاملين بزيادة معارفهم ومهاراتهم وبخاصة الإبداعية.
- ✓ الرقابة على نتيجة تقييم الأفراد التي يقوم بها الرؤساء المباشرون وعدم الأخذ بأرائهم مباشرة، من خلال إجراء بحوث في هذا المجال.
- ✓ الإعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية في إتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية وخاصة تقييم الأداء.

عاشرا: هيكل الدراسة:

بهدف الإلمام بجميع جوانب موضوع الدراسة ومعالجة الإشكالية المطروحة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى (3) فصول رئيسية حيث خصص الفصلين الأولين للإطار المفاهيمي، تناول الفصل الأول أنظمة المعلومات الحديثة فيما تناول الفصل الثاني تنمية الكفاءات الإنتاجية، أما الفصل الثالث في خصص للجانب التطبيقي والذي حاولنا من خلاله التعرف على مدى إعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية بقالمة.

الفصل الأول: أنظمة المعلومات الحديثة

تمهيد

المبحث الأول: ماهية النظام

المبحث الثاني: ماهية البيانات المعلومات

المبحث الثالث: أنظمة المعلومات الحديثة

خلاصة

تمهيد

تعد المعلومات اليوم موردا مهما ورئيسيا من موارد المنظمة، ذلك أنها تشكل عاملا هاما لنجاح المنظمة في تحقيق رسالتها وأهدافها، خاصة في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد و التغيير، نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة، وإضافة إلى ما أفرزته التحديات العالمية المصاحبة للانفتاح الإقتصادي نحو الأسواق العالمية، وظهور الشركات متعددة الجنسيات، وانتشار مفاهيم الخصخصة والعولمة، أصبحت المعلومات سلاحا تنافسيا، وموردا إستراتيجيا يتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها.

وعلى الرغم من ضرورة توافر المعلومات لأي منظمة، إلا أن ذلك ليس كافيا لحل المشكلات التي قد تواجهها، فالمعلومات يجب أن توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت الملائم والقدر المناسب حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت بإستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الإتصال، بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى: ماهية النظام، وماهية البيانات والمعلومات، وماهية نظام المعلومات.

المبحث الأول: ماهية النظام

تعتبر نظم المعلومات المتطورة أحد المداخل التي تعتمد الإدارة الحديثة، في حل المشاكل العديدة، وتعتبر النظم المناسبة من أهم الشروط اللازمة لنجاح نظام المعلومات وتحقيق أهدافه، وأيضاً لا بد من وجود كفاءات بشرية لتحليل وتصميم وتشغيل النظم، وإستخراج النتائج المستخرجة منه، وبدون كفاءة العاملين في النظام فإنه لن يعمل بالكفاءة اللازمة

سننترق في هذا المبحث من الفصل الأول إلى دراسة: مفهوم النظم، نظرية النظم العامة، مكونات النظام، أنواع وخصائص النظام، مقومات النظام ومعايير الحكم على كفاءته.

المطلب الأول: مفهوم النظام

أولاً: مفهوم النظام

إن كلمة "نظام" system متداولة كثيراً في حياتنا اليومية، فنحن نستعملها في عدد كبير من المصطلحات مثل:

النظام الكوني والنظام الطبيعي و نظام جسم الإنسان ، والنظام الاقتصادي أو السياسي لبلد ما، والنظام الأساسي للعاملين في الدولة....إلخ، وقد ظهرت الحاجة إلى إستخدام مفهوم النظم في مجال الإدارة مع الزيادة المطردة في حجم التنظيمات الإدارية وزيادة إستخدامها للتقنيات المتطورة وخاصة تقنيات المعلومات فما هو مفهوم النظام؟

عرفه "VANGIGH": على أنه "مجموعة من العناصر المرتبطة".¹

كذلك عرف النظام "بأنه مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها ومع البيئة المحيطة وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام".²

¹ عبد الغفار الحنفي، أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال، مؤسسة شهاب، الجامعة الإسكندرية، 2000، ص 420.

² schoderbek charles and others, **managment système**, business publication dalos, 1980, p.12.

أما حسب د.سعد غالب ياسين فالنظام هو: "مجموعة معقدة من العناصر والمكونات المختلفة ولكنها مترابطة في أداء نشاطاتها باتجاه تحقيق أهداف معينة".¹

كما أنه يوجد من يعرف النظام على أنه "تركيب المنظمة للأجزاء الذي يشكل وحدة مركبة مع علاقة متداخلة ولإنجازات متقاطعة فيما بينها، هذه الأجزاء وبين النظام والبيئة المحيطة به".²

ومما سبق من تعاريف مختلفة نستخلص التعريف التالي للنظام: "هو مجموعة العناصر أو المكونات أو الأجزاء التي ترتبط فيما بينها من أجل تشكيل هيكل موحد والذي تتحكم فيه علاقة تفاعلية وتبادلية للوصول إلى الأهداف التي سيتم تحديدها".

وبالتالي يمكن القول أنه لتعريف النظام يجب أن يكون التعريف مشتمل على ثلاثة عوامل.³

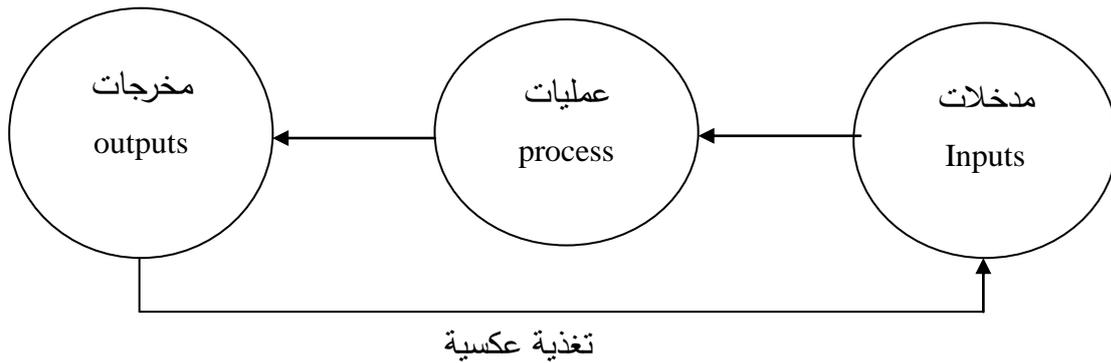
1- أن يتكون من مجموعة من الأجزاء علاقات متبادلة.

2- أن يكون بين هذه الأجزاء علاقات متبادلة أو متداخلة أو معتمدة على بعضها البعض.

3- أنها تعمل معا لتحقيق هدف مشترك.

كما انه يمكن تعريف النظام بالأجزاء التي يتكون منها كما في الشكل (1.1):

الشكل رقم (01): نموذج مبسط للنظام



المصدر: سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، المكتب العربي الحديث، مصر، ص 30.

¹ سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 22.

² Joale Pross, *Modeven Managment, information system*, USA, 1978, P65.

³ سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2000، ص 75-76.

ثانياً: نظرية النظم العامة:¹

تمثل نظرية النظم العامة محاولة نظرية لتكوين إطار شمولي في النظرة والمنهجية لدراسة أي ظاهرة والغاية من هذه النظرة والمنهجية الجديدة هو الكشف عن تراكب وتكامل العناصر مع بعضها البعض، وهذه هي رؤية عالم البيولوجيا الألماني Bertalanffy كما وضعها أول مرة والتي أراد أن تكون إطاراً ومنهجية لدراسة وتحليل الظواهر.

أما Buckely فيرى أن نظرية النظم العامة هي المنهجية التي يمكن من خلالها معرفة الترابط الموجود بين النظم البسيطة والمعقدة، والعلاقات المترابطة والاعتمادية والمتفاعلة بين هذه النظم، وبين كل نظام وأجزائه المختلفة.

ولذلك يمكن القول أن نظرية النظم العامة وتطبيقاتها في مجال الإدارة والأعمال تعتبر الأساس التكتيكي والمهاد النظري لكثير من مفاهيم و تطبيقات حقل المعلوماتية، وبالأخص في مجال تحليل وتصميم النظم، أو في مجالات تطوير وبناء نظم المعلومات بصفة عامة.

المطلب الثاني: مكونات النظام

مكونات النظام: بعد التعرف على النظام لابد من إعطاء فكرة عن مكوناته بشكل عام وهذه المكونات هي:²

1- المدخلات (IMPUTS): بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذا لابد من وجود موارد مادية أو بشرية والتي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات كونها تشمل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام ورفده ليتمكن أن يعمل النظام لغرض تحقيق الهدف المطلوب منه.

2- المعالجات: تعتبر المعالجات مكوناً أساسياً في النظام لكونه يحول المادة الخام (المدخلات) ... التي تدخل إلى النظام إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة فيها أي أن التفاعل بين المكونات الخاصة

¹ سعد غالب، تحليل و تصميم نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص ص 105

.106

² عثمان الكيلاني، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار النشر والتوزيع، عمان، 2000، ص ص 47 48.

بالنظام لا تتم بشكل عشوائي وتلقائي بل تتم بواسطة تحكم تلك التفاعلات وتحدد مساراتها وترشدها بغية الوصول إلى ما هو مطلوب إجرائه على المدخلات لغرض تحويلها إلى مخرجات مفيدة.

3- المخرجات (OUTPUTS): إن إجراء المعالجات على مدخلات النظام في إطار المتغيرات المحيطة بالنظام وفقا لما هو مطلوب من النظام تحقيقه سيتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات (نتائج تفاعل مكونات النظام).

4- التغذية العكسية (FEED BACK): إن التطور المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به يتوجب توجيهه ومتابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية.

المطلب الثالث: أنواع وخصائص النظام

أولاً: أنواع النظام:

يمكن التمييز بين العديد من الأنظمة وذلك حسب الزاوية التي تنظر منها إلى النظام:¹

1- النظم الساكنة والديناميكية

النظم الساكنة هي تلك النظم التي تعمل بمعزل عن أثر التغيرات البيئية ولها خصائص داخلية لا تخضع لآثار المتغيرات الخارجية وتحافظ على خصائصها وسماتها، وإن تعرضت لإختلالات فإنها تعود أوتوماتيكيا للتوازن الأصلي.

أما النظم الديناميكية فهي تتسم بالتطور والحركية والتغير المستمر، أي أنها لها قدرة على التأثير والتأثر والتفاعل مع المحيط.

2- النظم الآلية والعضوية

تعتبر النظم الآلية تلك النظم الميكانيكية المصطنعة التي تميل إلى عالم الذاتية أو التلقائية تحت تأثير العوامل الآلية التي توفر سبل عملها كالألات والمعدات الإنتاجية.

¹ علي عبد الله، محاضرات إدارة الأعمال الإستراتيجية، المركز الجامعي يحيى فارس، المدينة، 2003-2004.

أما النظم العضوية فهي تلك النظم التي تشمل النظم البيولوجية، والتي تتعامل مع النظم الأخرى ويحصل التفاعل المتبادل بينهما.

3- النظم الطبيعية والمصطنعة

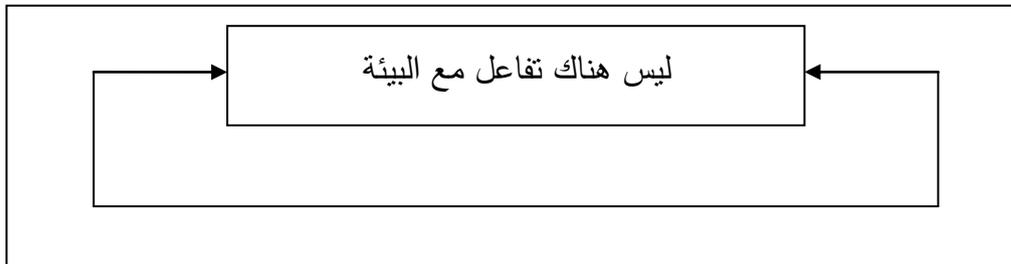
إن النظم الطبيعية هي النظم المادية والفيزيائية والباثولوجية، كالنظام الشمسي وجسم الإنسان.

فأما المصطنعة فهي النظم التي يقوم بها الإنسان بصنعها وتأثيرها في تكوينها، فالمؤسسة نظام مصطنع لأنها من صنع الإنسان، ومعيار التفرقة بين نوعين هو دور الإنسان في تشكيلها وتحويلها إلى عدة أشكال.

4- النظم المغلقة والنظم المفتوحة:¹

النظام المغلق: هو ذلك النظام الذي يعمل داخل حدود معينة مغلقة تسمى بيئة داخلية ويؤثر بها ويتفاعل مع أجزائه، ولكنه لا يؤثر ولا يتأثر خارج حدوده ولا يتفاعل مع البيئة الخارجية مثل نظام الليل والنهار.

الشكل (02): النظام المغلق

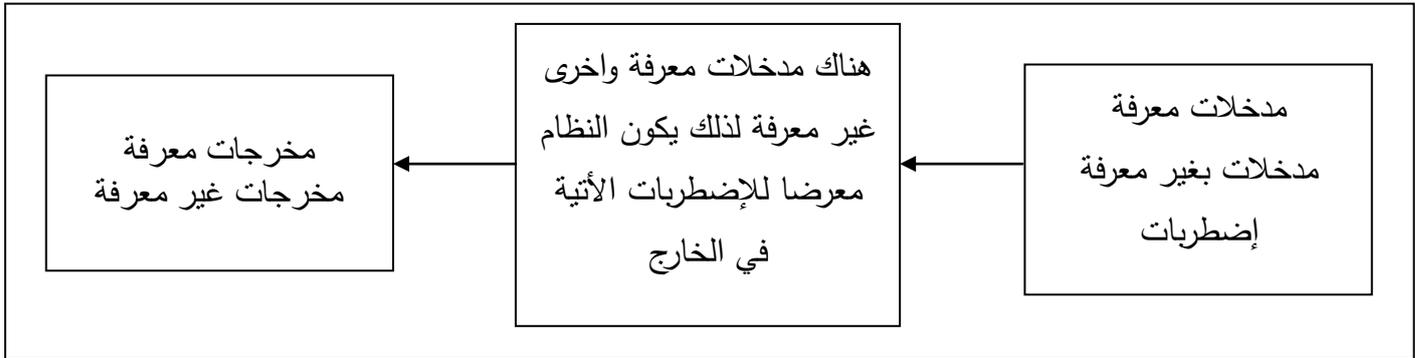


المصدر: نجم عبدالله حميدي وآخرون ، نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر، 2005، ص 20.

النظام المفتوح: فهو الذي يعمل داخل حدود بيئته الداخلية وكذلك يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية ويتفاعل معها كلما كان هناك علاقات بين البيئة والنظام.

¹ إيمان فاضل الامراني، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، عمان، الأردن، طبعة 1، 2004، ص 31.

الشكل(03): النظام المفتوح



المصدر: نجم عبدالله الحميدي وآخرون ، نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر ، 2005، ص 21.

ثانياً: خصائص النظام:

يتصف النظام بمجموعة من الخصائص أهمها:¹

1- هدف النظام :

يعد تحديد الهدف الذي يسعى النظام إلى تحقيقه نقطة البداية في تصميم أي نظام ،وهناك حالتين من النظم: وجود نظام قائم بالفعل يجب أن نتعامل معه أو إنشاء نظام جديد وفي كلتا الحالتين فإن نقطة البدء يجب أن تتمثل في تحديد هدف أو أهداف النظام. وبعد تحديد الهدف أو الأهداف العامة للنظام يمكن أن تتحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة للنظام والتي ينبغي أن تعمل معا وبتناسق تام ليحقق كل عنصر هدفه الذي يساهم في تحقيق الهدف العام للنظام.

2- شمولية النظام :

يمكن تكوين عناصر النظام وتجميعها بطرق مختلفة ومتعددة لتحقيق هدف النظام ،ولا بد لأي طريقة من هذه الطرق أن تؤدي إلى وجود وحدة شاملة تعمل من أجل الوصول إلى الهدف النهائي ، وهذه الوحدة تكون بطبيعتها أكثر تعقيدا من العناصر المنفردة ، غير أن مفهوم الشمولية هذا على وجه التحديد أن هذه الوحدة الشاملة يمكن أن تتجزأ من الأعمال أكثر من مجموع ما تنجزه العناصر منفردة أي أن النظام بطبيعته يتصف بالشمولية ويمكن أن يحقق الهدف من وجوده،بينما العناصر المكونة للنظام لا تستطيع تحقيق هذا الهدف إذا عمل كل عنصر منفصلا عن العناصر الأخرى

¹نجم عبدالله حميدي وآخرون ، "نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر"، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص

3- استرجاع النتائج (التغذية العكسية):

يقتضى ضبط عمل النظام موجود الرقابة و التوجيه المستمرين لآلية التشغيل ،و تعرف هذه العملية اصطلاحا باسترجاع النتائج أو بالتغذية العكسية، والتي تعني استرجاع المعلومات عن نتائج عمل النظام وتغذية النظام بها لترشيد آلية التشغيل.

ويمكن أن تتم هذه العملية بمقارنة المخرجات بمعايير أداء محددة مسبقا ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة، وتهدف هذه العملية الرقابية والترشيديّة إلى هدفين:

- الهدف الأول: هو الحفاظ على مستوى أداء النظام في حدود معينة مع تخفيض انحرافات الأداء.
- الهدف الثاني: هو دفع النظام إلى تحسين الأداء وتنفيذ العمل بطريقة معدلة تؤدي إلى التجاوز الإيجابي للمعايير المحددة مسبقا.

وعادة لا يمكن القضاء تماما على الانحرافات في أداء النظام لعدم إمكانية ضبط جميع عناصره بدقة و خاصة العناصر البشرية منها، لذلك غالبا ما يكون الهدف من عملية استرجاع النتائج هو تخفيض انحرافات في أداء النظام إلى أدنى حد ممكن و ليس القضاء عليها كليا لاستحالة ذلك عمليا .

4- حدود النظام:

تتمثل حدود النظام في خطوط افتراضية تبين المكونات التي يحتويها النظام والتي تفصله عن المحيط الخارجي الذي يتواجد فيه، وقد تكون حدود مادية ملموسة أو غير مادية. كما أن تقرير هذه الحدود لا يتم بطريقة بسيطة بل يتم في ضوء متغيرين أساسيين هما: طبيعة النظام، والغرض من تحليله.

ويمكن الاسترشاد بالنقاط الآتية في تقرير حدود النظام:

- حصر جميع العناصر المتعلقة بالنظام وتعريفه على أنه مجموعة كل هذه العناصر وكل ما يحيط به، والذي لا يدخل ضمن هذه العناصر يطلق عليه بيئة النظام.
- يجب أن تكون جميع العناصر التي تساهم في تحقيق أهداف النظام داخل حدود النظام.
- حصر التدفقات من وإلى النظام، حيث أن كل التدفقات من البيئة إلى النظام (المدخلات) أو من النظام إلى البيئة (المخرجات) لا بد أن تعبر حدود النظام.

5- الاتصال:

هو عملية نقل رسالة بين طرفين، يتضمن تبادل الآراء والاتجاهات والبيانات والمعلومات باستخدام الطاقات البشرية أو الوسائل التكنولوجية المختلفة، ويكون الاتصال مزدوج الاتجاه يتم من خلال تبادل

الرسائل بين مصدر الرسالة ومستقبلها. فعملية الاتصال تمكن أي نظام من العمل ودونها لا يمكن أن تتفاعل أجزاء النظام ولا يكون هناك مدخلات ومخرجات واسترجاع للنتائج. وتجدر الإشارة إلى أن جميع الخصائص التي تنطبق على النظام تنطبق أيضا على النظم الفرعية الداخلة فيه، وتوجد علاقات وتفاعلات بين النظم الفرعية عبر حدود تلك النظم في شكل مدخلات ومخرجات.¹

المطلب الرابع: مقومات النظام ومعايير الحكم على كفاءته

أولا : مقومات النظام:

يمكن تحديد المكونات الأساسية للنظام كمايلي:²

أ- المتغيرات: تكون على شكل بيانات كمية أو وصفية أو رمزية، حيث يقوم النظام باستقبالها عن طريق أجهزة الإحساس فيه "المدخلات" ومن ثم إجراء بعض العمليات الإجرائية في إطار عوامل معينة لغرض إخراجها على شكل مخرجات

ب- القنوات: لابد أن تمر حركة تفاعل النظام مع عناصرها عبر قنوات يتم تحديدها، وهي على شكل ممر في اتجاهين بين طرفي العلاقة.

ثانيا : معايير تقييم كفاءة النظم :

لتقييم النظم لابد من وجود معايير أهمها:³

1. دقة أداء الوظائف الأساسية و الفرعية.
2. سرعة الأداء.
3. تكاليف التشغيل والصيانة.
4. القدرة على التكيف.
5. إمكان استخدام نماذج متنوعة.
6. الأمان.
7. السرية.
8. التكامل بين النظم الفرعية.

¹ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 29.

² عثمان الكيلاني ، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 54.

³ أ.د. علاء عبد الرازق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، مصر، ص 27.

المبحث الثاني: ماهية البيانات والمعلومات

إن تعدد استخدام البيانات والمعلومات في مختلف المجالات واحتلالها حيزاً هاماً في حياة الأفراد، هما المادة الأولية و الأساسية لأي عمل يشرع القيام به.

لهذا فمن الصعب إيجاد تعريف محدد لهما، ولكن سنحاول تقديم التعريف الذي يلم بكل جوانبهما.

هناك تعدد واختلاف وتباين بين الكتاب والباحثين للبيانات والمعلومات وهذا راجع لاختلاف الزوايا التي ينظر منها لهما، وأيضاً اختلاف الوظائف التي تستعمل فيها.

المطلب الأول: مفهوم البيانات و المعلومات:

• البيانات:

"هي اللغة أو الرياضيات أو الرموز البديلة التي عليها اتفاق عام على أنها تمثل الناس، والأهداف، أحداث و مفاهيم".¹

كلمة البيانات (DATA) هي الأرقام أو الحروف أو الرموز أو الكلمات القابلة للمعالجة بواسطة الحاسب وهي المادة الأولية التي نستخلص منها المعلومات مثل: بنود البطاقة الشخصية، الإشارات التي تنبعث من أجهزة الرسالات، هي ما ندركه مباشرة بحواسنا.²

وتعرف أيضاً على أنها " ملاحظات موضوعية و حقائق خام بخصوص ظواهر مادية ملموسة أو معاملات أو أحداث تنظيمية ويعني ذلك أن البيانات تعبر عن مقاييس موضوعية لخصائص أو وحدات قد تكون أفراد(عملاء مثلاً) أو مواد خام أو عمليات تبادل".³

¹ سونيا محمد البكري، نظام المعلومات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، ص 48.

² سيد صابر تعلق، "نظم المعلومات الإدارية"، دار الفكر المملكة الأردنية الهاشمية، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص 37.

³ منال محمد الكردي جلال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 13.

• تعريف المعلومة:

إن اختلاف الباحثين في تعريف المعلومة راجع لاختلاف وجهات نظرهم، إلى هذه المعلومة، هو راجع إلى إختلاف الوظائف التي تستعمل فيها المعلومة.

- يعتبر Drysoncy أن المعلومة "كل حدث جديد أو معرفة ناتجة عن الملاحظة".¹
 - أما Méléés فانه يرى أن المعلومة "هي كل إشارة، خبر، تطور، أو أداء له اثر على السلوك الإنساني".²
 - كما يرى Benyamé أن المعلومة "جزء لا يتجزأ عن العمل أو التصرف، فهي توضح له الوسائل، الأهداف والقيود، وتدعمه بالتعريف به ومطابقته مع الأهداف، كما أنها تعبر عن النتائج الضرورية والمفيدة للتعليم والثقافة الجامعية".³
 - وهناك من يعرفها على أنها "هي نتائج عمليات النماذج، التكوين، التنظيم أو تحويل البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة مستوى المعرفة للمستقبل".⁴
- ومن خلال كل هذه التعاريف نستنتج أن:

المعلومة هي عبارة عن تلك البيانات والمعطيات والمعارف التي يتم معالجتها وإعدادها من أجل تحويلها إلى معلومات ذات قيمة و منفعة حتى يتم استخدامها وإستعمالها حالياً ومستقبلاً، والتي تعمل على ترشيد الوظائف وتقليل درجة عدم التأكد، فهي مورد أساسي.

• الفرق بين البيانات و المعلومات

1- يشير تعبير البيانات إلى تلك الحقائق غير المنظمة والتي تمثل المدخلات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية.

أي أن البيانات هي بمثابة المادة الخام التي يتم تشغيلها في نظام المعلومات.

2- المعلومات : تشير إلى المخرجات الناتجة عن تشغيل نظام المعلومات والتي يعبر عن معاني محددة لمستخدمي المعلومات في المنظمة .

¹ Bruno-Jean Moris et Rons gois " Le management des connaissances de 14 entreprises Edition organisatin Paris 1992m .P18 edition organisatin, paris

² Melése Jacque "Approche système " Edition Organisation Paris1990 p16.

³ benyamé, stratégie de l'entreprise competitive Édition masson paris 1994 p48.

⁴ سونيا محمد البكري، مرجع سبق ذكره، ص 48.

إضافة إلى العلاقة المترابطة بين المعلومات و البيانات نختصر أوجه الفرق بينهما كما أوضحته التعاريف السابقة لكلا المفهومين الذي يبينه الجدول (01) التالي:

الجدول رقم (1): الفرق بين البيانات والمعلومات

المعلومات INFORMATION	البيانات DATA	الرقم
تمثل أرقاماً أو أعداداً مفسرة	تمثل أرقاماً أو أعداداً غير مفسرة	1
تمثل مخرجات النظام	تمثل مدخلات النظام	2
يمكن اتخاذ القرار بناءً عليها	لا يمكن اتخاذ القرار بناءً عليها	3
أرقام تامة المعالجة بواسطة النظام	أرقام غير تامة المعالجة	4

المصدر: حكمت أحمد الراوي، نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة، مكتبة دار الثقافة للنشر، 1999، ص 40.

المطلب الثاني: أهمية و خصائص المعلومة

أولاً: أهمية المعلومة¹

تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع لارتباطها في كل المجالات و النشاطات البشرية وتعتبر المعلومات من المصادر القومية المؤثرة في تطور الدول ونمو المجتمعات حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد و يمكن أن نلخص أهمية المعلومات بالنقاط التالية:

- 1- تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.
- 2- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي و تطور العلوم والتكنولوجيا.
- 3- لها أهمية كبيرة مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية و الإدارية والثقافية والصحية... إلخ.
- 4- تساهم في بناء إستراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي.

¹ ربحي مصطفى عليان، إقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010م-1431هـ، ص ص

5- للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي ففي المجتمع ما قبل الصناعي-المجتمع الزراعي- كان الاعتماد على المواد الأولية و الطاقة الطبيعية مثل الريح و الماء و الحيوانات والجهد البشري، أما في المجتمع الصناعي فقد أصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية.

6- تساعدنا المعلومات في نقل خبراتنا للآخرين وعلى حل المشكلات التي تواجهنا، وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة.

كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية والاقتصادية يمكن أن تؤدي إلى تحقيق المكاسب التالية:

1. تنمية قدرة المجتمع على الاستفادة من المعلومات المتاحة.
2. ترشيد و تنسيق جهود المجتمع في البحث و التطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات .
3. ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.
4. الارتفاع بمستوى كفاءة و فعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج و الخدمات .
5. ضمان مقومات القرارات السليمة في جميع القطاعات.

ثانيا: خصائص المعلومة

هناك العديد من الخصائص نذكر منها:¹

- 1- **الملائمة:** بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها. فالمعلومات هي التي ستأثر على سلوك متخذ القرار وتجعله يعطي قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.
- 2- **التوقيت:** بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة. وبطبيعة الحال لن تكون للمعلومات المقدمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار.²

¹ محمد الفيومي وأحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، بدون تاريخ نشر، الإسكندرية، ص ص 14

.15

² محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 298.

- 3- **السهولة والوضوح:** بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها. فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تغيرات رياضية ومعدلات غير معروفة ولا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى ولو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.
- 4- **الحدثة والدقة:** فالأولى هي عمر المعلومات والذي قد يؤدي دوراً مهماً في قيمة المعلومات، أما الدقة فهي درجة الثقة في المعلومات باستخدام نظام سليم لتشغيل البيانات حيث تقل الخطأ البشرية بدرجة كبيرة.¹
- 5- **الدمج والإيجاز:** يقصد بها كثافة المعلومات فالرسائل الطويلة غير المنظمة تحتوي على نسبة دمج معلومات منخفضة، في حين أن الجداول والأشكال البيانية توفر عادة أفضل المعلومات.
- 6- **الشمول:** بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار. كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.²
- 7- **عدم التحيز:** وتعني هذه الخاصية عدم تغيير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستخدمين.

المطلب الثالث: تصنيفات و أنواع المعلومات:

هناك بعض المعايير التي إعتدتها الباحثين والكتاب في تصنيف المعلومات ومنها:³

- (1) **حسب مستويات الإدارة:** معلومات إستراتيجية، تكتيكية، تشغيلية.
- (2) **حسب وظائف المؤسسة:** معلومات تجارية، تسويقية، إنتاجية، مالية... إلخ.
- (3) **حسب المصدر:** داخلية، خارجية، رسمية، غير رسمية.
- (4) **حسب خصائص المعلومة:** دقيقة، غير دقيقة، كاملة، غير كاملة، متجانسة... إلخ.

¹ صبح رحيمة محسن، عبد الفتاح زربية، نظم المعلومات المالية، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 31.

² محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 298 299.

³ شنشونة محمد، "نظام المعلومات وأهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2010-2011، ص 40.

- 5) حسب معيار الزمن: تاريخية(تخص النشاط السابق و الحالي)، مستقبلية (تتعلق بالتوقعات والتخطيط).
6) حسب وظائف التسيير: معلومات تخطيطية، تنظيمية، رقابية.

المطلب الرابع: مصادر الحصول على المعلومة:

مصدر المعلومات هو ما يحصل منه الفرد على معلومات تحقق احتياجاته وترضي اهتماماته، ويجب على المديرين الاهتمام بمصادر المعلومات المختلفة ليكونوا قادرين على الإدراك والتنبؤ بالمشكلات المتوقعة الموجودة في نظام المعلومات.
وقسمت البكري (1997) مصادر المعلومات إلى:¹

أولاً: المصادر الأولية (primary sources): ومن أهم مصادر المعلومات الأولية:

- الملاحظة (observation).

- التجارب (Experiments).

- البحث الميداني (Empirical Research).

- التقدير الشخصي (Subjective Estimation).

ثانياً: المصادر الثانوية (Secondary Sources):

- المصادر الخارجية (Outscide Sources).

- المطبوعات، المنشورات (nmental Agen).

- الأجهزة الحكومية (Gouvernemental Agencies).

وقسم عبد الهادي وبوعزة (1994) مصادر المعلومات إلى:

- مصادر المعلومات الوثائقية(المدونة أو المسجلة): وقد تأخر شكل الأعمال الورقية (الورقيات)، والسمعيات، والمرئيات، والممغنطات، والليزرات، والأجهزة.

- مصادر المعلومات غير الوثائقية (الشفاهية): مثل سؤال أحد الزملاء في المؤسسة نفسها أو مؤسسة أخرى والمناقشات بين الزملاء، واللقاءات، والاجتماعات في المؤتمرات.

¹ محمد قاسم المقابلة، الإدارة المعلوماتية، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، 2013، ص

المبحث الثالث: أنظمة المعلومات الحديثة

أصبحت إدارة نظام المعلومات كغيرها من الوظائف في المنظمة، حيث تمثل جزءاً أساسياً من مقومات نجاح المنظمات وذلك من خلال تزويدها بالمعلومات الضرورية لإتخاذ القرارات، وتحسين أداء الأعمال و المهام بالسرعة والدقة المطلوبة، والتعرف على المشكلات، وإختيار البديل المناسب في فترة زمنية قصيرة.

سنتطرق في هذا المبحث من الفصل الأول إلى دراسة نظام المعلومات من خلال التعرف على:

مفهوم وأهمية وأهداف نظام المعلومات، خصائص وأنواع نظام المعلومات، مكونات وعناصر نظام المعلومات، وظائف ومتطلبات نظام المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية وأهداف نظم المعلومات

أولاً: مفهوم نظام المعلومات:

تعددت المفاهيم التي قدمت لنظم المعلومات وذلك باختلاف الخلفية العملية والعلمية لمقدميها ويمكن عرض أكثر المفاهيم شيوعاً لنظم المعلومات في ما يلي:

"نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المترابطة معاً، والتي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض، لغرض تهيئة المعلومات للإدارة، بغرض إنجاز أعمالها بشكل دقيق، وتحتوي نظم المعلومات على بيانات مختلفة."¹

عرفه Robert reix بأنه "مجموعة منظمة من المورد: مواد، برامج، أفراد، بيانات، وإجراءات مساعدة على إكتساب، معالجة، وتخزين، تواصل المعلومات (بشكل بيانات، نصوص، صور، أصوات....) في المنظمة."²

¹ Karim gassemi, systèmes d'information et management, éditions ESKA, France , 2005, p 108.

² Reix, Robert, traitement des systém d informations édition vuibrert, 2001, p 165

تعرف بأنها "النظم الرسمية وغير الرسمية التي توفر بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة طبقاً للعمليات الداخلية للمؤسسة والبيئة المحيطة بها أو النظام الذي يدعم المديرين والعاملين والعناصر الأساسية بإتاحة المعلومات في إطار الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرار".¹

من التعاريف السابقة يمكن صياغة تعريف نظام المعلومات على أنه "مجموعة من الموارد (الأجهزة والبرامج والموظفين والبيانات والإجراءات)، المرتبطة مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات (البيانات والنصوص والصور والأصوات...إلخ) في المنظمات".

أهمية نظام المعلومات:

ترجع أهمية نظم المعلومات إلى ظهور اتجاهات حديثة يمكن تقسيمها كما يلي:²

الاتجاه الأول: تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية والحديثة لذلك نجد أن إنتاجية المشتغلين بالمعلومات أصبحت أحد الاهتمامات الرئيسية في المجتمعات الغربية، مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات.

الاتجاه الثاني: تنمية وتطور شبكات الاتصال والمعالجة الدقيقة، فقد أدى ظهور نظم المعلومات المبنية على استخدام أجهزة الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال المتقدمة إلى زيادة الطلب على استخدامها لدرجة يمكن بها تصميم منظمات تعمل بالكامل بواسطة الحاسب الآلي وإيجاد شبكة معلومات واحدة.

الاتجاه الثالث: التغيرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب الفنية اللازمة لتشغيلها أدت إلى تغيير في مفهوم دور المعلومات حتى أصبح ينظر إليها باعتبارها مورداً إستراتيجياً مهماً وأصبح أداء المنظمات يعتمد بشكل متزايد على ما يمكن أن يقدمه نظام المعلومات المستخدم بها.

¹ السيد أحمد لطفي، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 14.

² أحمد خطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص ص 75-76.

وأشار المغربي إلى ضرورة وجود معايير حتى تنهض الإدارة بمسؤولياتها وتحقق أهدافها فلا بد من توفير المعلومات الضرورية التي تمتاز بالدقة و الوقت المناسب والتكلفة الملائمة والكمية المناسبة ومن المعايير التي أشار إليها المغربي التي تحكم كفاءة نظم المعلومات ما يلي:

- البساطة: فالنظام الناجح هو ذلك النظام الذي يتم بواسطته تسهيل إجراءات وسبل الحصول على البيانات وتطويرها ومعالجتها وتوفيرها إلى المستخدمين بكل بساطة.
 - المرونة: فالمرونة في التصميم والقابلية للتعبير عند الضرورة تعتبر من الصفات الجوهرية والمطلوبة في نظم المعلومات الناجحة .
 - الموثوقية: يجب أن تكون مخرجات نظام المعلومات بالشكل الذي تجعل المستخدمين منه أن يعتمد عليه في تلبية حاجاتهم من المعلومات الضرورية.
 - القبول: أن يكون نظام المعلومات مقبولاً من قبل الذين يصمم النظام لهم.
 - الاقتصادية: النظام الكفء هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالعائد المتحقق.
- ويمكن إبراز أهمية نظام المعلومات من خلال مايلي:¹
- تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة، لغرض إستخدامها في مجالات التخطيط والتنظيم والرقابة وإتخاذ القرارات.
 - تحديد وتوضيح قنوات الإتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المنظمة.
 - تقييم أنشطة المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الإنحرافات.
 - تهيئة الظروف لإتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
 - المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والإحتمالات المتوقعة بغية إتخاذ الإحتياجات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

¹ فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص ص

- إمكان الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير، سواء كانت تجميعية أم تفصيلية، شهرية أم فصلية أم سنوية عن أنشطة المنظمة.
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعتبر أساسا في عملها.
- البث الإنتقائي للمعلومات، وتزويد المستفيدين من التطورات الحديثة أسبوعيا أو شهريا.
- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة فيما يخص أنشطة المنظمة أو المستفيد.
- الرد على الاستفسارات ويكون عن طريق التجاوز بين المستفيد والنظام.

ثالثا: الهدف من النظام

- إن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها. لذا فإن تحقيق أهداف النظام يتم في ضوء إستراتيجية المنظمة وأهدافها ويتم ذلك عن طريق:
- تحليل وفهم الخطة الإستراتيجية للمنشأة.
 - ربط أهداف نظام المعلومات بالأهداف العامة للمنشأة.
 - دراسة الهيكل التنظيمي للمنشأة، ومهام الإدارات والأقسام المختلفة.¹
- أما أهداف نظام المعلومات فيمكن أن تتمثل في مايلي:²

- (1) ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة عند طلبها.
- (2) المساعدة في ربط الأهداف العديدة التي تتواجد المنظمة وتوجيهها جميعا نحو تحقيق الأهداف العامة.
- (3) يسهل عمليات إتخاذ القرارات على كافة نوعياتها ومستوياتها عن طريق توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي.
- (4) توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء

¹ فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة، الأردن، 2008، ص 273.

² محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص ص 180-181.

- (5) تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها.
 (6) الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة مثل النماذج والمستندات والسجلات...إلخ.

المطلب الثاني: خصائص وأنواع نظم المعلومات

أولاً: خصائص نظام المعلومات

إن أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في نظام المعلومات الحديث و التي تكون بمثابة معايير تساعدنا في الحكم على كفاءة وفعالية نظام معلومات معين نوجزها في مايلي:¹

- (1) **الوجهة النفعية في النظام:** تتمثل في الأهداف التي من أجلها أنشئ وصمم، فقد يصمم نظام المعلومات لخدمة البحث والتطوير في ميدان علمي محدد أو في إطار مؤسسة معينة لمساعدة المستخدمين في تلبية حاجياتهم من المعلومات، وخدمة الكوادر الإدارية في مجال الرقابة والإشراف والتنفيذ.
- (2) **المشاركة في التطوير:** لا يمكن إنشاء أو تطوير نظام المعلومات إلا بمشاركة مستخدميها المنتفعين بخدماتها، ولتحقيق مبدأ المشاركة في تطوير النظام يجب عدم إقتصاره على فترة زمنية محددة، بل يجب إخضاعه لإعتبارات المراجعة المستمرة للتأكد من مطابقته للمواصفات المحددة له.
- (3) **التكامل:** التكامل أو الترابط يعتبر خاصية أساسية وجوهرية لأي نظام معلومات فعن طريق التكامل يمكن ربط نظام معلومات التطبيقات الوظيفية معاً لإنتاج معلومات يمكن تقبلها وتقمها بأسلوب أحسن.
- (4) **مسار البيانات المشتركة:** إن مفهوم البيانات المشتركة يساعد في بناء وإستخدام ملفات البيانات الرئيسية، فهذه البيانات تجمع وتسجل مرة واحدة وكذلك يجب أن تتبع مسارات مشتركة حتى تتمكن من تجنب التكرار والحشو في التوزيع والتخزين.
- (5) **النظم الفرعية:** تشتمل نظم المعلومات على عدة نظم فرعية، تتربط وتتكامل معاً في إطار نظام المعلومات.

¹ محمد محمد الهادي، نظم المعلومات في النظم المعاصرة، دار الشروق، مصر، 1989، ص ص 171-176.

- (6) **التخطيط:** عند إنشاء أو تطوير نظام معلومات داخل المؤسسة يجب البدء في التخطيط له، وذلك لكون هذه الخاصية من السمات الأساسية لنظم المعلومات ومن مقومات نجاحها. وتتمثل في تحديد الحاجة من النظام، دراسة جدواه الاقتصادية والفنية، التعرف على متطلباته.
- (7) **وقت الاستجابة:** يجب أن تتصف النظم بالسرعة في وقت الاستجابة من خلال الاستعدادات عبر أساليب الإسترجاع والبحث ونقل المعلومات.
- (8) **تطبيق نظم الكمبيوتر:** من أهم الخصائص الحديثة لنظم المعلومات المتطورة، إستخدام نظم الكمبيوتر، والتي تساهم في زيادة الفعالية والكفاءة.

ثانياً: أنواع نظم المعلومات

• النظم التي تخدم المستويات التنظيمية

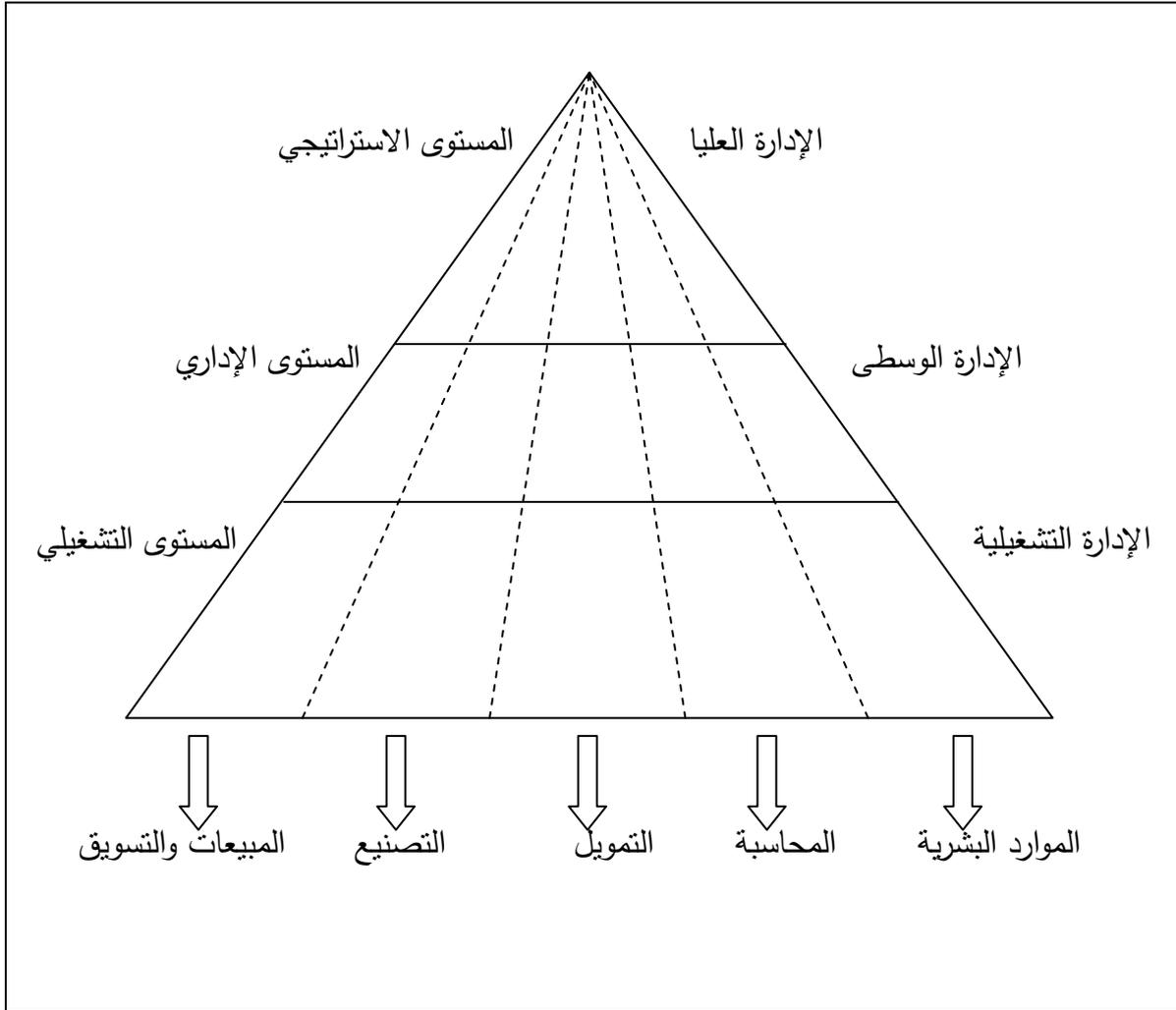
بسبب وجود اهتمامات متباينة ومختلفة، وكذلك تخصصات ومستويات هي الأخرى متباينة ومختلفة في المنظمة فإن هنالك أنواعاً من النظم هي الأخرى فيها نوع من التباين والإختلاف. ومن الجدير بالذكر هنا أنه لا يوجد نظام معلومات منفرد واحد يمكن أن يزود المنظمة بكل المعلومات التي تحتاجها بمستوياتها المتعددة .

ومن جانب آخر فإنه من الممكن تقسيم وتصنيف نظم المعلومات، وعلى أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم لذا الدعم إبتداء من المستوى الأدنى وصعوداً إلى المستويات الأعلى، كالآتي:¹

1. **مستوى العمليات Operational level:** والذي يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة، ويشتمل على إدارة عملياتها.
2. **المستوى الإداري Management level:** والذي يشتمل على الإدارات العليا، أو أدوات العمل الإستراتيجي في المنظمة، ويوضح الشكل رقم (4.1) تصوراً لهذه النظم في المنظمة.

¹ عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 77-81.

الشكل رقم (04): انواع نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية



المصدر: عامر إبراهيم قندلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 78.

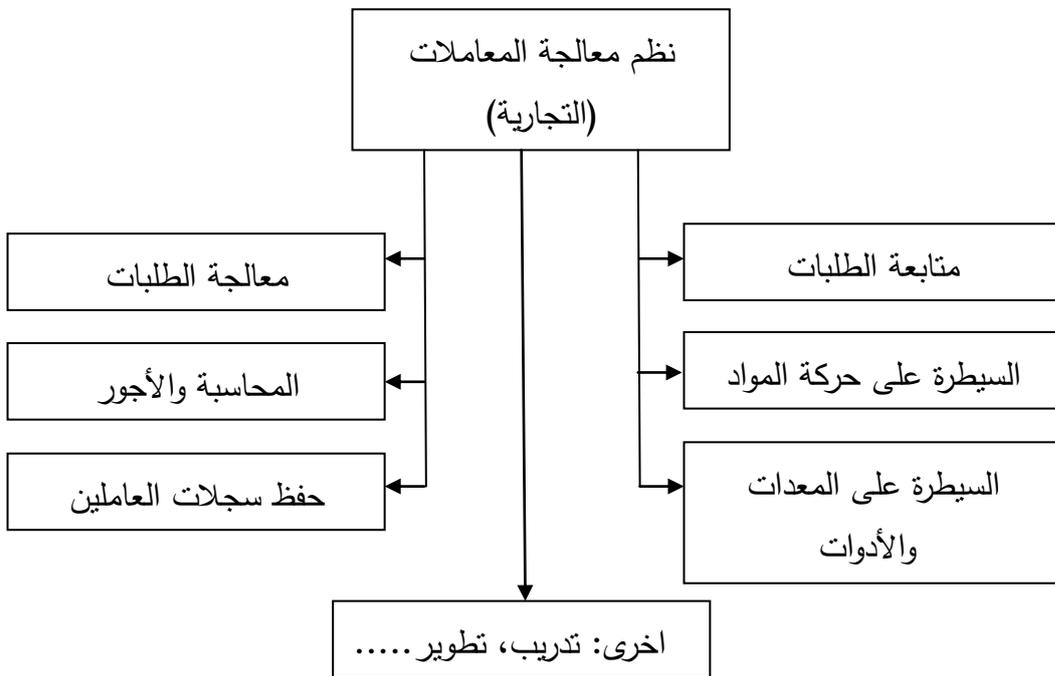
• النظم الستة التي تتعامل مع المستويات التنظيمية

هذه المستويات الثلاثة التي تم الإشارة إليها في الشكل رقم (4.1)، تحصل على الخدمات المعلوماتية عادة من خلال ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، والتي تصمم لأغراض مختلفة ولجمهور من المستخدمين المختلفين، وهذه النظم الستة هي:

1. نظم معالجة المعاملات (التجارية)

والتي تتخصص في التعامل مع مجالات عدة في المنظمة، مثل: متابعة الطلبات ومعالجتها، ومتابعة ما يتعلق بالأجور، وكذلك السيطرة على التجهيزات والمعدات ومتابعة التعويضات، وكلها تخدم مستوى العمليات والمعاملات التجارية في المنظمة، والتي تتابع انسيابية العمل اليومي الرتيب للمعاملات التي هي ضرورية لأداء أعمال المنظمة، والشكل التالي يوضح ما سبق:

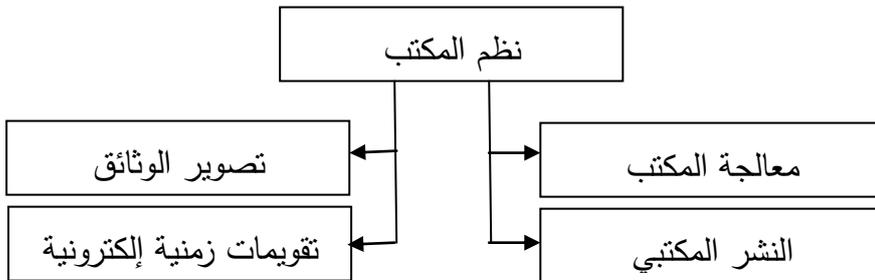
الشكل رقم (05): نشاطات نظم معالجة المعاملات



المصدر: عامر ابراهيم قندلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 78.

2. نظم المكتب

الشكل رقم (06): نشاطات نظم المكتب



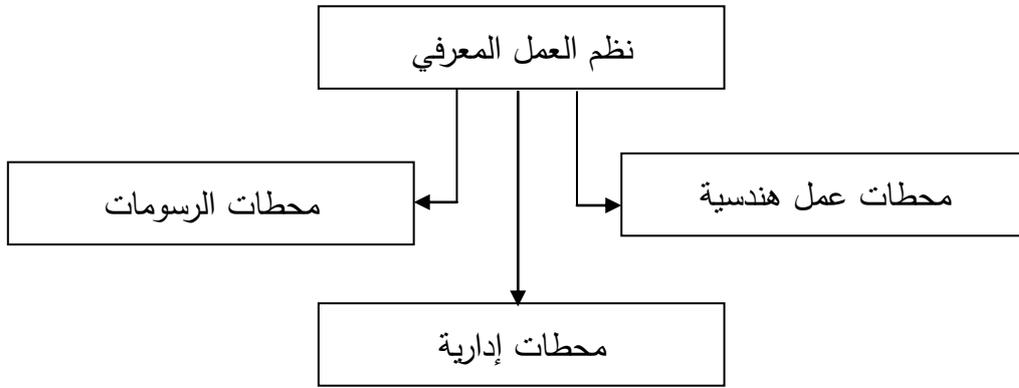
المصدر: عامر إبراهيم قندلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 78.

وهي التي تتعلق بوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات، والنشر المكتبي وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال وإجراءات المنظمة، وكذلك تأمين التقويمات الزمنية Calendars المطلوبة.

3. نظم العمل المعرفي

وتتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية، ومعالجة البيانات، ومحطات الرسومات، والمحطات الإدارية، وتصوير الوثائق، والمفكرات الإلكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب، ويمكن توضيحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): نشاطات نظام العمل المعرفي



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 79.

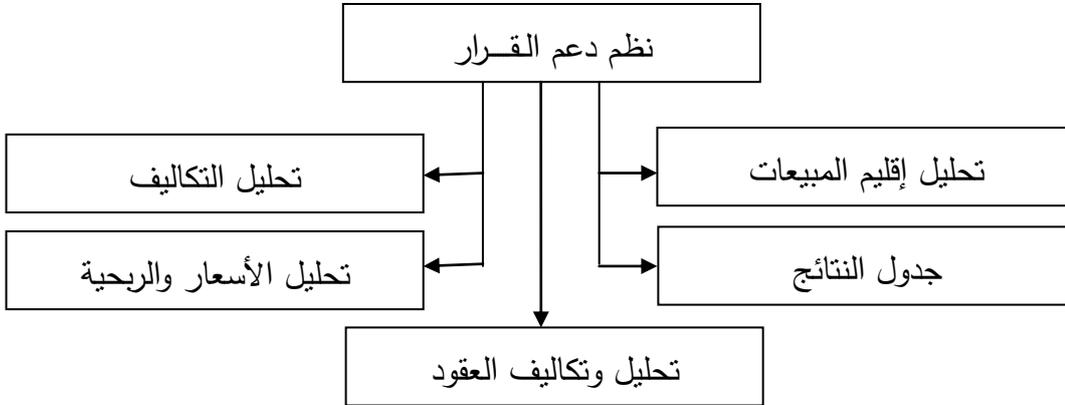
4. نظم دعم القرار

بدأ مفهوم نظم دعم القرار في الظهور أواخر السبعينات مع ظهور نظم مشاركة الوقت في الحاسب الآلي، فمن خلال هذا النظام يستطيع أي فرد أن يتفاعل بشكل مباشر مع الحاسب الآلي دون الحاجة إلى اللجوء إلى المتخصصين في المعلومات. ولقد فتح نظام مشاركة الوقت بذلك فرصاً جديدة لإستخدامات الحاسب، وتعرف نظم دعم القرار بأنها تلك النظم التي تساعد المدير الفرد أو مجموعة صغيرة من المديرين يعملون معاً كفريق في حل مشكلة شبه مبرمجة وذلك من خلال توفير المعلومات والإقتراحات المتعلقة بالقرار. وتوجد العديد من أنواع نظم دعم القرار التي تتفاوت في درجة مساهمتها في صنع القرارات.¹

¹ منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في المعلومات الإدارية - النظرية - الأدوات - التطبيقات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 41.

يمكن توضيح نشاطات هذه النظم كما يلي:

الشكل رقم (08): نشاطات نظم دعم القرار



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 80.

5. نظم المعلومات الإدارية

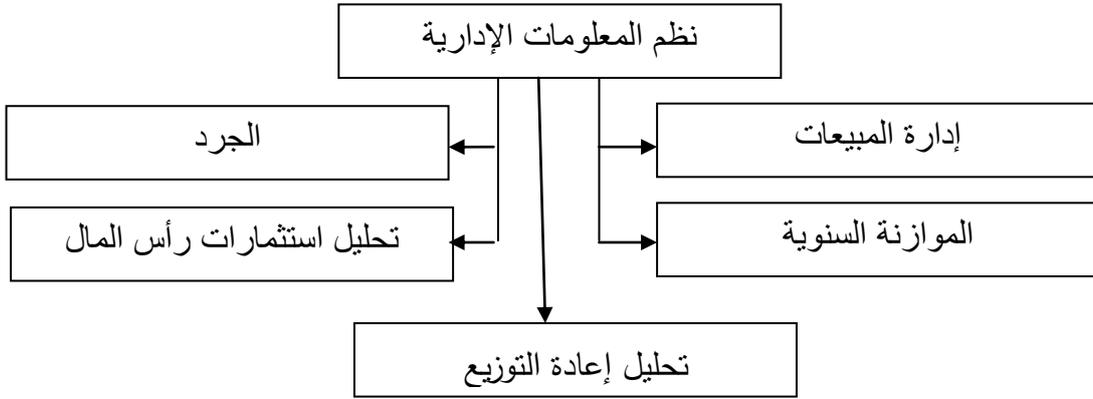
بتزايد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من بيانات أصبحت معالجة البيانات غير قادرة على توفير إحتياجات صانعي القرارات من معلومات ولذلك اتجهت المنظمات كبيرة الحجم إلى إستخدام نظم المعلومات الإدارية لتوفير معلومات تصنيف المعلومات العامة للشركة أو الأنشطة التي تمارس في إحدى المجالات الوظيفية بها (تسويق، إنتاج، أفراد، تمويل، وغيرها) بشأن ما حدث في الماضي، وما يحدث الآن، وما هو متوقع حدوثه في المستقبل وغالبا ما توفر هذه النظم المعلومات في شكل تقارير دورية وتقارير خاصة يمكن للمديرين إستخدامها في صنع القرارات و حل المشكلات.¹

مثل التحليل الإقليمي للمبيعات، وتحليل التكاليف، والموازنة السنوية، وإعادة توزيع التحليل، والتي تخدم نظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية.²

¹ محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص 36.

² عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون، مرجع سابق، ص 79.

الشكل رقم (09): نشاطات نظم المعلومات الإدارية:

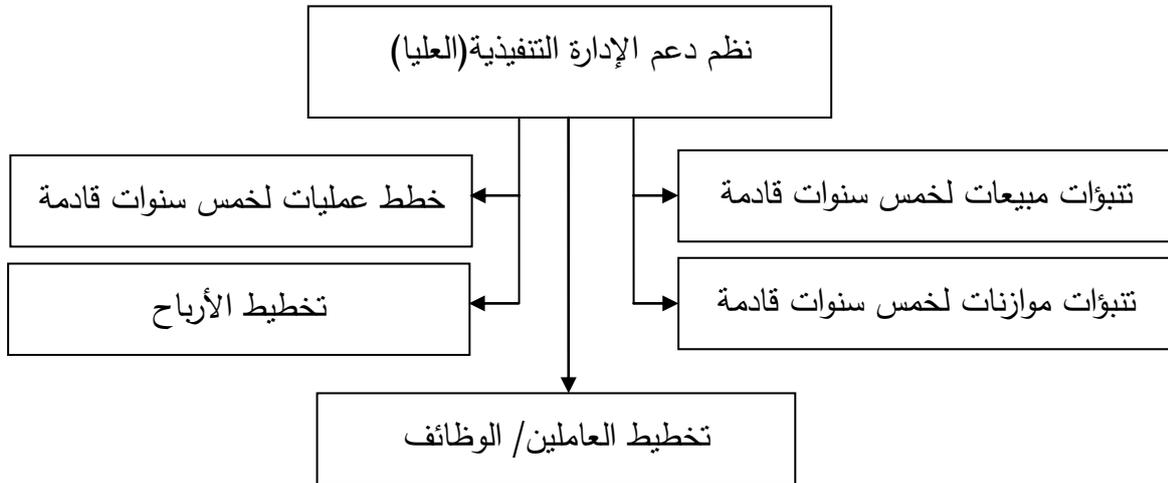


المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 80.

6. نظم الدعم التنفيذي

ومن الأمثلة على نظم دعم الإدارات العليا التي تخدم المستوى الإستراتيجي، وتنبؤات اتجاهات المبيعات، وتطوير خطة العمليات، وتنبؤات الموازنة...وهي موضحة في الشكل التالي:¹

الشكل رقم (10): نشاطات نظم الدعم الإستراتيجي



المصدر: عامر قنديلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان ، الأردن، 2009، ص 81.

¹ سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ص 24.

المطلب الثالث: مكونات نظام المعلومات

أولاً: مكونات نظام المعلومات :

يحتوي نظام المعلومات على أربعة موارد أساسية هي:¹

أ- **موارد الماديات:** ويشمل جميع المعدات المهدية والموارد المستخدمة في معالجة البيانات وهي بالأخص المكائن، مثل الحاسوبات والآلات الحاسبة، كما تشمل أوساط البيانات مثل الورق والأقراص المغناطيسية. ومن أمثلة الماديات في نظام المعلومات الحاسوبي:
*الحسابات الكبيرة و الصغيرة و الدقيقة.

*محطات الحاسوبات computer Workstation وتستخدم لوحات المفاتيح لإدخال البيانات، أو الطابعات أو المعلومات؛ والأقراص الضوئية أو المغناطيسية للخرن .

*شبكات الاتصالات وتتكون من الحاسوبات والمحطات، ومعالجات الاتصالات، ومعدات أخرى مربوطة بوسائط الاتصال المختلفة لتوفير قوة حاسبته داخل المنظمة.

ب- **البرمجيات:** يعني مصطلح برمجيات مجموعة الإيعازات الخاصة بمعالجة البيانات. ولكن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب ولكنه يشمل مجموعة الإيعازات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات التي تسمى الإجراءات. ومن البرمجيات:

• برمجيات المنظومة system soft ware مثل النظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات منظومة الحاسوب

• البرامج التطبيقية application software وهي برامج توجه لمعالجة لاستخدام معين للحاسوب من قبل المستخدم النهائي. ومن أمثلة نظام السيطرة على الخزن، ونظام الرواتب ونظم معالجة النصوص.²

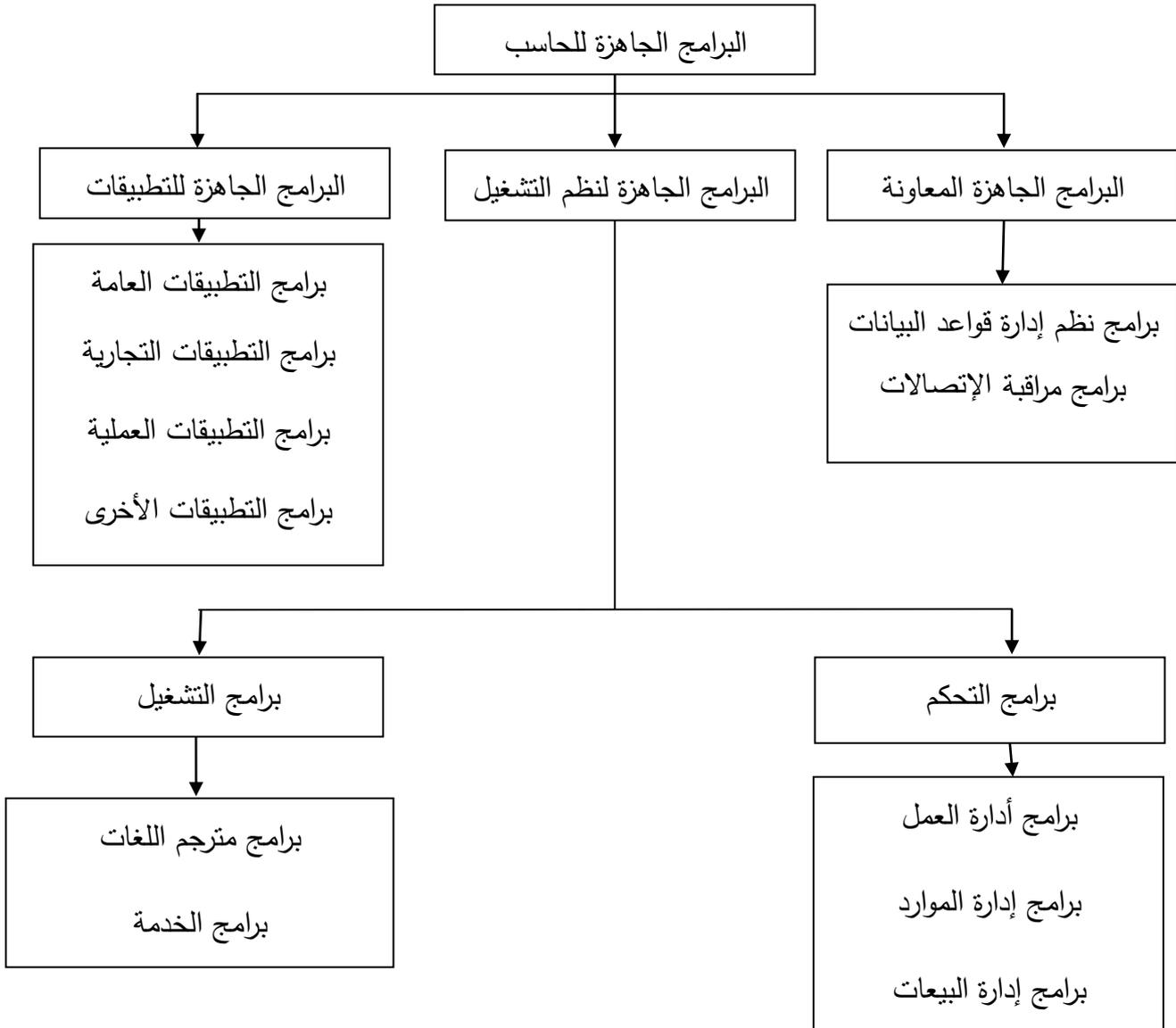
ويوضح الشكل التالي البرامج الجاهزة لنظم الحاسوب الالكتروني.

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص ص 198-

199.

² Johnw , satzinger et autres, Analyse et conception de système d'information, édition reynad Goulet Inc , 2^eedition, p 06.

الشكل رقم (11): البرامج الجاهزة لنظم الحاسبات الإلكترونية



المصدر: محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 199.

الإجراءات procedures: وهي توجيهات تشغيلية للأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ومن أمثلة التوجيهات الخاصة بملا الإستمارة أو إستخدام حزمة برمجيات معينة .

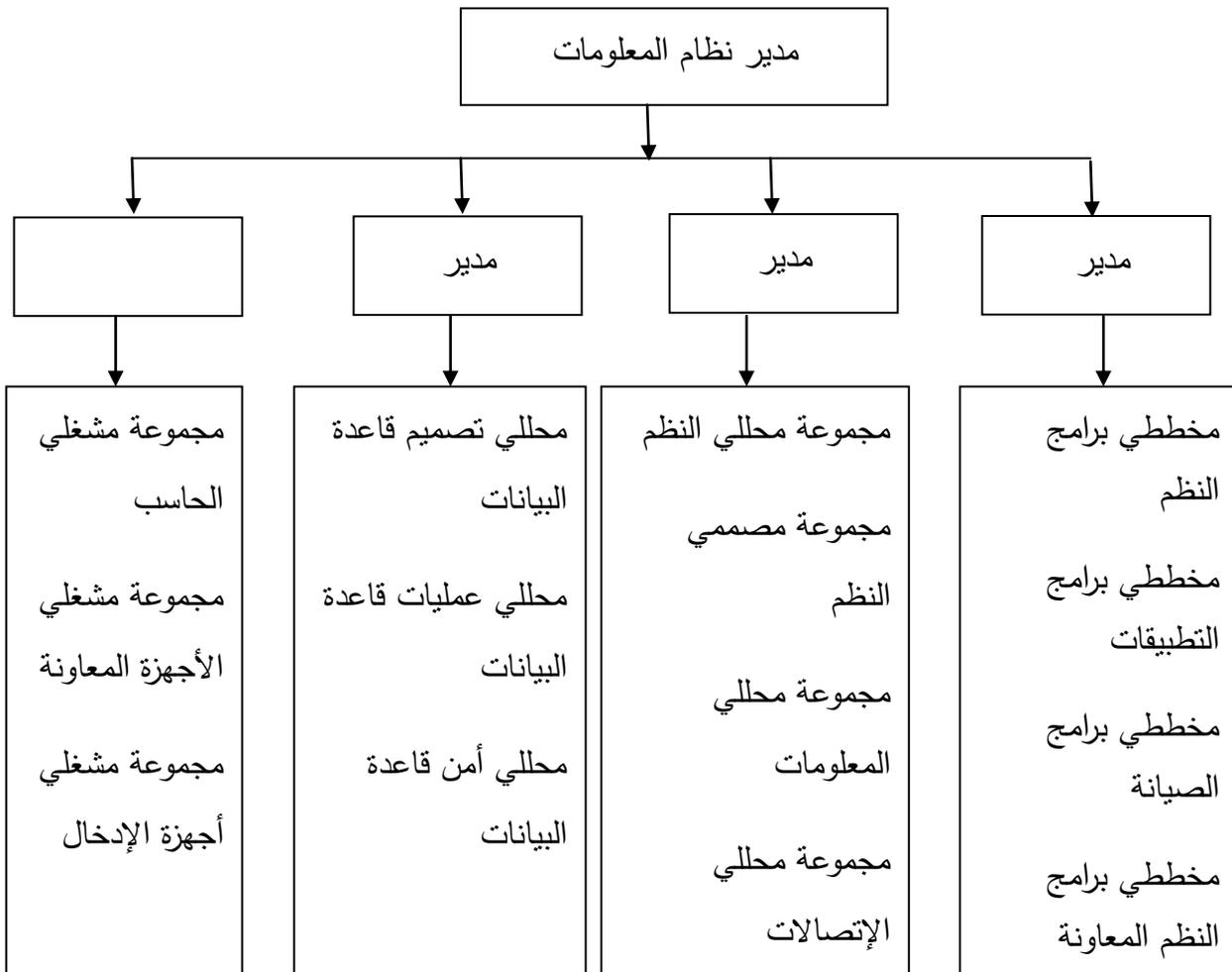
ج- الأفراد: هناك حاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين .

* الإختصاصيين *spécialiste*: وهم الأفراد الذين يحلون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات ويتكونون من محلي الأنظمة، والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب، والملاك الإداري والتقني والكتابي، وطبيعياً، يقوم محلو النظام بتصميم النظام بالإستناد إلى الإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين النهائيين يقوم المبرمجين بإعداد برامج الحاسوب بناء على المواصفات التي يقدمها محلي النظم، ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحاسوبات الكبيرة والصغيرة.

*المستخدمين النهائيين هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكون المدراء والمحاسبين أو المهندسين أو البائعين أو العملاء أو الكتبة وأكثرنا مستخدمين نهائيين لأنظمة المعلومات.

يوضح الشكل التالي مجموعة العاملين في نظم المعلومات الإلكترونية:

الشكل رقم (12): مجموعة العاملين في نظم المعلومات الإلكترونية



المصدر: محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 200.

د- البيانات :¹

البيانات وهي أكثر المواد الخام لنظم المعلومات. إن مفهوم موارد البيانات قد تم توسيعه من قبل المدراء وإختصاصيي أنظمة المعلومات. فقد وجدوا أن البيانات والمعلومات تشكل موارد ثمينة للمنظمة. لذلك فالبيانات والمعلومات التي تخزن في قواعد بيانات وقواعد نماذج وقواعد معرفة تعتبر اليوم جزءا من موارد البيانات وموارد معلومات للمنظمة.

ويمكن أن تأخذ البيانات أشكال مختلفة فبالإضافة على الشكل الكتابي التقليدي المكون من الأرقام والحروف والرموز الخاصة والتي تصف عمليات المنظمة والأحداث الأخرى. والبيانات النصية text data تتكون من جمل ومقاطع وتستخدم في المراسلات المكتوبة. البيانات الصورية image data مثل الأشكال والبيانات والرسوم فهي من البيانات المهمة أيضا وكما أن البيانات قد تكون فيديو أو صوتية وغيرها.

أن البيانات تسجل وتخزن عادة باستخدام أواسط بيانات مختلفة تشمل الوراق، والأوساط الضوئية المغناطيسية أو رسائل إلكترونية. ومن أمثلة الوثائق الورقية، والأشرطة المغناطيسية والأقراص البصرية، والمصغرات الفيلمية وشرائح الدوائر الإلكترونية.

ثانيا: عناصر نظام المعلومات

تتكون نظم المعلومات من العديد من العناصر نذكر منها:²

1- **الأجهزة و المعدات (Hardware):** وهي كل العناصر المادية للأجهزة و المعدات من وسائل الإدخال والخارج والحفظ والمعالجة والاتصال.

2- **البرمجيات (Software):** والتي تضم البرمجيات للنظام والتي تتحكم و توجه أداء الأجهزة وكذلك برامج التطبيقات التي تلبي أغراض نظام المعلومات بما فيها واجهة المستخدم.

¹ د. عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال - أنظمة و تطبيقات إدارية- دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ص 29.

² فريد فهمي زيارة، المقدمة في تحليل وتصميم النظم، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، دون سنة، ص ص 26-27.

3- إجراءات الضبط (Control Procedures): والتي تضمن تنفيذ القواعد العملية للنظام ومسؤوليات المستخدمين وخطط التعامل مع المشكلات التي تبرز في عمليات النظام.

4- البيانات (Data): إن المقصود هنا هي قواعد البيانات Data base والتي تشكل الملفات للبيانات والعلاقات بين جداولها وتدفعات البيانات فيما بينها.

5- شبكات الإتصال (Communication Networks): والتي تشمل جميع الوصلات والترتيبات للشبكات بأنواعها ومحطاتها والتي تستخدم لتنظيم تدفعات البيانات والمعلومات لتسهيل إيصال المعلومات.

6- الأفراد (People): هذا العنصر يخص العنصر الإنساني في نظام المعلومات من مستخدمي ومبرمجين ومطورين وعاملين ببيانات وعاملين معرفين.

المطلب الرابع: وظائف و متطلبات نظام المعلومات

أولاً: الوظائف

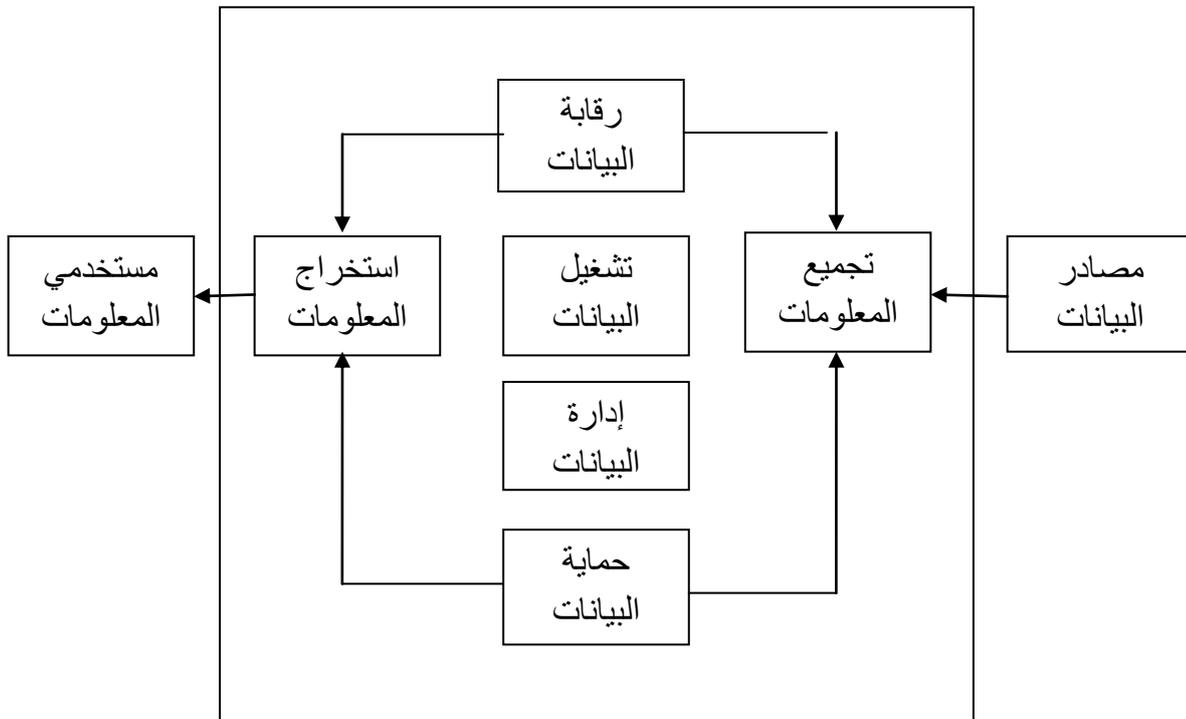
لتحقيق أهداف نظام المعلومات عليه أن يقوم بوظائف أساسية نذكر منها:¹

- إنتاج المعلومات الرسمية التي يفرضها المحيط الاقتصادي في شكل وثائق مثل الفواتير، كشف الحسابات...إلخ.
- توفير المعلومات الملائمة لكافة المسؤولين في المؤسسة، التي تمكنهم من أداء وظائفهم والاستجابة لكافة المتغيرات التي تحدث في المحيط.
- إيجاد جو من الاتصال بين مختلف المستويات يضمن التنسيق الجيد للنشاطات.
- معرفة البيانات الضرورية للمؤسسة وحيازتها بالطرق الأكثر سرعة ومردودية عن طريق الرصد واليقظة المستمرين، إذ أن زيادة حدة المنافسة يوماً بعد يوم يفرض على المؤسسة بذل جهود أكبر للتمكن من المعرفة السريعة والتنبيه بالتغيرات التي تؤثر عليها فتستفيد من الفرص المتاحة وتتفادى المخاطر والتهديدات التي تنعكس على إمكانية بقاءها ونموها في السوق.

¹ خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2014، ص 58-59.

- تنظيم وترميز وترتيب المعلومات بطريقة تسمح بإيجاد المهمة منها في التسيير واتخاذ القرارات، يضاف إلى ذلك الوظائف المتعلقة ب:
- التخزين الذي يتطلب استعمال وسائل تقنية (ملفات)، وتنظيمية (طرق التصنيف والتخزين).
- المعالجة: وهي العملية التحويلية.
- الإرسال: أي إرسال المعلومات للمصالح والإدارات المعنية، وفي مايلي الشكل الذي يوضح وظائف نظام المعلومات.

الشكل رقم (13): يوضح وظائف ومهام نظام المعلومات



المصدر: كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1997 ص 20.

ثانيا: متطلبات نظام المعلومات

(1) المتطلبات الإدارية

وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:¹

- تحديد أهداف وغايات الإدارة بشكل واضح، ومن ثم بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام المعلومات
- التخطيط الفعال لاحتياجات النظام من الموارد المتعددة، مما يتطلب بدوره اقتناع وتأييد الإدارة العليا في المؤسسة بأهمية نظام معلومات وتقديم الدعم المادي والمعنوي.
- مشاركة الإدارة الرئيسية في المؤسسة مع إدارة الموارد البشرية في إعداد وتصميم النظام.
- مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام سواء داخل أو خارج المؤسسة.
- الرقابة والمتابعة المستمرة على عناصر النظام لضمان كفاءة وفعالية أدائه.

(2) المتطلبات الاقتصادية

- توفير الوقت اللازم والكافي لعملية إعداد وتصميم النظام من أجل بنائه على أسس سليمة.
- العمل على تخفيض التكاليف.
- الاستخدام الأمثل للأفراد المكلفين بالتشغيل.
- توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام المعلومات، مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل وإستخراج المعلومات.

(3) المتطلبات الاجتماعية:

- التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمؤسسة لضمان الإمداد بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق.
- الاتصال الفعال بين إدارة الموارد البشرية ومصلحة الإعلام الآلي.
- سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.

¹ رجم خالد، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011-2012، ص ص 87-88.

خلاصة الفصل

يمكن أن نلخص من خلال هذا الفصل أن أنظمة المعلومات في المؤسسة تلعب دورا لا يستهان به لاسيما إذا تم إستغلالها بأحدث الطرق بإعتمادها على أحسن المصادر.

إن أنظمة المعلومات عند إدماجها وإستغلالها تلعب دورا هاما وحيويا في حياة المؤسسات والمنظمات، وبالتالي لا بد من أن تأخذ الخطوات الضرورية للتأكد من صحة المعلومات ومدى الإعتداد عليها وضمن سريتها. لقد ثبت أن الأنظمة التي لا تؤدي الغرض منها تمثل الكارثة على أية مؤسسة، ولهذا لا بد من أن يتم تصميم أنظمة المعلومات حتى تؤدي الوظائف كما هو مخطط لها ويستطيع الأفراد مراقبة عملياتها و لا بد من مراعاة تأثير هذه الأنظمة على النواحي الإجتماعية والإنسانية للمؤسسة.

إن الإستخدام الأمثل لأنظمة المعلومات من قبل المؤسسات يمكنها من الوصول إلى أهدافها المنشودة بطريقة واضحة ومدروسة وكذلك يمكنها من تنمية كفاءاتها الإنتاجية بأنجع الطرق وهذا ما سيتم دراسته في الفصل الموالي في كيفية إعتداد أنظمة المعلومات في تنمية الكفاءات الإنتاجية في المؤسسة.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم الكفاءة

المبحث الثاني: طرق بناء الكفاءة الإنتاجية

المبحث الثالث: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة

في تنمية الكفاءات الإنتاجية

خلاصة

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

تمهيد

إن نجاح المؤسسات يعتمد على طاقتها البشرية وهي مصدر للميزة التنافسية لهذا يجب الاستثمار في المورد البشري والعناية به، وعلى هذا فإن تحقيق الميزة التنافسية أو البقاء على قيد الحياة يكون من خلال قيادة العنصر البشري.

وتعتبر تنمية الكفاءات من المواضيع الحديثة التي أسالت حبر العديد من الباحثين لما لها من أهمية في مجال تسيير الموارد البشرية حيث أصبح الأهتمام بالمورد البشري من أولويات كل مسير باعتبار أن المورد الكفاء هو رأس مال فكري لأي مؤسسة، لما يملكه من معارف ومهارات وخبرات تساهم في تحقيق أهدافها، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الكفاءة تنمية الكفاءات الإنتاجية باعتبارها العمود الفقري الذي تستند عليه المؤسسات المعاصرة لتسيير إدارتها وتحقيق أهدافها.

المبحث الأول: مفهوم الكفاءة.

تعتبر الموارد والكفاءات البشرية أساس تنافسية وأداء المنظمات، كما تعتبر الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها لتحقيق أهدافها، ذلك أن هذه الموارد والكفاءات هي مصدر الإبداع والتطوير، سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق الإطار المفاهيمي للكفاءات من خلال 4 عناصر هي (تعريف الكفاءة، أبعاد الكفاءة، خصائص ومميزات الكفاءة وأنواع الكفاءات).

المطلب الأول: تعريف الكفاءة والعوامل المساعدة على ظهوره.

قبل التطرق لمفهوم الكفاءة نشير إلى انه يصعب على الدارسين الوقوف على تعريف شامل ومجمع عليه لمفهوم الكفاءة من قبل المختصين جميعا، ومرد هذه الصعوبات إلى عدة عوامل نوجز أهمها فيما يلي:¹

- الكفاءة مفهوم متعدد الدلالات يحمل معان كثيرة، الأمر الذي يترتب عنه غالبا إلتباسا دلاليا أو تباين في المحتوى.
- تعدد مجالات تطبيق الكفاءات (الإدارة، الإنتاج، التسويق) مما يؤدي حتما إلى إختلاف مضامينها وبالتالي إلى درجة عالية من التغيير.
- تعدد المستويات التركيبية للكفاءة (الفردية، الجماعية التنظيمية) وهذا التباين يعقد إلى حد كبير مسألة التقارب التعريفي لمفهوم الكفاءة.
- تعدد تعدد المشارب الفكرية والمقربات النظرية لدى المؤلفين والمهتمين بقضايا تسيير الكفاءات، فقد أحصى DANIEL HELD ست مقاربات مختلفة:

1. مقاربات تركز على المعارف النظرية أو العملية Savoir.
2. مقاربات تركز على المعارف العملية Savoir-fair.
3. مقاربات تركز على السلوكيات Savoir-etre.
4. مقاربات تركز على المعارف والممارسات والسلوكات.

¹ أحمد مصنوعة، تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمنتج التأميني، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسية بين بوعلی، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

5. مقاربات تركز على الكفاءات المعرفية Compétences cognitives.

6. مقاربات تركز على النشاطات.

أولاً: تعريف الكفاءة: حتى نتمكن من تحديد مفهوم الكفاءة بشكل أكثر وضوحاً يتعين علينا الإشارة إلى بعض المصطلحات و المفاهيم التي تتداخل معه ومن هذه المفاهيم نذكر ما يلي:

- **المهارة:** محصورة ضمن كفاءات معينة، تنتج عموماً عن حالة تعلم وهي عادة ما تهيأ من خلال إستعدادات وراثية، الكفاءات الحركية تعني خصوصاً الإتقان، وتظهر على مستوى الحركات المنظمة بشكل معقد، كما هو الشأن في مجال الرياضة البدنية. وعادة ما يرتبط هذا المفهوم مع الإتقان في الصناعة التقليدية والتقنية، ومع الإنجازات الفنية والإكتسابات المدرسية، وأيضاً مع الكفاءات المعرفية الأكثر تجريداً.
- **القدرة:** إمكانية النجاح، وكفاءة ضمن مجال عملي أو نظري، والقدرة حسب قانيني تتمثل في بعض الإنجازات والتي ترتبط مع بعضها في خاصية معينة، فمثلاً يمكن للتعلم أن يقوم بإنجاز سلوكيات متعددة في مجالات مختلفة، كحفظه لقطعة شعرية وحفظه لأحداث تاريخية؛ كل هذه الإنجازات المختلفة مظهرية، ومن حيث الموضوع الذي انصبت عليه، تدخل ضمن قدرة واحدة هي القدرة على التذكر.
- **الاستعداد:** الاستعداد قدرة ممكنة، أي وجود بالقوة، أو أداء متوقع سيتمكن الفرد من إنجازه فيما بعد، عندما يسمح بذلك عامل النمو و النضج أو عامل التعلم، أو عندما تتوفر لذلك الشروط الضرورية. والاستعداد كأداء كامل يمكن على أساسه التنبؤ بالقدرة في المستقبل. والاستعداد هو نجاح كل نشاط، سواء تعلق ذلك بمهمة معزولة أو سلوك معقد أو تعلم أو تمرن على مهنة ما، فإنه يتطلب من الفرد التحكم في القدرات والتحفيزات الملائمة.
- **الإنجاز:** ما يتمكن الفرد من تحقيقه أنياً من سلوك محدد، وهو بهذا المعنى يقتزن نوعاً ما بمفهومي الاستعداد والقدرة في مفهوميهما السابق. وإذا كانت القدرة تدل على ما يستطيع الملاحظ الخارجي أن يسجله بأعلى درجة من الوضوح والدقة، فإنها بذلك تشير إلى إمكانيات الفرد المتعددة في الإنجاز.
- **السلوك:** السلوك أو التصرف، وهو يشمل نشاط الإنسان، وحتى الكائن الحي في تفاعله مع بيئته من أجل تحقيق أكبر قدر من التكيف معها.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

الكفاءة مفهوم عام يشمل القدرة على استعمال المهارات والمعارف في وضعيات جديدة ضمن حقل مهني فهي تشمل التنظيم والتخطيط والتجديد والقدرة على التكيف مع نشاطات جديدة وبهذه المفاهيم فإن إكتساب الكفاءات يشكل تحديا اكبر من اكتساب المهارات والمعارف فقط وفي هذا الإطار نورد التعاريف التالية:

تعريف جين ماري بوروتي: الكفاءة هي مجموعة من المعارف: العلمية، العملية والسلوك، سواء كانت هذه المعارف مستخدمة في العمل، أو قابلة للإستخدام مستقبلا، والتي تضعها الموارد البشرية قيد التنفيذ من أجل أداء مهامها، أي أنها تكون تحت تصرف المنظمة.¹

تعريف لوك بايوز: الكفاءة هي القدرة على تنفيذ مهام محددة، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وبشكل أوسع الكفاءة هي استعداد لتجميع ووضع الموارد في العمل، والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل.²

تعريف G.Boterf: على أنها: "القدرة على تعبئة مزج وتنسيق الموارد في إطار عملية محددة بغرض بلوغ نتيجة محددة وتكون معترف بها وقابلة للتقييم كما يمكن تكون فردية أو جماعية.³

ويقول Furnham: أن لفظ الكفاءة هو جديد وكنوع من الموضة.

والكفاءة عبارة عن مواصفات عامة لمهارات الضرورية للوصول إلى مردود جيد في ميدان عمل معين.⁴

وتعرف ضمن **معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية** "مجموعة من المعارف والقدرات والمهارات والصفات العامة والشهادات الدراسية والخبرات والتدريب التي حصل عليها الفرد وتأهله للعمل".⁵

ثانيا: العوامل المساعدة على ظهور مفهوم الكفاءات:

يرجع مفهوم الكفاءة إلى عدة عوامل نذكر منها أربعة عوامل رئيسية:⁶

¹ Jean Marie Peretti, *Dictionnaire des ressources humaines*, 3eme édition, édition Vuibert, Paris, 2003, p.61

² أحمد ماهر، حمد الدعيح، الإدارة المبادئ والمهارات، الطبعة 1، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002، ص104.

³ الزهرة شنكامة، تسيير الكفاءات البشرية في المؤسسة، مذكرة ماستر علوم سياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص13.

⁴ <http://www.pcs.cep.ca/resach/comp-ksao-fhtm.competences.Etcha.jones.Canada.1998>, consulté le

⁵ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، مكتبة لبنان، 1981، ص341.

⁶ رحيل آسيا، دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2001، ص 30.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

يرجع السبب الأول لكون المؤسسة تتواجد في ظل السوق تتميز بالتطور والتغيير المستمر مع تزايد طلبات الزبائن في توزيع أكثر للمنتجات والخدمات وجودة عالية والطلبات الجديدة للزبائن أدت إلى اشتعال حدة المنافسة خاصة مع ظهور العولمة، مما إنعكس مباشرة على طرق الإنتاج وعلى المنتجات وعلى طبيعة العمل في حد ذاتها، وكذا في تطور طرق وأساليب ونظريات الإدارة وكطريقة التمكين التي تقتضي بمنح العمال صلاحيات وحريات أكبر في إتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المشرفين، كل إفرزات هذه التغييرات أدت إلى حتمية قبول إضافة مفهوم الكفاءة إلى قاموس وضرورة تنمية هذه الكفاءة باعتماد هذه الطرق لتصب في النهاية في تحقيق الأهداف.

يرجع السبب الثاني إلى تطور الطرق والأساليب التنظيمية فبعد إختفاء التنظيم العلمي للعمل لتايلور الذي ينادي بشعار الإنسان كآلة ينظر للفرد داخل المؤسسة بإعتباره موردا متفردا ينبغي التعامل بحذر معه، فتم الانتقال من الطرق التقليدية لتتماشى مع هذا الفكر الجديد فمثلا إتجهت إدارة الموارد البشرية في مجال إدارة أفرادها من الإستعانة بتوظيف المناصب إلى توظيف مهارات لأداء عمل ما، حيث إعتمدت هذه الطريقة لتحديد متطلبات مهارات الأفراد لضمان التوظيف الجيد للمهام وتوجيهها نحو تحقيق أهداف الإدارة، وهناك تحول آخر من التركيز على المناصب في عملية تحديد السلم الهرمي إلى التركيز على الأفراد وتحديد كفاءاتهم.

وكمحصلة للعاملين السابقين فقد أدت تلك التغييرات في الأفكار والنظريات إلى ضرورة وحتمية ضمان الحركة الداخلية في المؤسسة بهدف جعل الموارد البشرية أكثر مرونة لتتلائم مع التغييرات في العمل والتنظيم... الخ، لكن بالمقابل فإن ضمان مرونة الموارد البشرية يستلزم إعتداد طرق وبرامج تدريبية قد تكون مكلفة في بعض الأحيان فتنتم الإستعانة باستغلال الكفاءات الموجودة أصلا لدى المؤسسة عوض تدريبها وذلك عبر معرفتها وتحليلها ومن ثم قياسها.

وكما قال (MELER) سنة 1992 فإن مفهوم الكفاءة ظهر بشكل معبر بين تيارين هما تيار من منطف تصنيفي ومنطق تحريكي للأفراد وتيار ذو بعد جماعي وفردى لبناء المعرفة والمهارة وبمعنى أن الحركية الداخلية في المؤسسة فرضت عليها البحث عن ذلك العامل الذي يؤدي هذه الوظيفة، فكانت المؤسسة هنا محصورة بين الإستعانة بتدريب أفرادها وبين التكلفة العالية للتدريب فكان مفهوم الكفاءة هو العامل الذي تم تحليله وإكتشافه وقياسه فإنه يمكن المؤسسة من ضمان وتوفير الحركية لأفرادها.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

السبب الرابع والأخير يتمثل في ما إصطلح عليه بالإدارة التنبؤية بالمناصب والكفاءات وهذه الأخيرة تهتم بالتنبؤ والتخطيط للكفاءات والمناصب التي تشكل ضرورة لعمل المؤسسة بشكل جيد وذلك في مدة تتراوح بين الثلاث والخمس سنوات.

إن سبب ظهور الإدارة التنبؤية بالمناصب والكفاءات كان إستجابة للحاجة وإلى تقليص التكاليف المتزايدة في عمليات الإستثمار في الموارد البشرية وكذا عمليات البحث والتطوير... الخ، فقامت هذه الإدارة بتوقيع وتخطيط ما تحتاج إليه المؤسسة من مناصب وكفاءات في مدة زمنية معينة.

المطلب الثاني: أبعاد الكفاءة.

إستطاع T.Durand الجمع بين عدة دراسات وبحوث لإستخلاص أن هناك ثلاث أبعاد للكفاءة وهي على النحو التالي:

1. **المعرفة النظرية:** مجموع المعلومات المنظمة، المستوعبة التي يمكن الإستفادة منها كما ترتبط أيضا بإمكانية إستعمال المعطيات الخارجية وتحويلها إلى معلومات مقبولة يمكن إدماجها في النماذج الموجودة مسبقا من أجل تطوير النشاط وأسلوب الحصول عليها.¹

2. **المهارات:** إن الإهتمام بالمهارات التي تتمثل في مجموعة من القدرات الفطرية والمكتسبة تضمن للمشروع تحقيق الأداء الفعال، وتتميز هذه المهارات بمقابلة للتغيير والتطوير والتنمية المستمرة، لا تلغي هذه المهارة المعرفة لكن ليست شرط ضروري لتفسير طريقة إتقانها، وهذا ما يجعل المهارة أكثر ضمنية يصعب نقلها.²

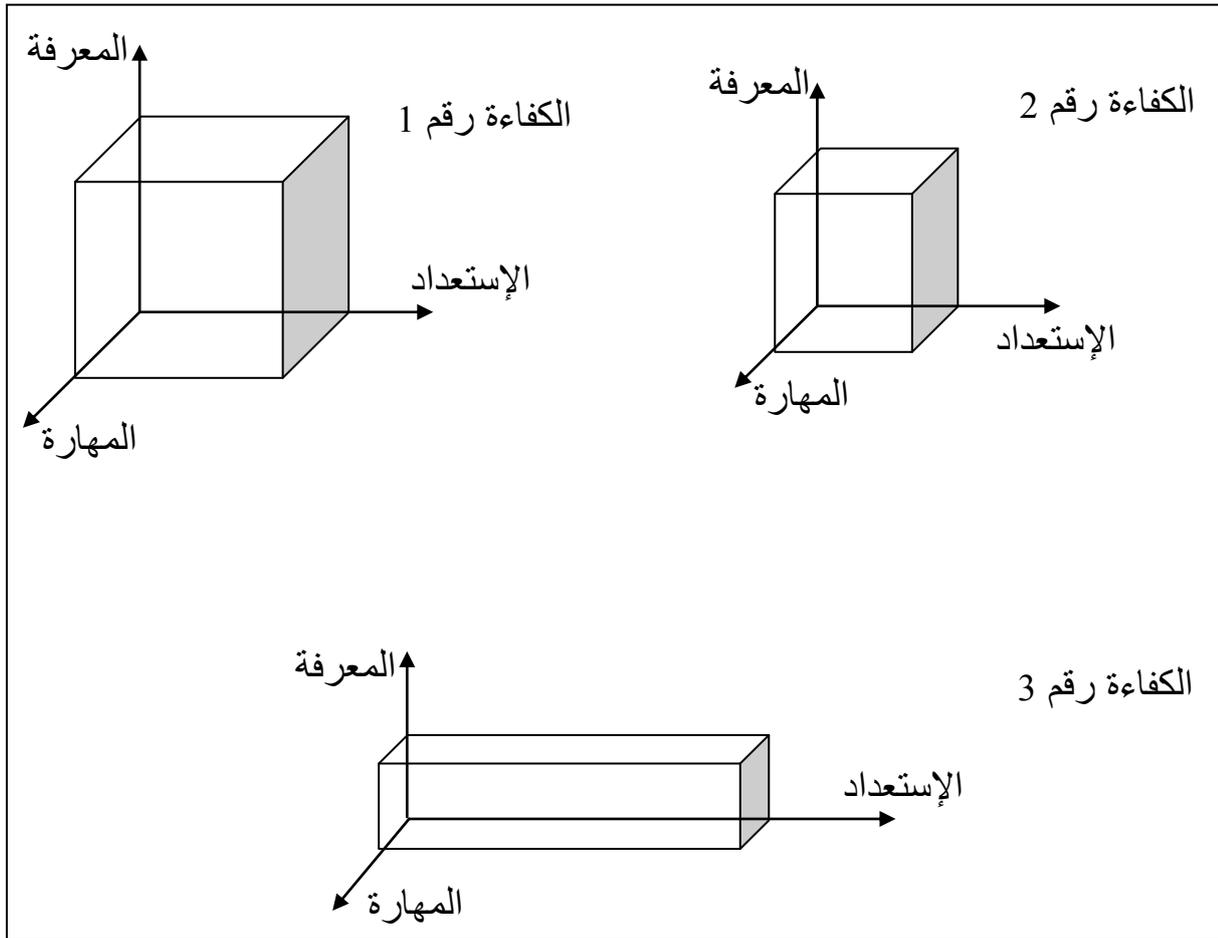
3. **السلوكيات:** تتمثل في قدرة الفرد على تنفيذ المهام، وممارسة كفاءته بتفوق فهي ترتبط بهوية وإدارة الفرد وتحفيزه لتأدية مهامه بأحسن ما يستطيع.³

¹ الحاج مداح عرايبي، **البعد الإستراتيجي للموارد البشرية في إستراتيجية المشروع**، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري ومنظمات الأعمال اعرابية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر، 2011، ص، 5-6

² مقراش فوزية، **أثر مستوى المهارات البشرية على جودة الخدمة المقدمة**، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية تسيير المهارات ومساهماتها في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة، 22-23 فيفري 2001.

³ ستيفن وزبنز، فيليب هانكر، **التدريب على المهارات الشخصية: معايير لإدارة الأفراد بالعمل**، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الاولى، الأردن، 2011، ص 33.

الشكل رقم (14): الأبعاد المختلفة للكفاءات



المصدر: الحاج مداح عرابي، البعد الإستراتيجي للموارد والكفاءات البشرية في إستراتيجية المشروع، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري ومنظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر، 2011، ص 6.

المطلب الثالث: خصائص ومميزات الكفاءة.

1. خصائص الكفاءة:

لا يمكن لأي تعريف مهما كانت دقته أن يحدد مفهوم الكفاءة بسهولة، ولهذا فإن التعرف على الكفاءات يحتاج إلى تحديد ومعرفة مميزاتها والتي نحددها في الآتي:¹

- **الكفاءة ذات غاية (هادفة):** حيث أنه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين، فالشخص يكون كفوؤ إذا إستطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة.

¹ زكية بوسعد، أثر برامج تقليص العمال على الكفاءات في المؤسسة العمومية الإقتصادية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير- جامعة باتنة، 2008، ص 32.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

- الكفاءة مفهوم مجرد: فهي غير ملموسة وغير مرئية، ما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة والوسائل المستعملة ونتاج هذه الأنشطة، حيث أن تحديدها يتم من خلال تحليل الأنشطة.
- الكفاءة المكتسبة: فالفرد لا يولد كفاء لأداء نشاط معين وإنما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجه.
- الكفاءة ذات تشكيل ديناميكي: أي أن تحصيلها يتم من خلال تفاعل العناصر والمكونات المختلفة لها وضمن أبعادها (المعارف العملية، المعارف السلوكية) عبر الزمن.
- الكفاءة تمكن الفرد من التحول من وضعية عمل إلى أخرى: وهو ما لا يمكن تحقيقه إلا عبر مستويين من الكفاءات، وهما مستوى الإبداع ومستوى الإسقاط فالفرد إذا كان في مواجهة وضعية جديدة فهو مطالب بالإبداع أما إذا كانت مشابهة لوضعية سابقة فهو مطالب بإجراء عمليات إسقاط باللجوء للقياس مع العلم أنه يوجد مستوى آخر هو التقليد أين يكتفي العامل بالنقل فقط.
- الكفاءات لا تكون مفيدة للمنظمة إلا إذا كانت مدركة: لكون إدراك الفرد لما يملكه يسمح بالحفاظ عليه وتطويره ومن ثم الاستفادة منه.

2. مميزات الكفاءة:

- مساهمة المورد في خلق القيمة: إن الطبيعة المتباينة للموارد والكفاءات البشرية من خلال إختلاف مستوياتها وقدراتهم تجاه مساهماتهما في خلق القيمة متباينة، فمثلا بقدر ما نجد أن المستخدمين كانوا أكفاء ومجندين بقدر ما كان أداؤهم جدي وبالتالي إزدادوا ما يضيفون من قيمة المنتج أو الخدمة، أو بقدر ما تمتلك مؤسسة ما من مستخدمين جيدين ذوي قدرات ومهارات عالية بقدر ما يكون رصيدها من رأس المال البشري قيما ومميزا.
- أن تكون موارد نادرة: وليكون المورد مصدر للميزة التنافسية وجب أن يكون نادرا، واخذ بعين الإعتبار تباين طبيعي للقدرات الذهنية في الموارد البشرية فإن تلك تمتلك قدرات عالية عادة ما تكون نادرة.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

• يجب أن يكون المورد غير قابل للتقليد: إن أهم ما يصعب إمكانية تقليد الموارد والكفاءات البشرية ما يلي:

- طبيعة ثقافة المؤسسة وأدائها التي لا يمكن تجسيدها في بيئة مغايرة.
- صعوبة تكرار العلاقات الاجتماعية بخصائصها الجوهرية التي كانت وراء عملية خلق القيمة بسبب التعقيد الاجتماعي للعلاقات.

عدم قابلية الموارد للتبديل: حتى يكون المورد البشري مصدر للميزة التنافسية المستدامة فإنه يجب أن لا يكون قابل للتبديل بمورد له على مستوى الإستراتيجية المتبناة من قبل المؤسسة.¹

المطلب الرابع: أنواع الكفاءات:

يختلف الباحثون في وضع العديد من التصنيفات للكفاءة إلا أن أبرزها يتمثل في التصنيف وفق ثلاثة مستويات وهي الكفاءة الفردية والجماعية، الكفاءة التنظيمية، الكفاءة المحورية.

1. الكفاءة الفردية والجماعية:

أ- الكفاءة الفردية:

حسب Athey et Orth الكفاءة الفردية هي مجموعة أبعاد الأداء الملاحظة تتضمن المعرفة الفردية، المهارات، السلوكيات، والقدرات التنظيمية المرتبطة ببعضها البعض من أجل الحصول على أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية، كما تسمى الكفاءة الفردية أيضا بالكفاءة المهنية، حيث يعبر عنها Medef بأنها توليفة من المعارف والمعرفة العلمية والخبرات والسلوكيات المزاولة في سياق محدود والتي يمكن ملاحظتها أثناء وضعية مهنية، والمؤسسة التي تمتلكها هي المسؤولة عن اكتشافها وتنشيتها وتطويرها.²

ومن جهة أخرى تولد التطورات التكنولوجية في الغالب انخفاضا في بعض الكفاءات المكتسبة سابقا من طرف الفرد، يعني أن بعض الكفاءات التي كانت مجدية ونافعة في السابق يمكن لها أن تصبح

¹ يحضية سلالى، بلال أحمد، الأهمية الإستراتيجية للموارد البشرية والكفاءات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 9-10 مارس 2014، ص158.

² كمال منصورى، سماح صولح، تسيير الكفاءات: الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 07، جوان 2012، ص52.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

بالوقت غير صالحا وعلى سبيل المثال أصبحت الكفاءات المرتبطة باستعمال آلات الكتابة اليوم غير مستعملة مع تطور المعلوماتية وبالنتيجة يمكن لملف الفرد أن يتطور أثناء مزاوله عمل ما كما يمكن أن تقل قيمته جراء الإنخفاض في بعض الكفاءات أو مع فقدان الكفاءات غير المستعملة.¹

مهما كان مستوى الأفراد في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، فإن المناصب التي يشغلونها تتطلب كفاءة معينة لأداء مهامهم بصورة تتحقق معها أهداف المؤسسة، وقد تكون هذه الكفاءات، وفي ما يلي عرض للصفات الستة عشر التي ينبغي توفرها في الأفراد:²

- ❖ أن يكون شخصا يعرف كيف يتأقلم مع الظروف المتغيرة والغامضة.
- ❖ أن يعمل ما يجب ويكون مثابرا، وقادرا على العمل وحده ويتعلم أشياء أخرى عند الضرورة.
- ❖ التعلم السريع من خلال التحكم السريع في التقنيات العملية والتجارية.
- ❖ لديه روح إتخاذ القرار.
- ❖ إدارة وقيادة المرؤوسين بطريقة فعالة.
- ❖ إيجاد جو ملائم للتطوير من خلال مضاعفة التحديات التي تعمل على إيجاد المناخ الملائم لتطوير عمل المرؤوسين.
- ❖ جعل المرؤوسين في مواجهة المشاكل.
- ❖ توجه نحو العمل الجماعي من خلال إنجاز أعماله بقيادة أعمال الآخرين.
- ❖ توظيف أصحاب المواهب في جماعة العمل.
- ❖ إرساء علاقات جيدة مع الآخرين.
- ❖ أن يكون إنسانيا و حساسا حتى يظهر مصلح صادق للآخرين وحساس لحاجات مرؤوسيه.
- ❖ مواجهة المشاكل ببرودة أعصاب، ولا يوبخ الآخرين لأسباب متعلقة بالأخطاء وإظهار قدراته في الخروج من الوضعيات الصعبة.
- ❖ إيجاد توازن بين العمل والحياة الخاصة، من خلال التوفيق بين أولويات العمل وأولويات الحياة الخاصة حتى لا تهمل إحداها الأخرى.

¹ إبراهيم عاشور، حمزة غربي، نحو الرفع من كفاءة إدارة الموارد البشرية من منظور تسيير الكفاءات، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول مساهمة تسيير المهارات في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة، 22-23 فيفري 2012، ص04.

² Le boterf, *P'ingénierie des compétences*, les editions d'organisations, paris, 2eme edition, 2000, p123 et 131.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

- ❖ معرفة ذاته لتحديد نقاط قوته ونقاط ضعفه وجاهزيته لتحسين هذه الأخيرة.
- ❖ وضع الأفراد في وضعيات مريحة.
- ❖ العمل بطريقة مرنة، من خلال إمكانية التنبيه لبعض السلوكات التي يعارضها، وأن يكون متصليا حيث يجب متساهلا في بعض الحالات.

ب الكفاءة الجماعية:

بحكم طبيعة المنظمة كمجموعة بشرية مهيكلة وذات أهداف، ونظرا للصبغة الجماعية للنشاط التنظيمي، فإن تحليل وتحديد الكفاءات يستدعي تجاوز الإطار الفردي للإهتمام بمستوى أعلى يتمثل في الكفاءات الجماعية.

فالكفاءات الجماعية حسب J.Larregle: هي تلك المهارات الناجمة عن تضافر وتداخل بين مجموعة من أنشطة المؤسسة حيث تسمح هذه الكفاءات بإنشاء موارد جديدة للمؤسسة فهي لا تحل محل الموارد بل تسمح بتطورها وتراكمها.¹

الكفاءات الجماعية هي الفريق المهني (مصلحة، وحدة، شبكة، مجموعة، مشروع...الخ) الذي يكون قادرا على إدارة مهامه بشكل كفؤ والوصول إلى أهداف ونتائج محددة.

كما انها كفاءات فردية تمارس في إطار فرق عمل تظهر في إطار تسيير المشاريع، ويمكن إعادة إستعمالها بتخزينها ونشرها من خلال نظام إدارة المعرفة، ومنه فإن الكفاءات الجماعية هي حصيلة التعاون والتآزر الموجود بين الكفاءات الفردية وتنظيم الفريق المهني والتي تسمح أو تسهل تحقيق النتائج.²

2. الكفاءة التنظيمية:

إن العوامل المحيطة بالمشروع الداخلية منها أو الخارجية هي التي تكسب الكفاءات ذلك الطابع الإستراتيجي، حيث توجد مقارنة تنظر للمشروع من خلال الإعتمادية بينها وبين محيطها، ونجاحها، بحيث يكون ذلك الأمر مشروط بقدرتها على إستغلال وتنمية الموارد الداخلية الأصلية.³

¹ زكي حوش، رؤية عربية للتعاون والشراكة مع الإتحاد الأوروبي والإستثمار والتكامل الإقتصادي، مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، رقم 04، سطيف.

² فاطمة الزهراء قوادري، سامية بوغازي، أثر تنمية كفاءات الأفراد على الأداء الفردي في منظمات الأعمال، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، جامعة قلمة، ص11.

³ مخفي أمين، مدوري نور الدين، التسيير الإستراتيجي لرأس المال الفكري والكفاءات لتحسين الأداء التنافسي، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011، ص16.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

وتعرف الكفاءة التنظيمية على أنها "إنجاز بشري نافع، نادر وعائم مغروس في تنظيم وتشغيل المشروع لذلك فهي صعبة الحركة، النقل والإحلال كما لا تنفصل عن المشاريع التي تستخدمها، أي أن قيمتها لا تظهر إلا في المشاريع التي تستعملها وتطورها".¹

إن الكفاءات التنظيمية تأتي من الطريقة التي يتم بها إيجاد تكامل ما بين الكفاءات الفردية من خلال آليات تنسيق معينة، وإن إيجاد التوليفات الجديدة ما بين المهارات الفردية والأصول الخاصة والقواعد التنظيمية هو الذي يؤدي إلى دعم الميزة التنافسية للمشروع.²

3. الكفاءة المحورية:

يمكن أن نعرفها:³

"بأنها حزمة المهارات والقدرات التي تمكن المؤسسة من تقديم منفعة حقيقية للزبون".

كما يمكن القول أن الكفاءات المحورية تستقر في جميع أنحاء المؤسسة أي حيثما وجدت المهارة والمعرفة.

تسمى بالكفاءة المحورية لأنه يتوقف عليها بقاء المؤسسة وتطورها وإنسجامها وهي مفتاحية لأنها تتشكل من خلال المكتسبات الجماعية للمؤسسة التي تتعلق على الخصوص بالتنظيم وبتنسيق مختلف قدرات الإنتاج والإدماج في خطوط التكنولوجيا.

ولهذا يجب أن تتوفر فيها الخصائص التالية:⁴

- تتيح الوصول إلى عدة أنواع من الأسواق.
- تساهم بشكل معتبر في خلق القيمة.

¹ عبد المليك مزهودة، المقاربة الإستراتيجية لموارد المشروع: أداة لضمان نجاعة الأداء، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الأول حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للإندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، جوان 2003، ص 13.

² سميرة بوقرة، فاطمة الزهراء بن كريب، تسيير الكفاءات كمدخل إستراتيجي في إدارة المشروع الإقتصادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، 2016، ص 14.

³ صدوقي عقيلة، غموض الكفاءات المحورية نحو صعوبة تقليد الميزة التنافسية، الملتقى الوطني حول تسيير الموارد البشرية، تسيير المهارات ومساهمة في تنافسية المؤسسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة 22/21 فيفري 2012، ص 5 6.

⁴ سميرة بوقرة، فاطمة الزهراء بن كريب، مرجع سبق ذكره، ص 14.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

- يصعب تقليدها من قبل المنافسين.

فالمؤسسة إذن مطالبة بتطوير وتجديد كفاءاتها المحورية المفتاحية وذلك من خلال:

- تنمية وتوصيل وتبادل المعلومات والمعرفة بين أعضاء المؤسسة.
- الإبداع الذي يستعمل الكفاءات المحورية الحالية من أجل إنشاء كفاءات جديدة.
- إكتشاف العلاقات الموجودة بين الكفاءات وكيفية تطويرها عبر الزمن.

المبحث الثاني: طرق بناء الكفاءات الإنتاجية.

لقد أصبحت تنمية وتطوير الكفاءات من الأمور المؤثرة في رؤية المؤسسة وفي إستراتيجيتها، فمستقبلها مرهون بما تمتلكه من أفكار تعبر على قدرتها على الإبداع والتجديد الذي يشكل حاليا الركيزو الأساسية لبقاء المؤسسة في مجال الأعمال، سننظر في هذا المبحث إلى 4 عناصر هي (ظهور مقارنة تنمية الكفاءات، إستقطاب الكفاءات الإنتاجية، تنمية الكفاءات الإنتاجية وتقييم الكفاءات الإنتاجية).

المطلب الأول: ظهور مقارنة تنمية الكفاءات.

بدأ الحديث عن الكفاءات وتنميتها خلال التسعينيات من القرن العشرين، وهذا إثر إعتبار المنظمات كأنظمة حية تتشط في إطار بيئة تتطور بشكل سريع، وبالتالي جاءت ضرورة اللجوء إلى الكفاءات لمجابهة هذه التطورات، فصارت الموارد البشرية تحل مكانة هامة بمختلف المنظمات، باعتبارها مصدرا للثروة ورأس مال يجب استثماره وتنميته، ومن هنا تم الإنتقال من المقارنة القائمة على الأداء إلى المقارنة القائمة على الكفاءة، حيث تغيرت وجهة النظر من الإعتماد على مردودية عوامل الإنتاج بما فيها الموارد البشرية لتقييم مستويات أداء المنظمات، إلى الإعتماد على معارف وكفاءات مواردها البشرية كمحدد لهذه المستويات، وبالتالي جاءت ضرورة تنمية الكفاءات من أجل تعزيز المكانة التنافسية للمنظمات، خاصة في ظل التحولات التي تعرفها متطلبات الوظائف، وتمثل تنمية الكفاءات أهم العمليات التي تمارسها المنظمات المتعلمة، واهم الأسس التي يقوم عليها نجاح هذه الأخيرة، وقد ظهرت هذه المنظمات سنة 1990م، كمحاولة للمزج بين مفهوم التعلم من جهة، وبين عمل المنظمات كأنظمة حية من جهة أخرى، وهو ما ثمنته تنمية الكفاءات.¹

تجدر الإشارة إلى انه رغم ظهور مقارنة تنمية الكفاءات في التسعينيات من القرن العشرين إلا أن المنظمات كانت تمارس بعض الأنشطة المتعلقة بهذه العمليات قبل ذلك بكثير، وخير دليل على ذلك هو أن المنظمات بدأت تطبق مفاهيم المحاسبة على الموارد البشرية مع نهاية الستينات من القرن العشرين، حيث ظهر نظام المحاسبة على الإستثمار في الموارد البشرية، وتضمن هذا النظام حسابات خاصة بتكلفة تنمية الموارد البشرية، والتي تشمل الإستثمار في تنمية الكفاءات بالنسبة للمدراء في مجالات خارج مجال

¹ Yves Emery et François Gonin, **Dynamiser les ressources humaines**, édition presse polytechnique et universitaire, Lausanne, 1999, p p 83-85

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

مهاراتهم الفنية المتعلقة بوظائفهم، وذلك من خلال حضورهم ملتقيات علمية، أو استفادتهم من برامج تكوينية ودراسات جامعية.¹

استخدم مصطلح تنمية الموارد البشرية لأول مرة سنة 1969م من طرف ليوناردو نادلر، وذلك في مؤتمر ميامي للشركات الأمريكية للتدريب والتنمية، ويعتبر هذا المصطلح كمصدر لتنمية الكفاءات الذي يعد أكثر حداثة من سابقه.²

المطلب الثاني: إستقطاب الكفاءات.

يعتبر الإستقطاب عملية جد مهمة تقوم بها إدارة الموارد البشرية حيث تحرص على جلب وإستمالة أفراد أكفاء إلى المؤسسة للإلتحاق بالعمل فيها.

كما انه المرحلة الأولى في عملية شغل وظيفة معينة، حيث تشمل تحديد الوظيفة الشاغرة وأخذ بعين الإعتبار المصادر للحصول على الأفراد الأكفاء والمؤهلين والإتصال بهم.³

تقوم عملية الإستقطاب بمشاركة ركنين أساسيين في نشاطها هما عارض الوظيفة وطالب الوظيفة، وكما أن هم عارض الوظيفة إستقطاب المرشحين الأكفاء والفاعلين في سوق العمل باستعمال شتى الوسائل فإن هم طالب الوظيفة بالمقابل إلى قدراته وكفاءاته وقبول العرض الذي يجد فيه مستقبلا مهنيا واعدة.⁴

ويمكن تعريف الإستقطاب بأنه مجموعة نشاطات المنظمة الخاصة بالبحث وجذب مرشحين لسد الشواغر الوظيفية فيها ذلك بالعدد أو النوعية المطلوبة والمرغوبة في الوقت المناسب.⁵

يمكن التمييز بين مصدرين أساسيين لإستقطاب الأفراد والكفاءات التي تحتاج إليها المنظمة وهما من داخل المنظمة ومن خارجها، ونعرض فيما يلي مزايا وعيوب كل مصدر من هذه المصادر.

¹ إيريك فلامهولز، ترجمة محمد عصام الدين زايد، المحاسبة عن الموارد البشرية، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1992، ص 140

² John P. Wilson, **Humain resource development**, 2^{ed} edition, Kogan page education, London, 2005, P8.

³ زيد منير عيوي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة 1، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الرदन، 2006، ص 224.

⁴ فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، مصر، 2011، ص 67.

⁵ نصر الله حنا، إدارة الموارد البشرية، الطبعة 1، زهران للنشر، الأردن، 2000، ص 121.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

يؤدي الإعتماد على العاملين في المنظمة كمصدر للحصول على ما تحتاج إليه من موارد بشرية إلى تحقيق مقدور لكل، حيث تعطي بعض المؤسسات الأولوية في تولي الوظائف المتاحة للعاملين فيها ممن تتوفر فيهم الشروط المطلوبة وهو ما يعطي حافزا للعاملين على تطوير انفسهم باستمرار، إذ يعلن بشكل واضح عن هذه الشواغر وداخليا يمكن للمؤسسة أن تستقطب الأفراد المناسبين من المصادر التالية:¹

1. **الترقية:** تلجأ معظم المؤسسات إلى سياسة الترقية من الداخل لسد الشواغر، إذ تكمن هذه السياسة من الانتقال إلى وظائف جديدة أو مراتب أعلى.

2. **النقل والتحويل:** نقل الأفراد وتحويلهم من وظيفة إلى أخرى ومن قسم إلى آخر ومن فرع إلى آخر، يهدف إلى سد الفراغات من الداخل كما أنه يساعد على إيجاد توازن الموارد البشرية في المؤسسة.

3. **الموظفون السابقون:** إذ يتم توظيف الأفراد الذين سبق لهم العمل بالمؤسسة خاصة الراغبين منهم في العمل مرة أخرى أو توظيف أبنائهم.

إن الإعتماد على المصادر الداخلية في الإستقطاب له مجموعة من المزايا والعيوب نوردتها كما يلي:²

- ✓ الإستفادة من المستودع المهاري، ووضوح المسارات الوظيفية للعاملين.
- ✓ توفير الرضى الوظيفي للعاملين بالإضافة إلى تخفيض تكاليف التوظيف.
- ✓ التيقن والتأكد من كفاءة وفعالية العاملين.
- ✓ حرمان المؤسسة من الفكر الجديد، بالإضافة إلى جمود الرؤى لموظفي المؤسسة ومن ثم صعوبة تقدمها.
- ✓ زيادة الأعباء لتدريب الأفراد المنقولين لوظائف أخرى.

تفرض الحاجة إلى موارد بشرية متنوعة المواهب والكفاءات وغير متوفرة داخل المنظمة اللجوء إلى المصادر الخارجية التي تتمثل في سوق العمل سواء كان المحلي أو الدولي، إضافة إلى نوع

¹ نفس المرجع السابق، ص 69.

² منير نوري، تسيير الموارد البشرية، الطبعة 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 23.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

وأهمية الوظيفة المطلوب شغلها وسياسة المؤسسة والحاجة إلى التوظيف السريع، وهذه المصادر تتمثل فيما يلي:¹

1. وسائل الإعلام المختلفة: من راديو وتلفزيون، صحافة ولوحات الإعلان أو بعض هذه الوسائل حسب نوع جهة العمل ودرجة ندرة الكفاءة المطلوبة.

2. وكالات الإستخدام: وقد تكون مؤسسات توظيف حكومية وخاصة وتتولى مسؤولية التوفيق بين صاحب العمل وطالب العمل، وتستخدم العديد من المؤسسات متعاقدين خارجيين ممثلين الوكالات لجذب الأفراد الكفوئين للمواقع الشاغرة، إن الوكالات تكون أكثر فعالية عندما تسعى المؤسسة للحصول على موارد بشرية ذات مهارة متخصصة.

3. الإتصال بالجامعات والمعاهد العلمية: إذ يتم الإتصال بإدارات هذه الجهات والطلب منها توصية بالخريجين من نوعية معينة وتوفر هذه الهيئات الفرص للخريجين الجدد بإيجاد الوظائف المناسبة لمؤهلاتهم العلمية.

بعدما ذكرنا مصادر الإستقطاب من خارج المؤسسة نوجز أهم مزايا وعيوب هذا الأسلوب وهي كالتالي:²

✓ ضخ دماء جديدة، فكر جديد للمؤسسة بالإضافة إلى ضمان تقدم ورقي المؤسسة من خلال رؤى جديدة.

✓ زيادة تكاليف عمليات التوظيف.

✓ قد لا تتوفر الكفاءة والفعالية في العاملين الجدد.

✓ سيادة عدم الرضا بين الموظفين.

¹ مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي تكاملي، الطبعة 1، إثراء للنشر والتوزيع الشارقة، الأردن، 2009، ص 45.

² خالد عبد الرحمان الهيتي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة 1، دار وائل، الأردن، 2003، ص 89.

المطلب الثالث: تنمية الكفاءات الإنتاجية.

يشير مفهوم تنمية الكفاءات الإنتاجية على أنه مجموعة الأنشطة المتخصصة لإستخدام وتطوير الأفراد، وتحسين أدائهم، حيث يذهب بعض الباحثين إلى أن تنمية الأفراد ليست كالتدريب الذي تقوم به المؤسسة لأجل الحصول على مؤهلات مفيدة وإنما هي موقف أو سلوك تتبناه المؤسسة لزيادة كفاءة أفرادها واكتشاف إمكانيات نموها.¹

أولاً: تعريف تنمية الكفاءات:

عرفت تنمية الكفاءات "بأنها عملية موجهة بدرجة أساسية نحو تنمية الأفراد بطرق متكاملة مع الاهداف الأساسية وذلك لتلبية إحتياجات الأفراد والكفاءات".²

بالنسبة لراوية حسن، "تنمية الكفاءات تتضمن عملية التعلم، لأنها تؤدي إلى تغيير بع أو أكثر من الأبعاد الثلاثة التالية: المعرفة، المهارة والإتجاهات".³

بالنسبة لوليام تراسي، "تنمية الكفاءات عبارة عن جملة من الأنشطة المخطط بغرض تطوير المنظمة، عن طريق تحسين مهارات وكفاءات مواردها البشرية، وجعلها تستجيب لمتطلبات الوظائف الحالية والمستقبلية".⁴

بالنسبة لروبرت ماتيس وجون جاكسن، "تنمية الكفاءات عملية تهدف إلى تحسين قدرات الموارد البشرية على إنجاز مهام متعددة، وزيادة مواهبها بدرجة أكبر من تلك التي تتطلبها أعمالها الحالية، وهذا

¹ أحمد مصنوعة، مرجع سابق، ص 20.

² جينفر جوي، ماثيوز، ترجمة علا أحمد إصلاح، تنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل العربية، الطبعة 01، القاهرة 2008، ص 127.

³ راوية حسن، مدخل إستراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2011، ص 251.

⁴ William R.Tracey, **Humain resource glossary**, 3^{ed} edition (www.shrm.org/shrmstore).

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

يحسن قدرة التنافسية للمنظمة، ويجعلها قادرة على التكيف مع تغيرات البيئة المحيطة بها، بالإضافة إلى رفع القيم المعنوية للموارد البشرية".¹

بالنسبة لـ لوبوي: تنمية الكفاءات هي جزء لا يتجزء من إدارة الموارد البشرية، وهي عملية ضرورية بالنسبة لجميع الشرائح الوظيفية بالمنظمات، لذلك أصبحت الشغل الشاغل للمدراء بجميع المنظمات على إختلاف القطاعات الاقتصادية التي تنتمي إليها، وتتضمن عملية تنمية الكفاءات تعليم الموارد البشرية معارف تفيدها في الإستجابة لمتطلبات وظائفها الحالية والمستقبلية.²

بناء على التعريفات السابقة يمكننا تعريف تنمية الكفاءات بأنها عملية مخططة لتعليم الموارد البشرية، وتفجير طاقاتها الكامنة، وبالتالي منحها كفاءات جديدة تجعلها قادرة على الإستجابة لمتطلبات الوظائف الحالية والمستقبلية، مما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية للمنظمة وتكيفها مع البيئة المحيطة بها، بالإضافة إلى رفع معنويات الموارد البشرية، وتحقيق إستقرارها الوظيفي بالمنظمة.

ثانيا: أهمية تنمية الكفاءات:

تهدف المنظمات من خلال تنمية كفاءات مواردها البشرية إلى سد الثغرات المعرفية الحالية والمستقبلية لديها، والتي تؤثر سلبا على أدائها، وبالتالي تكون تنمية الكفاءات ضرورية في حال تراجع مستوى أداء الموارد البشرية بسبب وجود نقائص معرفية لديها، نقص في مؤهلاتها، أو ملاحظة موقف سلبية في سلوكها، وعلى هذا الأساس تكون تنمية الكفاءات ضرورية بالنسبة للمنظمات التي تعرف ثبات أو تراجع مستوى إنتاجيتها بصفة عامة، فتلجأ إلى إدخال تكنولوجيا حديثة وإستخدام أساليب إنتاج أكثر تطورا مما لديها، الأمر الذي يتطلب كفاءات تتناسب مع هذه الظروف الجديدة.³

تتجلى أهمية تنمية الكفاءات بالنسبة للمنظمات ولمواردها البشرية من خلال النقاط التالية:⁴

¹ روبريت ماتيس وجون جاكسون، ترجمة محمود فتوح، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا، ص 418.

² Claude Levy-Leboyer, **La gestion des compétence: une démarche essentielle pour les entreprises**, 2^{ème} édition, édition d'organisation, Paris, 2009, P111 .

³ Simon L.Dolan et autres, **La gestion des ressources humaines: Tendances, Enjeux et pratiques actuelles**, 4^{ème} édition, édition pearson, canada, 2008, p206.

⁴ ماري بروود جون نيوستورم، ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني، تحويل التدريب، إصدارات يميك، القاهرة، 1997، ص21.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

- تساعد المؤسسة على تعزيز فعالية الأفراد والإنتاجية لديها.
 - تعتبر هذه العملية بمثابة أداء لرفع الشعور بالإنتماء وتدعيم الولاء للأفراد اتجاه مؤسستهم.
 - انخفاض معدل تغيب وقلة الصراعات والنزاعات.
 - تساعد في حدوث الهدوء والأمن النفسي في الأفراد نتيجة بث الثقة، وتحسيسهم بمدى إمتلاكهم لمهارات وخبرات ومعارف كفيلة بإحداث ذلك.
 - تساهم في سد الثغرات والنقائص التي تتم ملاحظتها في مخطط الأداء الخاص بالأفراد حاضرا ومستقبلا.
 - تعتبر عملية التنمية هذه أداة لتعزيز عملية إكتساب ميزة تنافسية.
- تتمثل أهم العناصر الأساسية لتنمية الكفاءات الإنتاجية فيما يلي:

1. **تكوين الكفاءات الإنتاجية:** يعتبر التكوين الدرجة الأولى للحصول على الكفاءات، فهو يحتل أهمية قصوى في عملية التنمية لذلك يعد عنصر أساسي يتطلب عناية فائقة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة لضمان تحقيق الهدف المنشود.
2. **تحفيز الكفاءات الإنتاجية:** توجد مجموعة من الإجراءات والسياسات التي يجب على إدارة الموارد البشرية إتباعها حتى تحقق الفعالية لجهودها في تنمية الرغبة لدى العاملين، حيث تستطيع تحقيق أفضل النتائج، إذا ما تمكنت من إستيعاب نوعية الإحتياجات غير المشبعة لدى العاملين وقامت باستخدام الوسائل المناسبة لتحقيق أفضل إشباع لها، حيث تشكل التعويضات والمكافآت لدى إدارة الموارد البشرية متغيرا مهما ضمن السياسات والإستراتيجيات التي تتبناها المؤسسة بما لها من إنعكاسات واضحة بعضها يتعلق بالتكاليف العالية والمتحركة التي تدفعها المؤسسات للأفراد وبعضها الآخر يتعلق باستقرار وإزدهار المؤسسات، فالتعويضات تشكل إمتيازاً للدافع الرئيسي لانضمام الأفراد إلى المؤسسات والمحفز الأهم لتحسين أدائهم.¹

¹ أحمد مصنوعة، مرجع سابق، ص 21.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

3. إتصال الكفاءات الإنتاجية: يتوقف نجاح المؤسسات على التعاون القائم بين أفرادها وتحقيق العمل الجماعي ويمثل دور إتصال الكفاءات الإنتاجية في بناء وتشغيل الهيكل لجماعة العمل من خلال الإدارة، حيث يشار للإتصال على انه شبكة تربط كل أعضاء التنظيم بعضهم ببعض.

إن كفاءة الإتصالات الإدارية في بناء وتدعيم مناخ العلاقات الإنسانية السليمة تقاس بعاملين هما:¹

✓ كمية المعلومات المتدفقة في أرجاء التنظيم ومدى جودتها ووصولها إلى الأفراد المعنيين في الوقت الملائم.

✓ تدفق الإتصالات في جميع الإتجاهات وتغطيتها لأجزاء ومستويات التنظيم جميعا.

وعليه تتبع أهمية إتصال الكفاءات البشرية في تشكيل العلاقات المؤثرة على إتجاهات الأفراد وآرائهم ونظراتهم إلى الإدارة والعمل، كما تؤثر على رغباتهم وقراراتهم.

فلما تتوفر أمام المسيرين هذه العناصر الأساسية ويتم إستغلالها عند تسيير الموارد البشرية في المؤسسة بفعالية، وهنا يساهمون في تنمية القدرات والمعارف، ومنه يتحقق لديهم كفاءات إنتاجية ممتازة.

المطلب الرابع: تقييم الكفاءات الإنتاجية.

يرتكز تقييم الكفاءات الإنتاجية على تقدير ما يمتلكه فرد أو عدة أفراد فهو تحديد التوافق والتساوي ما بين الأداء والأهداف، ويقصد به أيضا إعطاء حكم مسبق إنطلاقا من إنجاز قياسات وتعاليم حول فعالية الأعمال.

كما يمكن القول أن التقييم هو يعتبر كمسار مستمر يندرج في نظام التعلم الذي يخص العامل المكون من أجل المساعدة على تخزين وحفظ طريقة العمل.

بعبارة أخرى فإنه يركز بشكل رئيسي على معرفة مرتبطة بالنشاط المنجز، خبرة أو مهارات تثبت الحكم المهني لنشاط منجز، معرفة تسيير الإستعدادات الضرورية لشغل منصب من حيث السلوك والمهارات، وبالتالي فإن الأهداف المتبعة هي تمام العكس مقارنة مع تلك الخاصة بتقييم الأداء التي تركز

¹ نذيرة بوزيد، دور السير في تسيير الكفاءات البشرية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2012.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

على تقييم النتائج لفرد أو مجموعة عمل مسؤولية تقييم الكفاءات الإنتاجية تعود بشكل كبير إلى المسييرين المقربين بسبب قدرتهم على ملاحظة الكفاءات المطبقة فعلا من طرف الأفراد وبشكل يومي.

أثناء التقييم فإن المسيير القريب يقوم بتحديد عند المقيم ما يلي:

- ✓ الكفاءات التي يتحكم فيها بنجاح.
- ✓ الكفاءات المطلوبة والتي لا يحوزها.
- ✓ الكفاءات التي يملكها لكن لا يتحكم فيها تماما مقارنة مع متطلبات عمله.

هذا يعني أن هذا النوع من التقييم يسمح للمؤسسة بضمان:

- ✓ أحسن ملائمة بين الكفاءات المكتسبة من طرف العامل والمطلوبة من طرف رب العمل.
- ✓ أحسن تعريف لاحتياجات التكوين.
- ✓ الإعتراف بالكفاءات الفردية من خلال التطور الوظيفي أو إرتقاء الفرد أو العامل.¹

إن هذه عبارة عن مجموعة من العمليات التي يقوم بها المسيير لتنمية الكفاءات الإنتاجية في المؤسسة حيث يقوم باستقطاب عاملين مؤهلين وذوي كفاءات ثم يسعى إلى توفير كل الوسائل الضرورية للمحافظة عليهم وذلك من خلال توزيع الكفاءات حسب التخصص بوضع الرجل المناسب في المكان المناسب، تحفيزهم وتنمية روح التعاون فيما بينهم بخلق عملية إتصال فعالة داخل المؤسسة لكي يتكون ما يسمى بالكفاءات الجماعية، كما يقوم بتطوير العاملين وتنميتهم ليكتسبو مهارات وخبرات جديدة تساهم في رفع مكانة المؤسسة.

¹ عبد القادر هاملي، وظيفة تقييم كفاءات الأفراد في المؤسسة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011.

المبحث الثالث: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية.

إتسمت السنوات الماضية بتطورات هائلة كان لها انعكاساتها الإيجابية على إدارة الموارد البشرية، وتعتبر الكفاءات الإنتاجية من أهم مقومات الإنتاج نسبة لحيويتها ومقدرتها على خلق توازن بين عناصر الإنتاج، ونجد سر نجاح كبرى المؤسسات العالمية يرجع في الغالب إلى استخدام الموارد المتاحة بكفاءة عالية، وبالتالي كان لابد من تنمية الكفاءات الإنتاجية من خلال تلبية احتياجاتها ودعمها أنظمة المعلومات الحديثة التي تتغير بسرعة، سنتطرق في هذا المبحث إلى إسهامات أنظمة المعلومات في 4 عناصر هي (التوظيف، التدريب، الإتصال وتقييم الأداء).

المطلب الأول: إسهامات أنظمة المعلومات في مجال التوظيف.

تعد عملية التوظيف إحدى أهم الأنشطة الوظيفية التي تتجزأ إدارة الموارد البشرية في المنظمة بكفاءة وفعالية عالية، فعلى أساس النجاح في انجازها يتحدد مسار الوظائف بالمنظمة سواء الوظيفة التسويقية أو الإنتاجية أو المالية وخاصة في المنظمة التي تحتل إدارة الموارد البشرية موقعا واضحا في هيكلها التنظيمي وتستند إليها.

يعتبر لجوء المنظمة للتوظيف الإلكتروني فرصة اكتشاف المترشحين للمؤسسة، فهو مجال للاتصال والتسويق لا بل جعل المترشحين أوفياء للمؤسسة، الذين يمكن أن يكونوا زبائن للمؤسسة.¹

أولا: مزايا التوظيف الإلكتروني:

للتوظيف الإلكتروني عدة مزايا: تسريع الإجراءات، توسيع حقل بحث متعاونين جدد وعلى المستوى الدولي.²

ومن خلال الجدول التالي يتم عرض مزايا أخرى وعوائق التوظيف الإلكتروني:

¹ Fabre M et Autre, *Équipes RH acteurs de la str@tégie: l'e-RH : mode ou révolution*, éditions d'Organisation, 2003, p 96.

² Work summary, *travaux de synthèse du SIRH de Marrakech, RH et NTIC: évolution ou révolution*, groupe liaisons, Paris, 2001, p 64.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

الشكل رقم (02): مزايا وعوائق التوظيف

المزايا	العوائق
<ul style="list-style-type: none">• تكلفة متدنية.• السرعة في الإعلان.• قلة القيود فيما يخص حجم الإعلان.• أسلوب أكثر جاذبية للمرشحين الجيل الجديد.	<ul style="list-style-type: none">• عدد كبير من المترشحين.• غير مناسب إذا كان المترشحين أكثر الخبرة.• أسلوب توظيف مهمل من طرف الأفراد الذين لا يبحثون عن عمل.

المصدر: Bourhis A., chènevert D., à vos marque, prêt, gérez, la GRH pour les managers, paris, Pearson, 2009, p 150

ثانيا: أشكال التوظيف الإلكتروني:

كما وهناك ثلاثة أشكال للتوظيف الإلكتروني¹:

1. موقع ويب المؤسسة:

انتشر استعمال موقع المؤسسة لإعلان المناصب الشاغرة، حتى لو كان في الوقت الحالي تلجأ لهذا الأسلوب المؤسسات الكبيرة خاصة، وميزته الأساسية هي تواضع تكلفته عكس الإعلانات المنشورة في الجرائد المكتوبة، إضافة لذلك سعر الإعلان لا يتأثر بحجمه، ولا توجد قيود فيما يخص حجم المعلومات التي يحتويها.

2. المواقع الحكومية:

يعتبر التوظيف الإلكتروني عن طريق المواقع الحكومية أحسن طريقة للتوظيف في حالة توظيف مترشحين أقل خبرة.

3. المواقع الخاصة أو المتخصصة:

العديد من المواقع الخاصة متخصصة في توظيف المستخدمين، والأسعار المطلوبة لنشر إعلان عادة ما تكون متواضعة، لكن عادة ما يتمكن باحثي عمل عرض طلباتهم للعمل مجاناً وإعلاناتهم عادة ما تكون قصيرة.

¹ Bourhis A., chènevert D., à vos marque, prêt, gérez, la GRH pour les managers, paris, Pearson, 2009, p 150

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

ثالثاً: مراحل التوظيف الإلكتروني:

يتم التوظيف الإلكتروني عبر مجموعة من المراحل نوجزها فيما يلي:

يعتبر الانترنت من المصادر الحديثة نسبياً في عمليات استقطاب الموارد البشرية، ولكن بالرغم من هذه الحداثة هناك اتجاهاً متزايداً في نسبة المؤسسات التي تعتمد على شبكة الانترنت في استقطاب ما يلزمها من الموارد البشرية ذات الكفاءات والتي تتناسب مع شواغرها، من جهة أخرى هناك العديد من المواقع على شبكة الانترنت هدفها توفير فرص عمل لطالبي الوظائف من خلال توضيح الوظائف الشاغرة وكيفية الالتحاق بها.¹

وبعد تلقي طلبات العمل تبدأ مرحلة المعالجة بهدف اختيار المؤهلين للاختبار، وهي يدوياً مكلفة ومرهقة تستغرق وقتاً طويلاً، كما ينبغي اللجوء إلى استعمال برمجيات سواء كان الأمر يتعلق بمعالجة الطلبات أو اجتياز الاختبار للمعنيين بالمشاركة وحينها ستتم العملية كل العملية في وقت قياسي مع توفير معتبر للمال، فاتخاذ القرار المناسب واختيار أحسن المرشحين والرفع في النهاية من أداء العملية.

ينبغي الإشارة إلى وجود برمجيات خاصة فيما يخص معالجة الملفات الترشيح لمناصب العمل في المنظمات وكذا إجراء الإختبارات، وهي اختبارات الذكاء عادية بالنسبة للمرشحين العاديين أو تتمثل في نظم خبيرة فيما يخص انتقاء الإطارات السامية حيث يجيب المترشح على أسئلة محددة خلال مدة معينة، وهناك برمجيات اختيار الجوانب النفسية للفرد ومدى ملاءمته للمنصب وتصرفاته أمام أوضاع معينة يتم اختيارها بعناية.²

المطلب الثاني: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في مجال التدريب:

تتعدد المفاهيم المستخدمة للتعبير عن التدريب كعملية، فالتدريب بعكس التعليم محددة وواضحة ومبرمجة ويجب أن تخضع للقياس السريع في نجاحها لما هدفت إليه بعكس عملية التعلم التي تأخذ وقتاً

¹ بربر.ك، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، الطبعة 1، بيروت، دار المنهل اللبناني، 2008، ص 123.

² بوتين.م، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات والأداء واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول

أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، 31 ماي-02 جوان 2003، ص 1.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

أطول حتى تتبلور نتائجها، فالمقصود من التدريب هو زيادة المهارات والمعرفة المحددة في مجالات معينة، وكذلك زيادة وعي المتدربين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها و برسالته¹.

فهناك من يعده محاولة لتحسين الأداء الحالي و المستقبلي للعاملين عن طريق زيادة قدراتهم على الإنجاز.²

ساهمت نظم المعلومات الحديثة بشكل فعال في تنمية الكفاءات البشرية، إذ أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في تنمية الموارد البشرية، درجة إتاحة والتحكم في هذه النظم. إذ تعتبر العملية التدريبية السبيل الأمثل لغرض رفع وتنمية قدرات الأفراد خاصة مع مساهمة نظم المعلومات الحديثة وذلك من خلال ثلاث مراحل هي:³

1. مرحلة التخطيط و الإعداد للعملية التدريبية:

لقد ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تفعيل وترشيد عملية التخطيط للعملية التدريبية وذلك بتوفيرها لمعلومات حديثة فيما يخص:

• قياس الاحتياجات :

أتاحت شبكة الانترنت وذلك بتوفير معلومات عن:

✓ الأهداف والتوجهات والسياسات المتبعة، وتحليل عناصر القوة ونقاط الضعف، وهذا احد المداخل الأساسية لتحديد الاحتياجات.

✓ أتاحت شبكة الانترنت إمكانية معرفة عناصر التحليل الاستراتيجي بصورة يمكن من خلالها تحديد عناصر القوة ومواجهة نقاط الضعف عن طريق التدريب بما يستجيب للتوجهات الجديدة.

✓ أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تحديد التغيرات الخارجية، والتعرف على الفرص والتهديدات التي تتعرض لها، بصورة يمكن من خلالها تحديد الجديد من الاحتياجات.

✓ أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تتبع إجراءات العمليات المختلفة، وتحديد نقاط الاختناق وأسبابها، وهي ناتجة عن نقص الخبرة والمهارة، وهذا يمكن من التحديد الدقيق لهذه الاحتياجات .

¹ محمد قاسم القزويني، إدارة الأفراد، جمعية عمال الطابع التعاونية، عمان، الأردن، 1984، ص 152.

² خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 222.

³ عمان رأفت رضوان، ثورة المعلومات وانعكساتها على التدريب والتنمية البشرية، منشورات ندوة افاق جديدة للتنمية البشرية والتدريب، 1997، ص 351.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

- التخطيط للاحتياجات: وتلعب هنا كذلك أنظمة المعلومات الحديثة دور حيويًا وهذا من خلال:
 - ✓ أن شبكة الانترنت تتيح للمديرين المسؤولين عن العملية التدريبية معرفة برامج وخطط عمل الإنتاج لكافة الإدارات الأخرى، وبهذا يمكن وضع خطط واقعية لتنفيذ هذه البرامج.
 - ✓ تتيح بعض برامج الحاسب على وضع خطط مسبقة للعملية التدريبية أو المساعدة في ذلك، حيث توجد بعض البرامج الإحصائية المساعدة في ذلك مثل spss، كما هناك بعض الأنظمة الخبيرة المتاحة مثل Parys للتسيير التنبؤي للموارد البشرية.¹
- تحديد أسلوب و متطلبات التنفيذ:
 - تتيح الشبكة العالمية الانترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالمياً، وخطط وأساليب تنفيذها و كذا تكلفتها، حيث يتمكن المسؤول من تحديد الأسلوب الأمثل للتنفيذ (داخلي، خارجي) ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج.
- إعداد المحتوى :

يعتبر إعداد العملية التدريبية أمراً في غاية الأهمية ، لذا يجب وضع البرامج التدريبية و مواردها التعليمية بعناية شديدة بحيث تناسب الهدف من العملية وكذلك مستوى المدربين. وقد ساعدت أنظمة المعلومات الحديثة في ذلك من خلال عدة نقاط أهمها:²

- ✓ سمحت الشبكة بإثراء إعداد المحتوى (العملية التدريبية) وذلك من خلال الاستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة.
- ✓ الغرض من تصميم هذه البرامج هو توفير محتوى علمي أكاديمي يعمل على تنمية قدرات الأفراد العاملين سواء القيادية أو اتخاذ القرار أو التفكير الإستراتيجي...إلخ.
- ✓ كما تتعامل شبكة المعلومات الداخلية الانترنت في إتاحة كل المعلومات عن العمليات السابقة التي تم تنفيذها، إذ يمكن عن طريق الشبكة الولوج السريع إلى قاعدة البيانات المتوفرة داخل التنظيم والإطلاع على كافة البرامج التي نفذت، وكيف نفذت وكذا معرفة النتائج التي حققتها وهل هي فعالة فيقتدى بها، أم سلبية فيتم تفاديها، وهذا سيؤدي إلى تثمين وإثراء العملية التدريبية شكلاً و محتوى.

¹ J.m.peretti.gestion des ressources humaines assisté par ordinateur,edition liaison, sans (place ,pays ,oudate) p 78 .

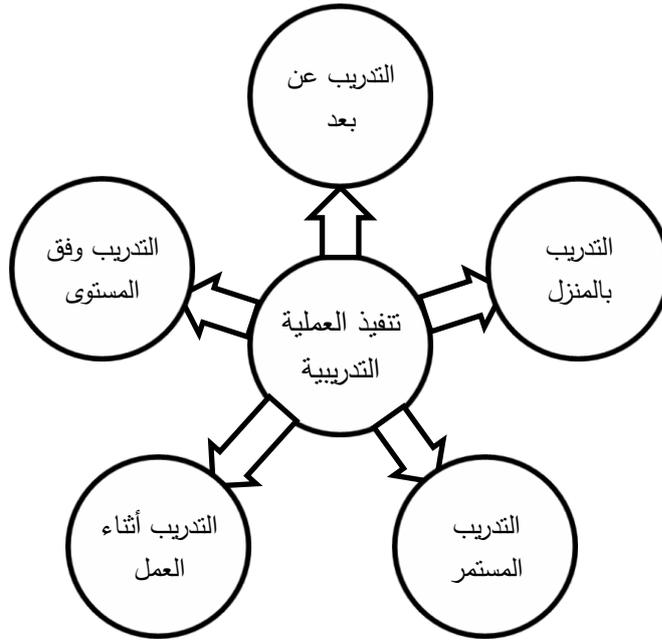
² رأفت رضوان ، مرجع سبق ذكره، ص 352.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

2. مرحلة تنفيذ العملية التدريبية :

ساعدت أنظمة المعلومات الحديثة بطريقة فعالة في تنفيذ العملية التدريبية بطرق تختلف عن تلك التقليدية في كافة مراحلها وذلك وفق مايلي:¹

الشكل رقم(15): مرحلة تنفيذ العملية التدريبية



المصدر: من إعداد الطلبة

• التدريب عن بعد:

التدريب عن بعد هو طريقة لاكتساب المعرفة من خلال الآخرين، ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة فأى حصة تلفزيونية، أو شريط فيديو أو برنامج معلوماتي يمكن أن يعتبر برنامج تدريبي عن بعد.² إن الدور الأساسي للتدريب عن بعد هو تسهيل و تبسيط العملية التدريبية، فاليوم و بفضل الشبكة أصبح بمقدور أي فرد تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها ، دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات افتراضية تعمل على مد الأفراد المشتركين فيها بالمحاضرات و الدروس القيمة حول المجال

¹ مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مأكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص 143.

² jean lochard, la formation a distance, ou la liberté d'apprendre , édition d'organisation, paris, 1995 p 15.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

المطلوب، كما يمكن تعميم هذه البرامج التدريبية داخل المؤسسة عن طريق الشبكة الداخلية حتى يستفيد منها عدد كبير من الموارد البشرية.

إضافة إلى ما سبق ذكره فإن التدريب عن بعد يمنح المزايا التالية:¹

✓ أنه موجه للعمال في مكان إقامتهم أو في ترحالهم.

✓ أنه يسمح بمتابعة العملية التدريبية وفق الأوقات المناسبة حيث يمكن متابعتها في: خارج أوقات العمل، أثناء الراحة و العطل....إلخ.

✓ اختيار موضوع التدريب حسب النقاط الغامضة لدى المتدرب.

✓ تسمح بالقيام بالعملية التدريبية وفق الإمكانيات المالية و الاقتصادية.

• التدريب بالمنزل:

في هذه الطريقة سمح استخدام الوسائط المتعددة تنمية المهارات بالاعتماد على النفس ودون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية، فالآن توجد عدة برامج تساعد على التنمية الذاتية، كما هناك عدة برامج تلفزيونية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الأفراد في مختلف المجالات ولعل أهم هذه القنوات في العالم العربي smarts way وقنوات النيل المتخصصة والتي تعمل على بث برامج غنية في المحتوى وتتماشى مع المقاييس العالمية، ونظرا لما تتيحه الوسائط المتعددة من تفاعل، فإنها يمكن أن تمثل طفرة في أساليب تقديم المادة العلمية.

• التدريب المستمر:

اليوم و على الشبكة هناك برامج و أقسام تدريبية مفتوحة 24 ساعة على 24 ساعة خلال أيام الأسبوع دون عطل أو إجازات، فالعملية التدريبية اليوم على الشبكة لا تعترف بالحدود الزمنية و المكانية.

• التدريب أثناء العمل:

إن هذا النمط من العملية التدريبية معروف سابقا ، لكن بشرط انقطاع العامل عن عمله وتوجيهه لمتابعة برنامجه التدريبي، لكن أنظمة المعلومات الحديثة حولت العملية التدريبية أثناء وقت العمل دون الانقطاع عنه، وهذا ما يمكن المؤسسة من الاستفادة من إنتاجية العامل حتى أثناء المرحلة التدريبية وبالتالي تقليل التكاليف نتيجة استغلال مخرجات العملية التدريبية أثناء القيام بها، والحكم على مدى فعالية البرنامج التدريبي قبل الانتهاء منه.

¹ مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص 144.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

• التدريب وفق المستوى:

تتيح أنظمة المعلومات الحديثة من خلال تسهيلات ومزاياها إمكانية تقديم برامج التدريب بأكثر من مستوى، من الأبسط، المتوسط إلى المتقدم، تبعاً لطبيعة و قدرات المتلقي. إذ يقوم البرنامج بالاستعانة بمجموعة اختبارات و تطبيقات الأنظمة الخبيرة في تحديد مستوى الطالب، إذ تقدم له المادة التدريبية بطريقة تناسب مستواه وهذا يخلص المتدرب من الضغوطات التي يتعرض لها نتيجة عدم ملائمة البرنامج التدريبي لاحتياجاته من جهة و كذلك يساعد على ترشيد السياسة التدريبية ككل من جهة أخرى.

3. مرحلة التقييم:

ساهمت أنظمة المعلومات الحديثة في إثراء و تسهيل العملية التدريبية وفي تغيير عملية التنمية البشرية من خلال ثلاث نقاط مهمة:¹

✓ أتاحت إمكانية التقييم المستمر لفعالية العملية التدريبية من خلال التفاعل بين المستخدم و البرنامج التدريبي بصورة كاملة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة و الضعف.

✓ تتيح برامج التدريب الذكية إمكانية تتبع المتدرب في جميع حالات التدريب.

✓ تتيح شبكة العمل الداخلية الانترنت من خلال استخدام أساليب تدفق العمل إمكانية قياس التدفق العمل قبل العملية التدريبية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس فقط النظرية.

أهداف استخدام الحاسب الإلكتروني في التدريب الإداري إلى زيادة فاعلية العمليات التدريبية وتطوير وتنمية مستوى الكفاءات من خلال تحقيق الأهداف التالية:²

• تفعيل تفريد التدريب عن طريق تحديد المستوى العلمي و الوظيفي للمتدرب مقارنة بتحديد الاحتياجات التدريبية من أجل إعداد و تقويم المادة التدريبية لتلبية هذه الاحتياجات من أجل تقديم برنامج تدريبي يتميز بالسرعة أو ببطء في ضوء قدرات و تفاعل المتدرب مع البرنامج أخذين بعين الاعتبار استخدام طرق متنوعة بحيث تتلاءم مع الفروق الفردية للمتدربين

• حفز ورفع دافعية المتدربين:

يتم تحفيز المتدربين من أجل العمل بأقصى طاقة لهم خلال فترة التدريب، كما أن التحضير يتم بعدة أساليب منها استخدام الحاسوب بألوان معينة ومشوقة يجعل التدريب عملاً ممتعاً و مشوقاً كما أن

¹ رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 354.

² حسن أحمد الطعاني، التدريب الإداري وفق رؤية تطويرية، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص ص

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

البرنامج المصمم بشكل ملائم يمكن من إثارة اهتمام المتدرب بدافعية عالية من خلال أن يكون الموضوع ذات علاقة مباشرة بعمل المتدرب كما يفيد في استخدام حالات واقعية ذات علاقة بعمل المتدرب مع تقديم الموضوع بطريقة ممتعة عن طريق استخدام جميع الإمكانيات الموجودة في الحاسب المتطور من خلال إعادة و تنظيم وتصميم الشاشات من خلال استخدام الرسوم البيانية و الألوان بالإضافة إلى الأصوات الموسيقية، إضافة أن تكون الجمل المستخدمة على الشاشة قصيرة وواضحة المعنى كما يجب أن تكتب بوضوح وسهولة.

• تفاعل المتدرب مع البرنامج التدريبي:

حيث يتم تصميم البرنامج التدريبي على شكل حوارات وتسمى هذه بالتفاعلات التي يتم فيها تبادل الأفكار و المعلومات بين البرنامج والمتدرب، حيث تتم العملية التدريبية بواسطة الحاسب الإلكتروني من خلال سلسلة حوارات وتفاعلات بين البرنامج والمتدرب، مما يشجع المتدرب أن يكون مشاركا وفعالاً خلال العملية التدريبية.

• توجيه التدريب من أجل المساعدة في حل المشكلات و اتخاذ القرارات:

أن يركز التدريب الإداري الإلكتروني على تحليل للموقف والمشكلات المختلفة، والتعرف على عواملها ومتغيراتها وإيجاد العلاقات التي تربطها بعضها ببعض، وذلك من أجل التوصل إلى حلول لهذه المشكلات ووضعها موضع التنفيذ، وحل المشكلات هو من صلب عمل القائد الناجح، لذلك فإن تطبيقات التدريب الإداري الإلكتروني بواسطة الحاسب يتم تصميمها بشكل ينمي مهارات القادة وقدراتهم على التحليل الموضوعي للمشكلات و إيجاد حلول ناجحة لها، كما يتم التدريب على القيادة الإلكترونية وهي قيادة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات جامدة، حيث أنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على المعرفة.

المطلب الثالث: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في مجال الاتصال.

مفهوم الاتصال:¹

يقصد بالاتصال Communication بصفة عامة تلك العملية التي بمقتضاها يتم تبادل و تفهم المعلومات بين طرفين أو أكثر ، ويعني ذلك أن الاتصال هو عملية مشاركة في المعاني.

¹ طارق طه، نظم المعلومات و الحاسبات الآلية و الانترنت، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007 ، ص 431.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

أما في مجال الحاسبات الآلية ونظم المعلومات فيستخدم علماءه لفظ *télécommunication* للإشارة إلى عملية الاتصال عن بعد أو عبر مسافة، وتعرف الاتصالات بأنها عملية النقل الإلكتروني للمعلومات عبر المسافات، بينما عرف آخرون الاتصالات بصفة عامة بأنها عملية إرسال أو نقل الإشارات من مرسل إلى مستقبل باستخدام وسيط، ومن ناحية ثانية قدم مفهوم أكثر توسعا للاتصالات حيث عرفت بأنها كافة الأنشطة و الوسائل المتعلقة بالنقل الإلكتروني للمعلومات والبيانات من موقع لآخر باستخدام الأجهزة البرامج، والوسائط أو القنوات التي تربط بين الحاسبات وبعضها.

من خلال التناول السابق يمكننا تعريف الاتصالات على النحو التالي:

الاتصالات هي كافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الإلكتروني للمعلومات بين حاسبات آلية مرتبطة ببعضها.

وتتطلب عملية الاتصال من أي نوع ضرورة وجود:

ا. رسالة.

ii. مرسل.

iii. مستقبل.

iv. وسيط أو وسيلة.

تعريف الشبكة:

هي نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة أو فيما بين المؤسسات وهي تنظيم منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة، بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر لو تم تحقيقها بواسطة أي وحدة من الوحدات المنفردة.¹

ومن أهداف الشبكة:

- تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات و الاستفادة منها بأقل وقت وجهد ممكنين.
- تقديم خدمات إتصال أفضل.

¹ Jean Brilman , **les meilleurs pratiques du mangement**, les éditions d'organisation, paris, 2001, page 412.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

شبكات الاتصال:

• **شبكة الانترنت:** هي شبكة على مقياس المؤسسة داخليا توفر لها تقاسم ممتاز للمعلومات و الاتصال الجيد، أكثر من ذلك فهي تسمح بتسيير العمل الجماعي، إدارة المشاريع ، نمذجة المعارف للمساعدة على اتخاذ القرار بحيث ترفع من أداء المؤسسة لتكون أكثر فاعلية.¹

يعتبر الانترنت من الوسائل الحديثة للاتصال الرأسي و الأفقي ، فهو شبكة خاصة بالمنشأة تستخدم فيها تكنولوجيات الانترنت مثل البريد الإلكتروني، الروابط المتعددة النصوص ومحركات البحث، ولكن ضمن حلقة محدودة محجوزة لأعضاء من نفس المنشأة، وهي تسمح بأقل تكلفة وبكل سلامة بنقل و تقاسم النصوص، الصور و الأصوات بين مختلف أعضاء الجماعة من أي مكان يتواجدون فيه.

وتنقسم شبكة الانترنت إلى نوعين:²

✓ **الشبكة المحلية:** هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل، الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزود بموزع واحد للملفات ، والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم: الشبكة الخطية المتتالية، الشبكة النجمية والشبكة الحلقية.

✓ **الشبكة الواسعة:** إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود اختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات أو ربما آلاف الكيلومترات وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني و هو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة

• **شبكة الإكسترنات:** هي شبكة خارجية تربط المؤسسة مع زبائنها ومورديها وهي أيضا تستند لتقنيات الانترنت وهي ثلاثة أنواع: إكسترنات التزويد التي تربط مخازن، إكسترنات التوزيع، أما الثالثة فهي إكسترنات تبادل الأسعار بين المؤسسات الصغيرة والكبيرة.³

¹ ابن عون الطيب ، أثر شبكة الانترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية ، مذكرة ماجستير، تسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة الجزائر، 2008، ص 82.

² حورية بولعوي، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، علاقات عامة، جامعة قسنطينة الجزائر، 2008، ص 98.

³ ملكي جمال، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل نشاط التسويق، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 110.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

• شبكة الانترنت: تعرف على أنها شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات و الحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض في مئات الدول، إن ظهور الانترنت في مجال الاتصال أحدث تغيرات كبيرة وقد استعملت من طرف مجموعة كبيرة من الباحثين في مجال الرسائل الإلكترونية وتبادل المعلومات والوثائق حيث أن الاتصالات تشكل مع web منظومة متكاملة.¹

المطلب الرابع: إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في تقييم الأداء

أولاً: ماهية تقييم الأداء:

أ. تعريف الأداء:

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة فالأداء يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.²

ويعرف محمد سعيد أنور سلطان الأداء: على أنه يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.³

ب. تعريف تقييم الأداء:

يعرف عبد الغفار حنفي تقييم الأداء بمعنى الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب العمل لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقاً لما ينبغي له أن يؤدي، ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد بمستوى كفاية أو جدارة أو استحقاق معين ممتاز، جيد جداً، جيد، مقبول، ضعيف، ضعيف جداً.⁴

¹ بشير كاوكة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013، ص 38.

² راوية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الطبعة 2، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 209.

³ أحمد متر عاشور، إدارة القوى العاملة (الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي)، دار النهضة، لبنان، 1983، ص 50.

⁴ عبد الغفار حنفي، حسين قزاز، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الطبعة 2، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 1996، ص 598.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

يعرفه صالح عودة سعيد بأنه: العملية التي بموجبها قياس أداء الفرد العاملين طبقا لمهام وواجبات الوظيفة في ضوء الإنجاز الفعلي للفرد وسلوكه وأدائه ومدى استعداده لتحسين وتطوير الإنجاز الذي يقدمه، بما يساعد على معرفة جوانب الضعف والقوة في طريقة أدائه ومستوى الإنجاز الذي يقدمه لغرض معالجة جوانب الضعف وتدعيم و تعزيز جوانب القوة.¹

ج. أهمية تقييم الأداء:

يمكن تبيان أهمية قياس أداء العنصر البشري من الأهداف التي يسعى لتحقيقها قياس الأداء والتي يمكن تلخيصها فيما يأتي:²

- 1. الترقية والنقل:** إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.
- 2. تقييم المشرفين والمديرين:** حيث يساعد قياس الاداء في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.
- 3. إجراء تعديلات في الرواتب والأجور:** ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن إقتراح نظام حوافز معين لهم.
- 4. مقياس أو معيار:** إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا او مقياسا مقبولا في تقييم سياسات وتطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة.
- 5. تقديم المشورة:** إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين وإقتراح الإجراءات لتحسين أدائهم، إذ أن العاملين كثيرا ما يعبرون عن رغبتهم في الإجابة عن السؤال المتعلق بكيفية قيامهم بأعمالهم، وفي الواقع فإن قياس الأداء يعتبر وسيلة ممتازة للإجابة عن مثل هذا السؤال.

¹ صالح عودة سعيد، إدارة الأفراد، الجامعة المفتوحة، ليبيا، 1994، ص 369.

² مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، الطبعة 3، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2004، ص 87-88.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

6. يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والإطلاع: إذ أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الإحتكاك بمرؤوسيهـم أثناء عملية القياس فنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين.
7. إكتشاف الحاجات التدريبية: إذ أن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.
8. يزود قياس الأداء المسؤولين في الإدارة بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين: مما يعتبر مؤشرا لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجياتهم، ومستقبل المؤسسة نفسها، كما يعتبر قياس الأداء مؤشرا لعمليات الإختيار والتعيين في المؤسسة.
9. مقياس أو معيار: إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا أو مقياسا مقبولا في تقييم سياسات وتطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة.

ثانيا: التقييم الإلكتروني للأداء:

أ. تعرف التقييم الإلكتروني للأداء

هو عملية توظيف شبكات المعلومات وتجهيزات الكمبيوتر والبرمجيات للقيام بكافة أنشطة التقييم كما يقدم تغذية راجعة عن الأداء المحقق ورصد نتائج التقييم وتفسيرها وتوفير إجراءات الأمان لكل ذلك حفاظا على السرية والخصوصية.

ب. مزايا التقييم الإلكتروني للأداء

1. التكاليف الأقل على المدى البعيد.
2. يعزز مبدأ الحوار بين الرئيس والمرؤوس.
3. الربط بين النتائج والأهداف.
4. القضاء على الزيادة في عدد طبقات تقييمات الموظفين.
5. الربط بين المبادرات الرامية إلى مكافأة ذوي الأداء الأفضل، ومعالجة ذوي الأداء الضعيف.
6. تعزيز دور الإدارة العليا في الرقابة والتخطيط.
7. حيادية أفضل فالحاسوب لا يعرف الأشخاص، لذا لا يفضلهم ولا يهتمس الأعداء للأخطاء الصغيرة.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

8. كفاءة تخزين أفضل - يمكن تخزين عشرات الآلاف من نصوص الإجابات على خادم واحد مقارنةً بالمساحة الفعلية اللازمة للنصوص الورقية.

ج. إسهامات أنظمة المعلومات الحديثة في تقييم الاداء

لقد ساهمت أنظمة المعلومات الحديثة في إثراء وتسريع عملية تقييم الاداء حيث يمكن أن نلمس ذلك من خلال ثلاث نقاط هي:¹

1. تتيح أنظمة المعلومات الحديثة إمكانية التقييم المستمر بين العامل النشاط الذي ينجزه بصورة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف.
2. تتيح برامج التقييم الذكية إمكانية تتبع العامل في إنجاز مهامه، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع وتوفير جميع المعلومات أثناء العمل.
3. تتيح شبكات العمل الداخلية الإنترنت استخدام أساليب تدفق العمل إمكانية قياس الأداء المحقق مقارنة بالأداء المطلوب.

¹ رأفت رضوان، مرجع سابق، ص 356.

الفصل الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية في ظل أنظمة المعلومات الحديثة

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل يتضح أن كفاءة المورد البشري هي عبارة عن مزيج من الموارد (المعارف والسلوكيات والمهارات) والتي تهدف في الأخير إلى تحقيق أهداف المؤسسة بالحالة المرغوب فيها.

وبما أنّ تنمية الكفاءات الإنتاجية يعني تنمية مورد مهم وجب القيام بذلك بطريقة فعالة تمكن من استغلال الطاقة المتاحة لديه، بما يحقق أهدافه وأهداف المؤسسة بصفة عامة، من خلال عدد من الدعائم منها أنظمة المعلومات الحديثة التي توفر معلومات صحيحة ودقيقة تكون متوفرة في الوقت المناسب.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمؤسسة عمر

بن عمر للمصبرات الغذائية - قالمة

تمهيد

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار

الفرضيات.

خلاصة

تمهيد

تم استعراض الجانب النظري من الدراسة وأهم المفاهيم الخاصة بأنظمة المعلومات الحديثة من خلال الفصلين الأول والثاني، حيث تم التعرض لأنظمة المعلومات الحديثة من حيث ماهيتها وأهميتها ومكوناتها في الفصل الأول، وكذلك كل ما يتعلق بتنمية الكفاءات الإنتاجية من حيث الماهية وطرق بناءها داخل المؤسسة، بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية.

ونظرا لأهمية الموضوع، وتدعيما لما تم عرضه في الفصلين الأول والثاني، سيتم القيام من خلال هذا الفصل التطبيقي محاولة التعرف أكثر على مدى اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة على مستوى مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية في تنمية الكفاءات الإنتاجية. حيث تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث. تناول المبحث الثالث تقديم عام لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية -بوعاتي محمود- قائلة. أما المبحث الثاني فقد تعرض إلى الإطار المنهجي للدراسة، من حيث منهجية الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة والنموذج المتبع في الدراسة، أما المبحث الثالث فخصص لعرض النتائج وتحليلها و اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: تقديم لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات

يعتبر مجمع عمر بن عمر من أبرز المؤسسات الإقتصادية الرائدة في مجال المصبرات الغذائية، وله خبرة تزيد عن أربعة وثلاثين سنة في هذا المجال، ومن خلال هذا المبحث سنتعرف أكثر على هذه المؤسسة.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات

تقع منظمة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية CAB في الشمال الشرقي لولاية "قالمه"، ببلدية بوعاتي محمود، تبعد عن ولاية قالمه ب 19 كم، يحدها من الشرق بلدية الفجوج وشمالا النشامية، أما غربا بلدية بكوش لخضر وجنوبا الركنية.

لمحة تاريخية عن المنظمة

ولد المجمع الصناعي عمر بن عمر سنة 1984 من طرف المؤسس الرئيسي عمر بن عمر الأب من وحدة صغيرة لتحويل الطماطم المصنعة بطاقة إنتاجية لا تتجاوز 240 طن يوميا، حيث استطاع أن يفرض نفسه من خلال منتجاته ذات الجودة العالية والنوعية الممتازة مما جعلها تتميز في مجال إنتاج المصبرات الغذائية على مستوى السوق الوطنية.

بعد وفاة الأب تولى الأبناء مسؤولية تسيير المنظمة بالسير على خطى أبيهم، وبعد عقدين من الزمن وبفضل الجهود الكبيرة أصبحت منظمة عمر بن عمر الرائد في هذا المجال بطاقة إستقبال فاقت 1500 طن من الطماطم المحولة ما جعلها تستحوذ على 50% من السوق المحلية.

يضم مجمع عمر بن عمر ثلاث منظمات رئيسية لكل واحدة منها اختصاصها وهي:

- منظمة MAB التي تتولى تحويل القمح الصلب إلى سميد.
- منظمة إنتاج العجائن بمختلف أنواعها مثل: الكسكس، المعكرونة، الرشته...إلخ.
- شركة CAB المنتجة للمصبرات بمختلف أنواعها طماطم، هريسة ومربي، حيث شهدت هذه الأخيرة منحى تصاعدي إذ تضاعف الإنتاج بأكثر من 20 مرة وهذا خلال الفترة الزمنية 1986 إلى 2018 مرورا من 3000 إلى 100000 طن، ضمنها الوحدات المختلفة للمؤسسة مما جعلها من أبرز المنظمات محليا ووطنيا من خلال انتاج عدة أصناف من المصبرات الغذائية المتمثلة في:

- مصبرات معجون الطماطم في علب حجم 01 كغ و ½ كغ.
- مصبرات الهريسة والمتمثلة في علب من حجم 01 كغ و ½ كغ و ¼ كغ.
- مصبرات المربي والمتمثلة في علب من حجم 01 كغ و ½ كغ.

الجدول رقم(03): الفروع المختلفة لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات

الولاية	الفرع
قالمة	وحدة بوعاتي محمود
قالمة	وحدة الفجوج
سكيكدة	وحدة بومعيزة
مسيلة	وحدة الجبانة
قالمة	وحدة عين بن بيضاء
الجلفة	وحدة مسعد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من المؤسسة.

لم تكنفي الشركة بهذه المنتجات فعملت على إنشاء وحدات أخرى لدعم الإنتاج الوطني تمثلت في:

- التوابل.
- طماطم البيتزا.
- صلصة الطماطم.

تضم وحدة بوعاتي محمود 311 عامل موزعة على أربعة فرق متساوية تعمل بنظام التناوب 3*8 كالاتي:

- الفرقة أ من الساعة 05 صباحا إلى الساعة 01 زوالا.
- الفرقة ب من الساعة 01 زوالا إلى الساعة 09 مساء.
- الفرقة ج من الساعة 09 مساء إلى الساعة 05 صباحا
- الفرقة د في حالة راحة.

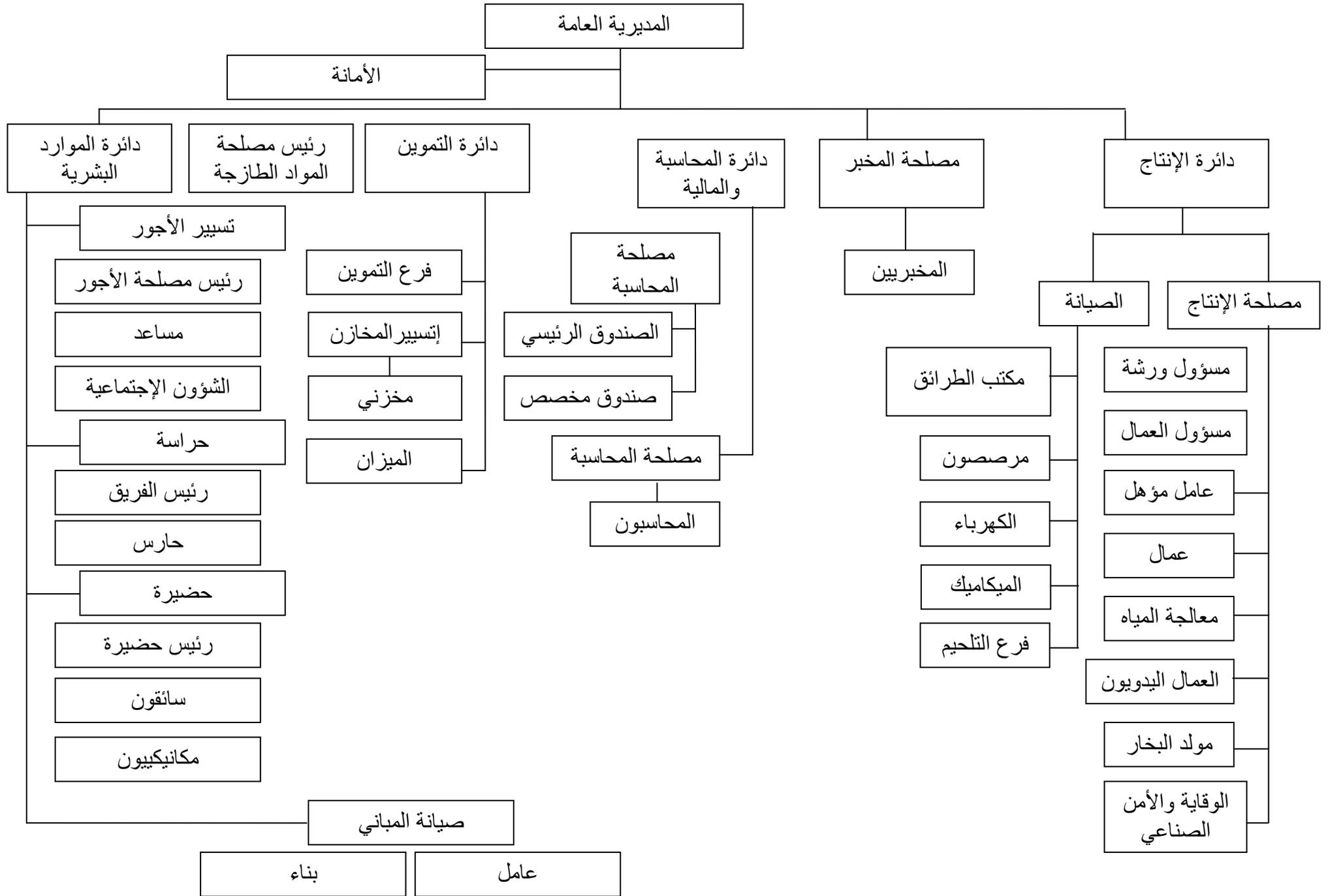
ولضمان نوعية واستمرارية المنتج الأولي عمدت الشركة إلى سياسة جديدة تجسدت في إنشاء مشتلة وهذا لدعم الفلاحين بكل الوسائل المادية والعلمية التي تسمح بالزيادة في منتج الطماطم الصناعية كما ونوعا.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي

يعتبر الهيكل التنظيمي أداة فعالة لتنظيم وتسيير مختلف العلاقات، وكذا مساعدة الإدارة في تسهيل عملية المراقبة لتتبع سير العمل.

حيث تتمتع كل المنظمات التابعة لمجمع عمر بن عمر بالاستقلالية في مهامها وهذا يعني أن لكل منها هيكل تنظيمي خاص بها، وبالنسبة لمنظمة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية فيمكننا توضيح هيكلها التنظيمي وشرح مختلف مهامها، من خلال ما هو مبين في الشكل الموالي:

الشكل رقم (16): الهيكل التنظيمي لمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق المؤسسة

شرح الهيكل التنظيمي:

يمكن شرح الهيكل التنظيمي لمنظمة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية كالتالي:

المديرية العامة: توجد في أعلى الهيكل التنظيمي تعمل على التنسيق بين مختلف المديريات واتخاذ مختلف القرارات، بالإضافة إلى الإشراف والرقابة على مختلف المهام التي تقوم بها، وعموماً تتحصر أهم الأحداث المسطرة لها فيم يلي:

- إدارة وتسيير مختلف شؤون وتعاملات المؤسسة.
- الإشراف على مختلف النشاطات داخل المؤسسة لضمان سير العمل وفقاً لما هو مخطط له.
- تعتبر المديريات العامة همزة وصل بين مختلف المصالح والأقسام.
- تقوم بإصدار النظام الداخلي للمنظمة والإعلان عن التجديدات الواقعة عليه من قوانين.
- التنسيق بين مختلف الوظائف.
- إعداد الاستراتيجيات والمخططات والعمل على تنفيذها.

المديريات الفرعية: تتمثل في مختلف الدوائر والمصالح الفرعية وهي كالتالي:

• دائرة الإنتاج: وتنقسم هذه الدائرة إلى قسمين هما:

✓ **مصحلة الإنتاج:** يتم الحصول في هذه المرحلة على الطماطم المعلبة الجاهزة، وتتكون هذه المصلحة من عدة فروع هي:

❖ **فرع التحضير، الطهي، التعقيم:** يلعب هذا الفرع دوراً هاماً حيث يتم التخلص من الشوائب وما شابه ذلك عن طريق الغسل والتنقية لعدة مرات، ثم تتم عملية القص والتسخين إلى درجة 65° إلى 75°، ثم تأتي مرحلة الطهي بواسطة البخار حتى الوصول إلى تعقيم الطماطم بدرجة 90°-93°.

❖ **فرع التعبئة والتغليف:** يعمل هذا الفرع على تهيئة المنتج لتسويقه وتعتبر المرحلة الأخيرة، حيث يتم تعبئة الطماطم في علبة 400 غ و 800 غ عن طريق أجهزة خاصة، تم توضع في صناديق يحتوي كل صندوق على 24 علبة ذات 400 غ، و 12 علبة ذات 800 غ، أما فيما يخص المادة النصف المصنعة فتعبئ في أكياس 1300 كغ.

❖ **فرع معالجة المياه:** في هذا الفرع تتم معالجة المياه، ابتداءً من مياه الحوض حتى الحصول على ماء صالح للشرب، من خلال عدة عمليات.

❖ **فرع مولد البخار:** أين تتم معالجة الماء المتحصل عليه من فرع معالجة المياه ثم يتم تحويله إلى بخار للقيام بعملية الطهي الخاصة بالطماطم، أي تتم هذه العملية في أجهزة تدعى مولد البخار Chaudière.

✓ **مصلحة الصيانة:** مهمتها صيانة الآلات والمحافظة عليها من أجل أداء أفضل لمهامها حتى لا تتعطل أثناء أوقات العمل، بحيث تخصص فترة لهذه العملية، كما تقوم بتصليح قطاع الغيار وتنقسم إلى:

❖ **فرع الميكانيك:** يتمثل اختصاصها في إصلاح وصنع قطع الغيار التي تحتاجها خاصة دائرة الإنتاج، وكذلك حضيرة السيارات وفي حالة عدم القدرة على إصلاح أو صنع قطع الغيار تقوم بشرائها حسب المواصفات المطلوبة سواء من داخل الوطن أو من الخارج، وتتفرع هذه المصلحة إلى ثلاثة فروع:

❖ **فرع التلحيم:** ويقوم بتلحيم القطع المطلوبة والأنابيب.

❖ **فرع الصيانة الميكانيكية:** عند حدوث عطب في آلة أو قطع الغيار فيتم تحضير القطعة بعد المرور عبر الفرعين من أجل تحضير القطعة، ثم يصل إلى هذا الفرع للقيام بمراقبة جودتها ومدى مطابقتها مع المواصفات المطلوبة.

❖ **فرع الكهرباء وضبط الأجهزة:** لهذا الفرع دورا كبيرا في المنظمة، حيث يقوم بضبط الآلات مثل تعديل الضغط الحراري للآلة في حالة الارتفاع أو الانخفاض، ويقوم أيضا بصيانة الأجهزة الكهربائية مثل المحركات، تصليد الدارات الكهربائية، كما يقوم بالتدخل السريع في حالة حدوث أي عطل كهربائي.

• **مصلحة المخبر:** تتم فيها عملية إجراء التحاليل الخاصة بالطماطم، ابتداء من المادة الأولية طماطم طازجة إلى غاية حصولهم على طماطم معلبة، كما تتم مراقبة القطاعات الملحقة مثل محطة مولد البخار، مصلحة تصفية المياه.

✓ **المخبريين:** السهر على مطابقة المنتج للمعايير العالمية على مستويات متعددة (الشكل، الذوق، اللون، الوزن، المكونات الداخلية...إلخ).

• **دائرة المحاسبة والمالية:** وتتضمن ما يلي:

✓ **مصلحة المحاسبة والمالية:** تقوم بمتابعة وتسجيل العمليات والمحاسبية التي تتم بينها وبين مختلف المصالح الأخرى، وهذا من أجل المراقبة الداخلية لتسهيل تحديد النتيجة السنوية من الربح أو الخسارة، من أجل معرفة مركزها المالي ومكانتها الاقتصادية لضمان السير الحسن للمنظمة، كما تعتبر الركيزة الأساسية في تسيير إدارة المنظمة، وتنقسم مهام العمل على ثلاث فروع.

- ✓ **الخزينة العامة:** تعتبر الخزينة العامة بمثابة الركيزة الأساسية في مصلحة المحاسبة والمالية، بحيث تقوم بالمتابعة بعد العمل من حيث مراقبة مدى سلامة الفاتورة ومدى مطابقتها للمواصفات المطلوبة، حيث تتعامل المنظمة مع المنظمات المالية (بنك الجزائر الخارجي).
- ✓ **فرع المحاسبة التحليلية:** يعتبر هذا الفرع ذو أهمية بالغة في هذه الدائرة نظرا لما يقوم به من عمليات حسابية من أجل إعطاء القيمة الحقيقية وذلك بمراقبة كل المدخلات والمخرجات، والتي لا تتم إلا إذا كانت هناك مراقبة مستمرة لجميع التكاليف وفقا للإجراءات المحاسبية التي تفرضها المديرية العامة.
- **دائرة التموين:** وتتضمن الآتي:
- ✓ **فرع التموين:** مهمته الوحيدة هي السهر على ضمان كل العمليات اللوجستية المتعلقة بالطماطم ونقلها إلى المخازن.
- ✓ **فرع تسيير المخازن:** تعتبر هذه المصلحة ذات أهمية كبرى داخل المنظمة، إذ تقوم باقتناء حاجيات المنظمة من المواد الأولية (طماطم ناضجة...)، قطع الغيار سواء كانت من الداخل أو من الخارج من أجل ضمان سير العملية الإنتاجية.
- ✓ **مصلحة التخزين:**
- ✓ **الميزان:** وهو الفرع المسؤول عن تحديد كميات الطماطم المشتراة.
- **دائرة الموارد البشرية:** تنقسم إلى مصلحتين رئيسيتين هما:
- ✓ **مصلحة تسيير الأجور:** مختصة في إعداد رواتب العمال والحرص على تصحيح رواتبهم في حالة حدوث خطأ.
- ✓ **مصلحة تسيير الشؤون الاجتماعية:** هي مصلحة تختص بدراسة مشاكل الزبائن فيما يخص منتجاتها ومشاكل الشباب المتعلقة بتوفير مناصب الشغل، وهي مسؤولة أيضا على إقامة ندوات واجتماعات سواء كانت بين عمال المنظمة أو بين أناس خارجيين.
- **خلية الأمن والنظافة:** تقوم هذه الخلية بتوفير الأمن داخل وخارج المنظمة وحمايتها من أي خطر تتعرض له وكذلك التدخل السريع في الوقت المناسب، كما تعمل على محيط المنظمة واستقبال زوارها، وتسهر على توفير الحماية الفردية للعمال.

المطلب الثالث: أهداف ومهام مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات

1. أهداف المؤسسة:

تتلخص أهداف منظمة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية فيما يلي:

- هدف اقتصادي يتمثل في إنتاج المصبرات الغذائية المختلفة لتحقيق أرباح المجمع
- ضمان البقاء والاستمرار.
- محاولة كسب حصة من السوق الوطنية.
- العمل على الحفاظ على الزبائن واكتساب زبائن جدد.
- جلب الاستثمارات مما ينجم عنه تطوير وإنجاز وحدات وفروع إنتاجية جديدة وبالتالي الحفاظ على مناصب الشغل وخلق أخرى جديدة.
- سد حاجات السوق فيما يخص الطماطم المصبرة.
- العمل على تحسين دائم ومستمر على جودة منتجاتها.
- الوصول إلى الأسواق العالمية.
- السعي إلى منافسة المؤسسات العالمية التي تنشط في نفس المجال.

2. مهام المؤسسة:

- إنتاج واستيراد وتصدير وتسويق كل ما يتعلق بالمواد الأولية الخاصة بإنتاج المصبرات والمنتجات نصف المصنعة، ومنتجات تامة للاستهلاك الغذائي.
- إعداد السياسة العامة لمختلف إستراتيجيات المجمع: المالية منها والتسويقية... الخ
- مراقبة إستراتيجيات الفروع.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

تعتمد الدراسات العلمية على إطار منهجي يحقق التكامل والإنسجام بين الجانبين النظري والتطبيقي حيث يعتمد كل باحث على منهج مناسب يقوم من خلاله بتحديد مختلف الأساليب والأدوات التي تساعد في جمع بيانات المبحوثين وآرائهم حول موضوع الدراسة، مما يمكنهم من تحليلها والوصول إلى النتائج وتفسيرها.

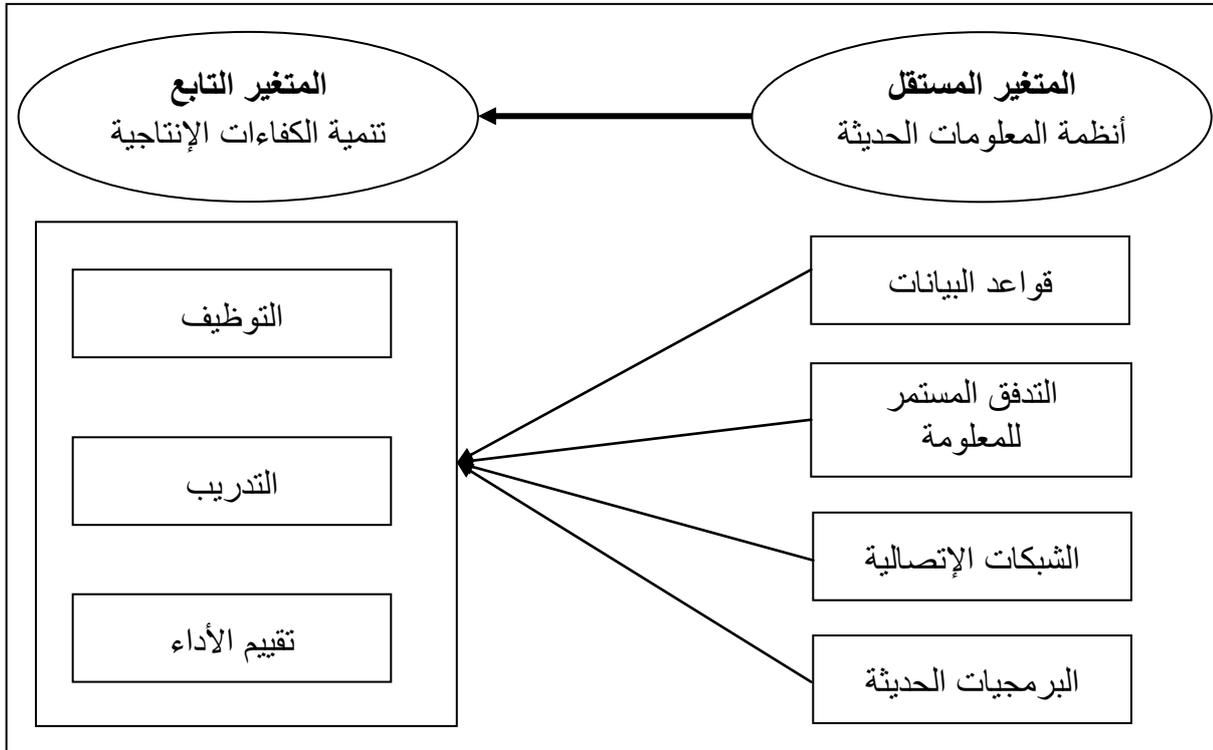
المطلب الأول: منهجية ونموذج الدراسة.

تركز الدراسة الميدانية على معرفة الدور الذي تلعبه أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات، ويعتبر المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المناسب الذي يمكن الإعتماد عليه في وصف الظواهر المدروسة من حيث ماهيتها ومكوناتها ومناهجها وطرق تطبيقها في المؤسسة، كما يساعد هذا المنهج في تحليل البيانات التي يتم تحصيلها من المبحوثين وتحديد النتائج المتحصل عليها ومن ثم تفسيرها وإختبار صحة الفرضيات الموضوعية سابقا. وإنطلاقا من طبيعة الموضوع ومتغيرات الدراسة، تم وضع نموذج عام للدراسة يحدد المتغيرات المستقلة والتابعة.

أولا: نموذج الدراسة المعتمد عليه

قمنا بإعداد نموذج الدراسة حيث تم وضع أنظمة المعلومات الحديثة كمتغير مستقل، وتنمية الكفاءات الإنتاجية كمتغير تابع، ويمكن توضيح متغيرات الدراسة من خلال النموذج التالي:

الشكل رقم: (17): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة

ثانياً: متغيرات الدراسة:

قمنا بتحديد متغيرين للدراسة، المتغير المستقل هو أنظمة المعلومات الحديثة والمتغير التابع هو تنمية الكفاءات الإنتاجية، وهذا بغرض التوصل إلى دور أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية أي تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

1. المتغير المستقل:

يتمثل في أنظمة المعلومات الحديثة ويتكون من 4 عناصر: قواعد البيانات، التدفق المستمر للمعلومة، الشبكات الإتصالية، البرمجيات الحديثة وقد تم قياسه من خلال 24 عبارة موزعة كما يلي:

- قواعد البيانات: 05 أسئلة.
- التدفق المستمر للمعلومة: 08 أسئلة.
- الشبكات الإتصالية: 06 أسئلة.
- البرمجيات الحديثة: 05 أسئلة.

2. المتغير التابع:

يتمثل في تنمية الكفاءات الإنتاجية ويتكون من 03 عناصر والمتمثلة في: التوظيف، التدريب، تقييم الأداء وقد تم قياسها من خلال 12 عبارة موزعة كما يلي:

- التوظيف: 04 أسئلة.
- التدريب: 04 أسئلة.
- تقييم الأداء: 04 أسئلة.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

قبل تحديد مجتمع وعينة الدراسة تطرقنا إلى تحديد حدود الدراسة كما يلي:

- الحدود البشرية: إقتصرت هذه الدراسة على جميع عمال المؤسسة.
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في السداسي الثاني من العام الدراسي: 2018/03/01 إلى 2018/05/31.
- الحدود الموضوعية: تناول موضوع الدراسة بعدين: أحدهما يتمثل في أنظمة المعلومات الحديثة والآخر يتمثل في تنمية الكفاءات الإنتاجية، وترتكز هذه الدراسة على مدى اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية.

عينة الدراسة:

بهدف إسقاط الجانب النظري على الواقع، تم إختيار مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات كمكان لإجراء الدراسة باعتبارها من أكبر المؤسسات الإنتاجية المنافسة في مجالها وأكثرها إهتماماً بالجانب المعلوماتي ولكونها تهتم بمواكبة كافة التغيرات الحاصلة في بيئتها. حيث تم أخذ عينة عشوائية تكونت من 40 فرد من عمال المؤسسة موزعة على مختلف الأقسام. وقد قام الطالبين بعرض الإستمارة على الأساتذة المتخصصين في جوانب الدراسة حتى يتم التصديق عليها بشكل أولي من جانب المنهجية والصياغة قبل القيام بتوزيعها على المبحوثين. وحرصاً على مصداقية الإستمارة وضمان الدقة في إجابات المبحوثين والحفاظ على قابليتها للتحليل، قام الطالبين بعد توزيع الإستمارات بالإشراف على الفهم الجيد للأسئلة من قبل معظم أفراد العينة المبحوثة، حيث وزعنا 40 إستمارة وتم إسترجاع 37 إستمارة.

المطلب الثالث: أدوات وخطوات الدراسة

أولاً: أدوات جمع البيانات

1. إستمارة الأسئلة

يعد إختيار الاداة المناسبة للدراسة الميدانية من أصعب المراحل في البحث العلمي وهو الأمر الذي غالباً ما يحكم على نجاح أو فشل الدراسة ويهدف الإلمام بجوانب الدراسة تم الإعتماد على إستمارة الأسئلة حيث قسمت الإستمارة إلى جزئين الأول يضم البيانات الشخصية للمبحوثين والجزء الثاني قسم إلى محورين إعتد المحور الأول على مدى إعتد أنظمة المعلومات الحديثة في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات والذي تضمن 24 عبارة وزعت على 04 مجالات تمثلت في: قواعد البيانات، التدفق المستمر للمعلومة، الشبكات الإتصالية، البرمجيات الحديثة. أما المحور الثاني فتناول تنمية الكفاءات الإنتاجية في المؤسسة واشتمل على 12 عبارة قسمت بدورها إلى 03 مجالات من حيث تطبيقها تمثلت في: التوظيف، التدريب، تقييم الأداء.

2. المقابلة الشخصية:

لقد قمنا بإجراء عدة مقابلات مع مع عمال المؤسسة والذين يعملون في أقسام مختلفة من أجل التحديد الدقيق لعينة الدراسة والإستفادة من إرشاداتهم.

3. الموقع الإلكتروني: إستخراج بعض المعلومات عن المؤسسة.

4. رسائل الماستر: تم الإعتماد عليها في الحصول على معلومات عن المؤسسة.

ثانياً: الخطوات المتبعة في إجراء الدراسة الميدانية.

لقد تطلب منا إجراء الدراسة الميدانية عدة إجراءات ضرورية علينا إتباعها تتمثل في:

1. قمنا أولاً بالإتصال بالمؤسسة لضمان قبولنا لإجراء الدراسة الميدانية داخلها.

2. قمنا لأخذ توصية من قبل رئيس قسم علوم التسيير بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

المتمثلة في الوثيقة.

3. إتصلنا مرة أخرى بالمؤسسة وأخذنا الموافقة بالقبول.

4. إتبعنا الخطوات التالية من أجل إجراء الدراسة الميدانية:

أ. إعداد الإستبيان: تم الإستعانة بنموذج الدراسة وتوصلنا إلى إختيار عدد من الأسئلة حيث حاولنا في هذه المرحلة تجنب إستعمال الأسئلة المركبة، كما ركزنا على ضرورة تصنيف الأسئلة بما يتناسب مع محوري البحث، وقمنا بصياغة الأسئلة بطريقة يسهل فهمها وتكون في نفس الوقت محيطة بكل جوانب الموضوع وذلك بمساعدة الأستاذ المشرف.

ب. تصميم الإستبيان: تم تصميمه كما يلي:

- تمهيد: تم فيه تقديم لموضوع الدراسة والغرض منه التشجيع على الإجابة عن الأسئلة بكل موضوعية وذلك بغرض البحث العلمي.
- بيانات أولية لأفراد العينة.
- المحور الأول: خصص لأنظمة المعلومات الحديثة وتضمن 04 عناصر.
- المحور الثاني: خصص لتنمية الكفاءات الإنتاجية وتضمن 03 عناصر.

ج. إختيار مقياس الإستبيان:

لقد تم إختيار مقياس ليكارت الخماسي وذلك لأنه يعتبر من أكثر المقاييس إستخداما وذلك لسهولة فهمه، حيث يعبر الأفراد المستجوبون عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات وقد ترجمت الإجابة على النحو التالي:

الجدول رقم: (04): نموذج الدراسة

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
----------	------	-------	------	----------

المصدر: من إعداد الطلبة

ثالثا: أدوات التحليل:

بعد توزيع الإستمارات وجمعها وفرزها وتحديد الإستمارات الصحيحة التي سيتم الإعتماد على الإجابات الواردة فيها في التحليل وإستبعاد الإستمارات الخاطئة تم الإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية الإجتماعية (SPSS) لتحليل نتائج الدراسة الميدانية، باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- مقياس ليكرت الخماسي.
- معامل ألفا كرونباخ.
- معامل الارتباط (بيرسون) لتحديد درجة الارتباط بين المتغيرين (أنظمة المعلومات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية).
- التكرارات والنسب المكونة لوصف مجتمع وعينة الدراسة والتحقق من إجابات الأفراد.
- المتوسطات الحسابية لمعرفة اتجاهات أفراد العينة نحو كل محور من محاورها ولترتيب إجاباتهم.
- الانحرافات المعيارية لقياس مدى تجانس إجابات الأفراد وتشتتها حول متوسطات إجاباتهم.
- نموذج الإنحدار المتعدد، (إختبار التوزيع الطبيعي، إختبار المعنوية المنطقية، إختبار ستودنت، إختبار فيشر).
- إختبار مدى صحة الفرضيات الموضوعية.

رابعاً: صدق وثبات المقياس

يعتبر صدق وثبات أداة الدراسة من أهم أسس جمع البيانات في البحث العلمي ويرجع السبب في ذلك إلى ان ثبات وصدق الأداة يؤدي إلى صحة ومصداقية نتائج الدراسة او العكس. ويقصد بصدق أداة الدراسة على ان تعكس وتقيس أسئلة الإستمارة الظاهرة أو المتغير الذي وضعت لقياسه، وضمان لصدق الدراسة تم عرض إستمارة المعلومات على مجموعة من أساتذة الإختصاص قبل التوزيع لضبط صياغة الأسئلة والجانب المنهجي للإستمارة كما تم الوقوف على عملية توزيع الإستمارة من قِبل الطالبين، وإيصال المعنى الصحيح للأسئلة غير المفهومة لدى بعض المبحوثين.

أما ثبات أداة الدراسة فيعرف على أنه قدرت الأداة المستخدمة في الدراسة على إعطاء نفس النتائج إذا تم تكرار القياس على نفس العينة محل الدراسة عدة مرات وفي نفس الظروف. وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم: (04): معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	محاور الدراسة
0,861	محور أنظمة المعلومات الحديثة
0,836	محور تنمية الكفاءات الإنتاجية
0,907	محاور الإستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

يبين الجدول (05) أن قيمة كرونباخ لمحاور الإستبيان ككل مرتفع قدر بـ (0,907)، حيث بلغ (0,861) بالنسبة للمحور الاول والذي تضمن أنظمة المعلومات الحديثة، فيما بلغ (0,836) بالنسبة لمحور تنمية الكفاءات الإنتاجية. وهذا ما يدل على ثبات أداة الدراسة والمتمثلة أساسا في الإستبيان وإمكانية استخدامه في الدراسة التطبيقية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات

يهتم هذا المبحث بعرض وتحليل نتائج أسئلة الإستبيان التي تعلقت بأنظمة المعلومات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات وإستخلاص النتائج والوصول إلى مختلف العلاقات، بالإضافة إلى إختبار صحة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من المبحوثين المرتبطة بمحوري الإستبيان بهدف الوصول إلى نتائج الدراسة الميدانية.

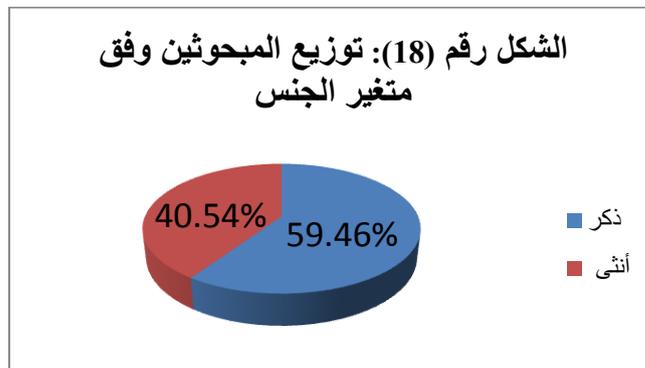
1. عرض وتحليل نتائج متغير الجنس

تم تقسيم الجنس إلى ذكر وأنثى، وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم: (05): توزيع المبحوثين وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	البيان
59,46	22	ذكر
40,54	15	أنثى
100	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج Excel

يلاحظ من خلال الجدول (05) أن ما نسبته 59,46% من إجمالي المبحوثين هم ذكور حيث بلغ عددهم 22 فرداً، فيما يمثل الإناث 09 أفراد من إجمالي عينة الدراسة أي ما نسبته 40,54%.

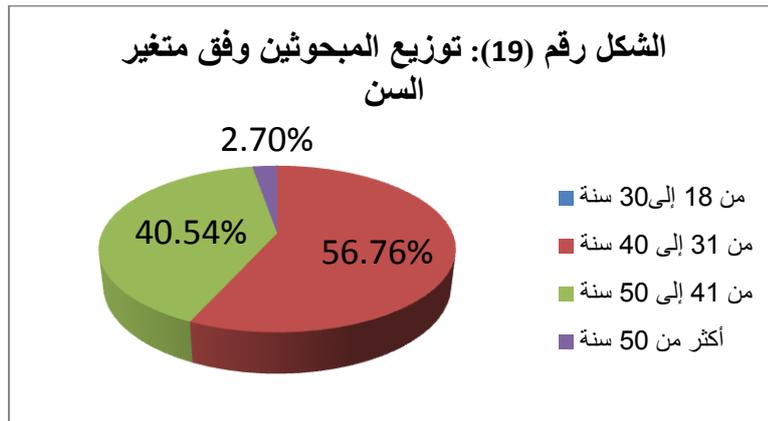
2. عرض وتحليل نتائج متغير السن

تم تقسيم سنوات العمر إلى أربعة فئات تتراوح من 18 إلى 50 فما فوق، والجدول التالي يظهر نتائج متغير السن لأفراد العينة المدروسة:

الجدول رقم: (06): توزيع المبحوثين وفق متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	البيان
00	00	من 18 إلى 30 سنة
56,76	21	من 31 إلى 40 سنة
40,54	15	من 41 إلى 50 سنة
2,70	1	أكثر من 50 سنة
100	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج Excel

يوضح الجدول (06) أن 21 فرد من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31 سنة إلى 40 سنة وهو ما يمثل نسبة 56,76%، وهناك 15 فرد تتراوح ما بين 41 سنة إلى 50 سنة أي ما نسبته 40,54%، وهناك فرد واحد عمره أكثر من 50 سنة بنسبة 02,70%.

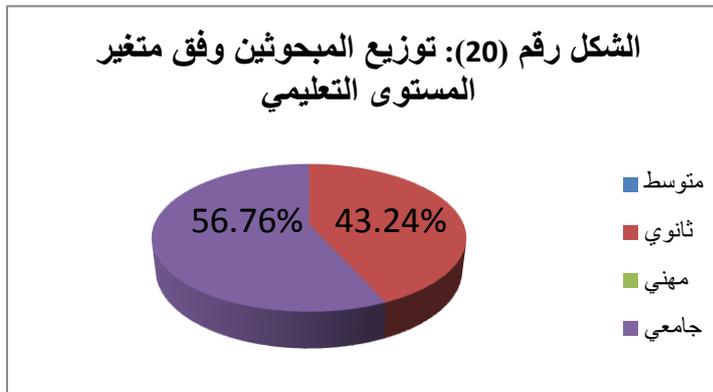
3. عرض وتحليل نتائج متغير المستوى التعليمي

نظرا لإختلاف مستويات التعليم لدى المبحوثين، تم إدراج 04 مستويات شاملة تتمثل في: متوسط، ثانوي، مهني، جامعي. والجدول التالي يظهر توزيع أفراد العينة على المستويات السابقة:

الجدول رقم: (07): توزيع المبحوثين وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
00	00	متوسط
43,24	16	ثانوي
00	00	مهني
56,76	21	جامعي
100	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج Excel

يبين الجدول (07) أن 16 فرد من أفراد العينة ذوي مستوى ثانوي وهو ما يمثل نسبة 43,24%، وهناك 21 فرد من أفراد العينة ذوي مستوى جامعي وهو ما يمثل نسبة 56,76%، أما بالنسبة لمستوى المتوسط والمهني فلا يوجد أي فرد.

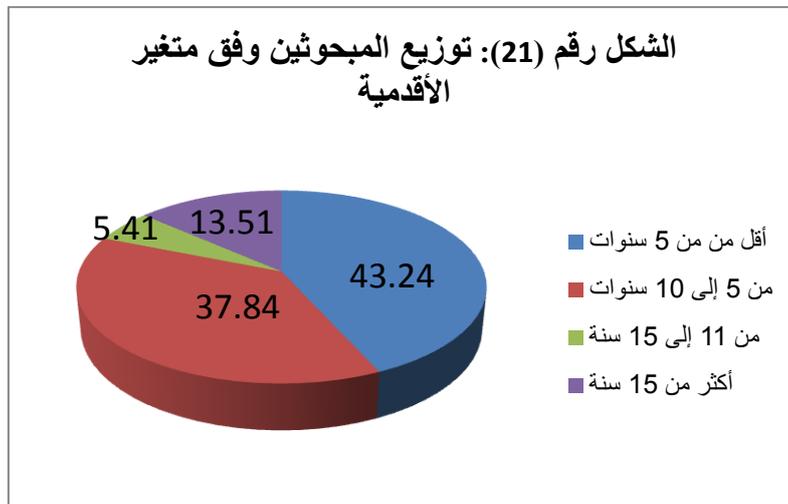
4. عرض وتحليل نتائج متغير الأقدمية

للتعرف على عدد سنوات الأقدمية من قبل أفراد عينة الدراسة، تم اقتراح 4 خيارات موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم: (08): توزيع المبحوثين وفق متغير الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	البيان
43,24	16	أقل من 5 سنوات
37,84	14	من 5 إلى 10 سنوات
5,41	02	من 11 إلى 15 سنة
13,51	05	أكثر من 15 سنة
100	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول (08) أن 16 من إجمالي أفراد العينة يملكون خبرة أقل من 05 سنوات أي ما نسبته 43,24%، فيما يقدر عدد الأفراد الذين يملكون خبرة من 05 إلى 10 سنوات بـ 14 فردا من المبحوثين بنسبة 37,84%، فيما تقدر نسبة الأفراد الذين يملكون خبرة بين 11 سنة و15 سنة بـ 05,41% والذين بلغ عددهم 02 فرد من إجمالي عينة الدراسة، أما الأفراد الذين يملكون خبرة أكثر من 15 سنة فعددهم 05 أفراد بنسبة 13,51%.

المطلب الثاني: عرض إجابات أفراد الدراسة حسب المحاور

أولاً: مقياس التقييم

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي الذي يقوم على 5 درجات هي: عالي جداً، عالي، متوسط، ضعيف، ضعيف جداً، وذلك للدلالة على درجة موافقة أو إعتراض المبحوثين على الظاهرة ويتم تحديد الإجابات عن طريق حساب طول خلايا المقياس وذلك لحساب المدى العام للعلاقة التالية:

$$E = X_{max} - X_{min} = 5 - 1 = 4$$

ولإيجاد طول الخلايا الصحيح نقسم النتيجة السابقة على عدد درجات مقياس التقييم المعتمد (ليكرت الخماسي)، بمعنى $(0.8 = 5 \div 4)$ ، ويمكن توضيح طول الخلايا من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم: (09): الأوزان المرجعة لمقياس الدراسة

رقم الفئة	الخلية	المجال
01	ضعيف جداً	[1.80,1.00]
02	ضعيف	[2.60,1.80]
03	متوسط	[3.40,2.60]
04	عالي	[4.20,3.40]
05	عالي جداً	[5.00,4.20]

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مقياس ليكرت

ثانيا: الإتساق الداخلي لأداة الدراسة

ينعكس الإتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال مدى إرتباط عبارات الإستمارة ككل ومدى إرتباط العبارات التي توضع في مجال واحد من محاور الدراسة. وللتأكد من مدى ترابط العبارات مع بعضها البعض تم الإعتماد على برنامج spss لحساب معامل بيرسون والذي يعتبر من أهم و أكثر المعاملات إستخداما في دراسة العلاقة بين المتغيرات أو عبارات الإستمارة، حيث تم إستخدامه لقياس ترابط عبارات المحور الأول الذي يدرس مدى اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة بكل مكوناتها، إضافة إلى حساب معاملات عبارات المحور الثاني الذي تناول تنمية الكفاءات الإنتاجية في المؤسسة.

ثالثا: الإتساق الداخلي لعبارات الإستبيان.

يتكون محور إعتماد أنظمة المعلومات الحديثة من أربعة مجالات تمثلت في: قواعد البيانات، التدفق المستمر للمعلومة، الشبكات الإتصالية، البرمجيات الحديثة، حيث تم حساب معامل الإرتباط بيرسون بين كل مجالين من المحور والجدول التالي يوضح نتائج المعاملات بين كل المجالات.

الجدول رقم: (10): معاملات الارتباط بين عبارات قواعد البيانات

L5	L4	L3	L2	L1	رقم العبارة معامل بيرسون
					معامل بيرسون للعبارة L1
				0.413**	معامل بيرسون للعبارة L2
			0.540**	0.818**	معامل بيرسون للعبارة L3
		0.609*	0.701**	0.430**	معامل بيرسون للعبارة L4
	0.651*	0.536*	0.481**	0.470**	معامل بيرسون للعبارة L5

(*) درجة حرية (0,05).

(**) درجة حرية (0,01).

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا ان عبارات قواعد البيانات مرتبطة ومنتاسفة فيما بينها وهذا من خلال معامل الارتباط الموجب والقوي ويؤكد ذلك من خلال العبارات 01 و 02 و 03 و 04 و 05 المرتبطة ويلاحظ أن أقوى إرتباط بين العبارتين 3 و 1 وهذا دليل قوي لارتباط العبارة (تمتلك مؤسستكم قواعد ذات سعة كبيرة لتخزين البيانات) والعبارة (تستخدم مؤسستكم أساليب مختلفة في إيصال المعلومات) بمقدار (0,818) عند درجة حرية 0.01 (مجال الخطأ 1%).

الجدول رقم: (11): معاملات الارتباط بين عبارات التدفق المستمر للمعلومة

L13	L12	L11	L10	L9	L8	L7	L6	رقم العبارة معامل بيرسون
								معامل بيرسون للعبارة L6
							0,343*	معامل بيرسون للعبارة L7
						0.898**	0.290	معامل بيرسون للعبارة L8
					0,630**	0,641**	0,581**	معامل بيرسون للعبارة L9
				0,197	0,684**	0,801**	0,343*	معامل بيرسون للعبارة L10
			0,555**	0,340*	0,626**	0,555**	0,231	معامل بيرسون للعبارة L11
		0,372*	0,898**	0,513**	0,537**	0,684**	0,399*	معامل بيرسون للعبارة L12
	0,684**	0,555**	0,801**	0,172	0,898**	1,00**	0,343*	معامل بيرسون للعبارة L13

** درجة حرية (0,01).

*درجة حرية (0,05).

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا ان عبارات التدفق المستمر للمعلومة مرتبطة ومتناسقة فيما

بينها وهذا من خلال معامل الارتباط الموجب والقوي ويؤكد ذلك من خلال العبارات 06 و 07 و 08 و 09

و 10 و 11 و 12 و 13 المرتبطة ويلاحظ أن أقوى إرتباط بين العبارتين 13 و 7 وهذا دليل قوي لارتباط تمنح مؤسستكم معلومات دقيقة في مجال عملكم وتطبق أساليب مختلفة في إيصال المعلومات.

الجدول رقم: (12): معاملات الإرتباط بين عبارات الشبكات الإتصالية

L19	L18	L17	L16	L15	L14	رقم العبارة معامل بيرسون
						معامل بيرسون للعبارة L14
					0,516**	معامل بيرسون للعبارة L15
				0,353*	0,586**	معامل بيرسون للعبارة L16
			0,240	0,195	0,361	معامل بيرسون للعبارة L17
		0,427**	0,525**	0,360*	0,320*	معامل بيرسون للعبارة L18
	0,611**	0,316*	0,564**	0,186	0,429**	معامل بيرسون للعبارة L19

(*) درجة حرية (0,05).

(**) درجة حرية (0,01).

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا ان عبارات الشبكات الإتصالية مرتبطة ومتناسقة فيما بينها وهذا من خلال معامل الارتباط الموجب والقوي ويؤكد ذلك من خلال العبارات 14 و 15 و 16 و 17 و 18 و 19 المرتبطة ويلاحظ أن أقوى إرتباط بين العبارتين 19 و 18 وهذا دليل قوي لارتباط العبارة (تزاول مؤسستكم مختلف أنشطتها بالإعتماد على البريد الإلكتروني) والعبارة (تتوفر مسستكم على تدفق عالي للإنترنت (internet) لأداء مهامها) بمقدار 0,611 عند درجة حرية 0.01 (مجال الخطأ 1%).

الجدول رقم: (13): معاملات الارتباط بين عبارات البرمجيات الحديثة

L24	L23	L22	L21	L20	رقم العبارة معامل بيرسون
					معامل بيرسون للعبارة L20
				0,431**	معامل بيرسون للعبارة L21
			0,580**	0,484**	معامل بيرسون للعبارة L22
		0,780**	0,457**	0,534**	معامل بيرسون للعبارة L23
	0,700**	0,684**	0,505**	0,432**	معامل بيرسون للعبارة L24

(*) درجة حرية (0,05).

(**) درجة حرية (0,01).

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

من نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا ان عبارات التدفق المستمر للمعلومة مرتبطة ومتناسقة فيما بينها وهذا من خلال معامل الارتباط الموجب والقوي ويؤكد ذلك من خلال العبارات 20 و 21 و 22 و 23 و 24 المرتبطة وهذا عند درجة حرية 0.01 و 0.05 ويلاحظ أن أقوى إرتباط بين العبارتين 22 و 23 وهذا دليل قوي لارتباط تقدم مؤسستكم تحديثات على مستوى برامج الإعلام الآلي (mise à jour) بصفة دورية ومنظمة وتوفر مستكم أنظمة حماية للسجلات الإلكترونية الخاصة بالعمل.

رابعاً: عرض وتحليل نتائج أنظمة المعلومات الحديثة في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات.

تم الإعتماد على المحور الأول من الإستبيان للتعرف على مدى إعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات والتي تمثل أحد المتغيرات الرئيسية للدراسة والتي شملت: قواعد

البيانات، التدفق المستمر للمعلومة، الشبكات الإتصالية، البرمجيات الحديثة، والذي سيتم من خلاله عرض آراء المبحوثين وتحليلها بعد حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لكل العبارات.

1. عرض وتحليل عبارات قواعد البيانات

الجدول رقم: (14): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لعبارات قواعد البيانات

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	إتجاه الإجابة
		عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
01	تمتلك مؤسستكم قواعد بيانات ذات سعة كبيرة لتخزين البيانات (BDD).	32	05	00	00	00	4,86	0,346	عالي جدا
		86,49	13,51	00	00	00			
02	تمتلك مؤسستكم سجل إلكتروني للموظفين.	37	00	00	00	00	5,00	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
03	تستخدم مؤسستكم أساليب مختلفة في إيصال المعلومات.	30	07	00	00	00	4,81	0,397	عالي جدا
		81,08	18,92	00	00	00			
04	تتيح مؤسستكم إمكانية الدخول إلى قاعدة بياناتها بسهولة.	37	00	00	00	00	5,00	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
05	لا تستغرق مؤسستكم وقتا طويلا في الوصول إلى البيانات الخاصة بالموظفين.	31	06	00	00	00	4,84	0,373	عالي جدا
		83,78	16,22	00	00	00			
X1	المتوسط الحسابي العام						4,90		عالي جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (4,90) وهو ما يدخل ضمن الخلية الخامسة التي تمثل عالي جدا، حيث تراوحت متوسطات قواعد البيانات ما بين (4,81) و (5,00) بمعنى أن العبارات متوفرة بدرجة تتراوح ما بين عالية وعالية جدا حيث حصلت العبارة (02) و (04) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (5,00) بينما العبارة (03) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (4,81) مما يعني أن المؤسسة تملك قاعدة ذات سعة كبيرة لتخزين البيانات تستخدمها لإيصال المعلومات.

2. عرض وتحليل عبارات التدفق المستمر للمعلومة

الجدول رقم: (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات التدفق المستمر للمعلومة

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الإجابة
		عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
06	تهتم إدارة مؤسستكم بجودة ودقة المعلومات المتبادلة	31	06	00	00	00	4,73	0,732	عالي جدا
	%	83,78	16,22	00	00				
07	تطبق مؤسستكم أساليب مختلفة في إيصال المعلومات	31	06	00	00	00	4,84	0,373	عالي جدا
	%	83,78	16,22	00	00				
08	تشجع مؤسستكم على التبادل المستمر للمعلومات الوظيفية	32	05	00	00	00	4,86	0,346	عالي جدا
	%	86,49	13,51	00	00				
09	يتسنى لكم الحصول على المعلومات الضرورية في الوقت المناسب	37	00	00	00	00	5,00	00	عالي جدا
	%	100	00	00	00				
10	المعلومات المقدمة تتناسب مع إحتياجاتكم الوظيفية.	31	06	00	00	00	4,84	0,373	عالي جدا
	%	83,78	16,22	00	00				
11	يتوفر لدى مؤسستكم معلومات تساعد على إتخاذ مختلف القرارات.	33	04	00	00	00	4,89	0,314	عالي جدا
	%	89,19	10,81	00	00				
12	تقدم مؤسستكم معلومات مساعدة على إبتكار طرق جديدة للعمل.	32	05	00	00	00	4,86	0,346	عالي جدا
	%	86,49	13,51	00	00				
13	تمنح مؤسستكم معلومات دقيقة في مجال عملكم.	31	06	00	00	00	4,84	0,373	عالي جدا
	%	83,78	16,22	00	00				
X2	المتوسط الحسابي العام						4,86		عالي جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (4,86) وهو ما يدخل ضمن الخلية الخامسة التي تمثل عالي جدا، حيث تراوحت متوسطات التدفق المستمر للمعلومة ما بين (4,73) و (5,00) بمعنى أن العبارات متوفرة بدرجة عالية جدا حيث حصلت العبارة (09) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (5,00) بينما العبارة (06) في المرتبة الأخيرة

بمتوسط حسابي قدره (4,73) مما يعني أن المؤسسة تهتم بجودة ودقة المعلومات وتشجع على تبادلها بشكل مستمر.

3. عرض وتحليل عبارات الشبكات الإتصالية

الجدول رقم: (16): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لعبارات الشبكات الإتصالية

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	إتجاه الإجابة
		عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
14	يتوفر لدى مؤسستكم إتصال دائم بين مختلف الأقسام	36	01	00	00	00	04,97	0,164	عالي جدا
		97,30	02,70	00	00	00			
15	توفر مؤسستكم شبكة متكاملة للإتصال بالهاتف الثابت بين الأقسام	37	00	00	00	00	05	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
16	تستخدم مؤسستكم شبكات إتصالية داخلية (intranet) لربط حواسيب أقسامها بشكل دائم	37	00	00	00	00	05	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
17	تمتلك مؤسستكم شبكات إتصالية خارجية (extranet) للإتصال مع المستخدمين الخارجيين	37	00	00	00	00	04	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
18	تتوفر مؤسستكم على تدفق عالي للإنترنت (internet) لأداء مهامها	36	01	00	00	00	04,97	0,164	عالي جدا
		97,60	02,70	00	00	00			
19	تزاول مؤسستكم مختلف أنشطتها بالإعتماد على البريد الإلكتروني.	37	00	00	00	00	04	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
X3	المتوسط الحسابي العام						4,66		عالي جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (4,66) وهو ما يدخل ضمن الخلية الخامسة التي تمثل عالي جدا، حيث تراوحت متوسطات الشبكات

الإتصالية ما بين (4,00) و (5,00) بمعنى أن العبارات متوفرة بدرجة عالية وعالية جدا حيث حصلت العبارتين (15) و (16) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (5,00) بينما العبارتين (17) و (19) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (4,00) مما يعني أن المؤسسة تستخدم الشبكات الإتصالية في مزاوله أنشطتها حسب إجابات أفراد العينة.

4. عرض وتحليل عبارات البرمجيات الحديثة

الجدول رقم: (17): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لعبارات البرمجيات الحديثة

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	إتجاه الإجابة
		عالي جدا	عالي	محايد	ضعيف	ضعيف جدا			
20	تستخدم مؤسستكم أنظمة تشغيل خاصة بالعمل (système d'exploitation spécialisé)	36	01	00	00	00	04,97	0,164	عالي جدا
		97,30	02,70	00	00	00			
21	تستخدم مؤسستكم برامج الإعلام الألي الحديثة لإنجاز الأنشطة اليومية	37	00	00	00	00	05	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
22	توفر مؤسستكم أنظمة حماية للسجلات الإلكترونية الخاصة بالعمل	37	00	00	00	00	05	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
23	تقدم مؤسستكم تحديثات على مستوى برامج الإعلام الالي (mise a jour)	37	00	00	00	00	05	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
24	تقدم مؤسستكم تطبيقات (application) مكملة لبرامج الإعلام الألي	35	02	00	00	00	04,95	0,229	عالي جدا
		94,59	05,41	00	00	00			
X4	المتوسط الحسابي العام						04,98		عالي جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (4,98) وهو ما يدخل ضمن الخلية الخامسة التي تمثل عالي جدا، حيث تراوحت متوسطات البرمجيات

الحديثه ما بين (4,95) و (5,00) بمعنى أن العبارات متوفرة بدرجة عالية جدا حيث حصلت العبارات (21) و (22) (23) على المراتب الاولى بمتوسط حسابي قدره (5,00) بينما العبارة (24) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (4,95) مما يعني أن المؤسسة تستخدم البرمجيات الحديثه وتعمل على تحديثها حسب إجابات أفراد العينة.

خامسا: عرض وتحليل نتائج تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات.

تم تخصيص المحور الثاني من الإستبيان للتعرف على تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات والتي تمثل المتغير التابع في الدراسة حيث تم تحديد مدى تنمية الكفاءات الإنتاجية من خلال 3 عناصر تمثلت في: التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، والذي سيتم من خلاله عرض إجابات المبحوثين وتحليلها بعد حساب التوزيعات، التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لكل عبارة.

1. عرض وتحليل عبارات التوظيف.

تم التعبير عن عنصر التوظيف من خلال 04 عبارات وتظهر نتائج حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لهذه العبارات في الجدول (19):

الجدول رقم: (18): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لعبارات التوظيف

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	إتجاه الإجابة
		عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
25	تولي مؤسستكم أهمية كبيرة لإستقطاب الكفاءات الإنتاجية.	37	00	00	00	00	05	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
26	تحدد مؤسستكم المعايير العلمية والعملية اللازمة لتوظيف الكفاءات الإنتاجية بشكل دقيق.	37	00	00	00	00	05	00	عالي جدا
		100	00	00	00	00			
27	تستخدم مؤسستكم موقعها الإلكتروني في توظيف الكفاءات الإنتاجية.	00	00	00	00	37	01	00	ضعيف جدا
		00	00	00	00	100			
28	تقدم مؤسستكم جميع المعلومات اللازمة التي يحتاجها المتقدم للوظيفة.	00	37	00	00	00	04	00	عالي جدا
		00	100	00	00	00			
Y1	المتوسط الحسابي العام						3,75		عالي

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (3,75) وهو ما يدخل ضمن الخلية الرابعة التي تمثل عالي، حيث تراوحت متوسطات التوظيف ما بين (1,00) و (5,00) بمعنى أن العبارات متوفرة بدرجة ضعيف جدا وعالية جدا حيث حصلت العبارة (25) و(26) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (5,00) بينما العبارة (27) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1,00) مما يعني أن المؤسسة تهتم باستقطاب الكفاءات الإنتاجية بينما لاتعتمد على موقعها الإلكتروني في عملية التوظيف.

2. عرض وتحليل عبارات التدريب

الجدول رقم: (19): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لعبارات التدريب

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	إتجاه الإجابة
		عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
29	تقدم مؤسستكم برامج تدريبية خاصة بفئة الكفاءات الإنتاجية.	35	02	00	00	00	4,95	0,229	عالي جدا
		94,59	05,41	00	00	00			
30	تحدد مؤسستكم الإحتياجات التدريبية من الكفاءات الإنتاجية بشكل فعال.	34	03	00	00	00	4,92	0,276	عالي جدا
		91,89	8,11	00	00	00			
31	تمنح مؤسستكم فرص لتقييم العائد من البرامج التدريبية.	33	04	00	00	00	4,89	0,314	عالي جدا
		89,19	10,81	00	00	00			
32	تستخدم مؤسستكم أساليب علمية حديثة في عملية التدريب	36	01	00	00	00	4,97	0,164	عالي جدا
		97,30	2,70	00	00	00			
Y2	المتوسط الحسابي العام						4,93		عالي جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (4,93) وهو ما يدخل ضمن الخلية الخامسة التي تمثل عالي جدا، حيث تراوحت متوسطات التدريب ما بين (4,89) و (4,97) بمعنى أن العبارات متوفرة بدرجة عالية جدا حيث حصلت العبارة (32) على المرتبة

الاولى بمتوسط حسابي قدره (4,97) بينما العبارة (31) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (4,89) مما يعني أن المؤسسة تحرص على تدريب كفاءاتها الإنتاجية وتستخدم أساليب علمية في ذلك

3. عرض وتحليل عبارات تقييم الأداء

الجدول رقم: (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات تقييم الأداء

رقم العبارة	العبارات	الإجابات					المتوسط الحساب	الانحراف المعياري	إتجاه الإجابة
		عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا			
33	تعتمد مؤسستكم على الشفافية التامة في تقييم أداء كفاءاتها الإنتاجية.	33	04	00	00	00	4,89	0,318	عالي جدا
		89,19	10,81	00	00	00			
34	تستخدم مؤسستكم الطرق الحديثة لتقييم الأداء الإنتاجي.	32	05	00	00	00	4,86	0,346	عالي جدا
		86,49	13,51	00	00	00			
35	تستخدم مؤسستكم معايير علمية في تقييم الأداء الإنتاجي.	33	04	00	00	00	4,89	0,314	عالي جدا
		89,19	10,81	00	00	00			
36	تتوصل مؤسستكم من خلال تقييمها لأدائكم الإنتاجي إلى تحقيق الرضا الوظيفي.	32	05	00	00	00	4,86	0,346	عالي جدا
		86,49	13,51	00	00	00			
		المتوسط الحسابي العام					4,87		عالي جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (4,87) وهو ما يدخل ضمن الخلية الخامسة التي تمثل عالي جدا، حيث تراوحت متوسطات تقييم الأداء ما بين (4,86) و (4,89) بمعنى أن العبارات متوفرة بدرجة عالية جدا حيث حصلت العبارتين (33) و (35) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (4,89) بينما العبارتين (34) و (36) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (4,86) مما يعني أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق الرضا الوظيفي عن طريق التقييم الأمثل للأداء.

المطلب الثالث: تحليل وتفسير النتائج وإختبار صحة الفرضيات:

إهتمت هذه الدراسة بمعرفة العلاقة بين أنظمة المعلومات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية، حيث تم طرح فرضية رئيسية إنبثقت منها 04 فرضيات فرعية ومن أجل إختبار فرضية الدراسة تم الإعتماد على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد وإختبار فيشر لاختبار الدلالة الإحصائية لمتغيرين المستقل والتابع، والوصول إلى النتائج واستخلاص العلاقة بين أنظمة المعلومات الحديثة (المتغير المستقل) وتنمية الكفاءات الإنتاجية (المتغير التابع).

أولاً: صياغة النموذج الخطي

تقوم هذه الدراسة على معرفة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وتمثل المتغيرات المستقلة مكونات أنظمة المعلومات الحديثة وتتمثل في قواعد البيانات، التدفق المستمر للمعلومة، الشبكات الإتصالية، البرمجيات الحديثة، أما المتغير التابع فيتمثل في تنمية الكفاءات الإنتاجية، ونرمز لهذه المتغيرات كالآتي:

1. المتغيرات المستقلة: وتتمثل في:

- قواعد البيانات ويرمز لها بـ (X1).
 - التدفق المستمر للمعلومة ويرمز لها بـ (X2).
 - الشبكات الإتصالية ويرمز لها بـ (X3).
 - البرمجيات الحديثة ويرمز لها بـ (X4).
2. المتغير التابع: ويتمثل في تنمية الكفاءات الإنتاجية ويرمز لها بالرمز (Y).

وبعد القيام بترميز المتغيرات المختلفة تم تحديد الصيغة الرياضية المناسبة للنموذج بالإعتماد على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، والتي يعبر عنها كالآتي:

$$Y = A + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + E_i$$

حيث: (Y) يمثل المتغير التابع، (Xi) يمثل المتغيرات المستقلة.

- (A) يمثل المتغير التابع إذا كانت قيمة كل المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.
- (Bi) تمثل مقياس تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى.
- (Ei) هو عنصر الخطأ الذي يعبر عن تأثير متغيرات أخرى غير موجودة في النموذج.

إنطلاقاً من بيانات الإستبيان والشكل الرياضي للنموذج وبالاعتماد على برنامج SPSS، تم تقدير معلمات النموذج، والجدول (22) يوضح نتائج التقدير:

الجدول رقم: (21): نتائج تقدير معلمات النموذج الخطي

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	3,980	2,913		1,366	,032
x1	,379	,170	,507	2,220	,034
1 x2	,136	,098	,264	1,814	,028
x3	-,744	,568	-,198	-1,310	,200
x4	,299	,262	,151	1,141	,262

a. Variable dépendante : y

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

وبناء على النتائج الموضحة في الجدول (22) يمكن صياغة النموذج الخطي وفقاً للمعادلة التالية:

$$Y = 3,980 + 0,379X_1 + 0,136X_2 - 0,744X_3 + 0,299X_4$$

ثانياً: اختبار النموذج:

1. اختبار التوزيع الطبيعي:

إن أي إجراء أو اختبار إحصائي يقتضي أن تكون متغيرات دراسته تتبع التوزيع الطبيعي، ومن الشكل أسفله يتضح أن المتغير يخضع لهذا التوزيع.

أنظر الشكل الخاص بملحق التوزيع الطبيعي

2. اختبار المعنوية المنطقية:

يجب أن تتماشى إشارة معامل المتغير مع طبيعة العلاقة المنطقية التي تربط بين المتغيرين X و Y وهو ما لا ينطبق مع إشارة المعامل (X3) والذي كانت قيمته (-0,744) وبالتالي يسقط (X3) من النموذج.

3. إختبار ستيودنت:

يجب أن تكون قيمة "sig" (دلالة إحصائية) لكل معامل (t) أصغر من أو تساوي 5% وبالتالي نترك فقط المتغيرين (X1, X2) وذلك لأن باقي المتغيرات (X3, X4) كانت دلالتها الإحصائية أكبر من 5% وهي على التوالي (0,20)، (0,262).

الجدول رقم: (22): نتائج إختبار ستيودنت

المعاملات	معاملات المتغيرات	القيم المحسوبة	مستوى المعنوية
ثابت النموذج B ₀	3,980	1,366	0,032
B ₁ الذي يرافق متغير قواعد البيانات	0,379	2,220	0,034
B ₂ الذي يرافق متغير التدفق المستمر للمعلومة	0,136	1,814	0,028
B ₃ الذي يرافق متغير الشبكات الإتصالية	-0,744	-1,310	0,20
B ₄ الذي يرافق متغير البرمجيات الحديثة	0,299	1,141	0,262

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

ويوضح الجدول (23) نتائج إختبار ستيودنت والذي يبين قيم t المحسوبة t_{cal} للمعاملات المقدرة والقيم الجدولية t_{tab} والتي يتم إستخراجها من جدول ستيودنت عند مستوى معنوية 5% وبدرجة حرية n-k والتي

$$t_{n-k}^a = t_{33}^{0,05} = 1,694 \text{ أي } 37-4=33$$

a: درجة المعنوية المعتمدة في الدراسة:

n: عدد المشاهدات (37).

K: عدد المتغيرات المستقلة (4).

$$T \text{ tab}^a_{n-k}$$

$$T^{0,05}_{37-4} = t^{0,05}_{33}$$

والتي تقابل القيمة الجدولية (1,694) وهي أصغر من القيمة المحسوبة لـ (x1 = 2,220) و (x2=1,814)

4. إختبار فيشر F:

يساعد إختبار فيشر في التأكد من مدى صحة الشكل الرياضي للمعادلة حيث كلما كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ودرجات حرية معينة فإنه يتم قبول فرضية أن كل المعلمات تختلف عن الصفر أي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والجدول (24) يبين نتائج إختبار فيشر كآتي:

الجدول رقم: (23): نتائج تقدير معلمات النموذج الخطي

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,744 ^a	,553	,497	,10176	,553	9,907	4	32	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), x4, x3, x2, x1

b. Variable dépendante : y

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

وحسب الجدول (24) يتبين أن قيمة F المحسوبة تقدر بـ (9,907) اما قيمة F الجدولية فتم حسابها من خلال الجدول الإحصائي للتوزيع F عند درجة حرية البسط $K = 4$ ودرجة حرية المقام $n - 1 - k$ تقدر بـ (2,67) وبما أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة (الفرضية الرئيسية) أي أنظمة المعلومات الحديثة تساهم في تنمية الكفاءات الإنتاجية بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات بنسبة (55,3%) أما ما نسبته (44,7%) فهي تعود إلى عوامل أخرى لا تتعلق بموضوع الدراسة.

ولتقييم معنوية معلمات النموذج يتم استخدام إختبار ستيودنت، ومن ثم تقييم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع باختبار الفرضية الخاصة بالمعاملات المقدره على النحو التالي:

$$H_0: B_0 = B_1 = B_2 = B_3 = B_4 = 0 \text{ فرضية العدم}$$

$$H_1: B_0 \neq B_1 \neq B_2 \neq B_3 \neq B_4 \neq 0 \text{ الفرضية البديلة}$$

وقد تبين من خلال قيمة F المبينة في الجدول الخاص بملحق فيشر .

حيث كانت قيمة Sig الدلالة المعنوية مساوية لـ (0,00) وهي أقل من 5% (0,05) الدلالة المعنوية المعتمدة في الدراسة.

كما كانت قيمة المعامل F المحسوبة (9,907) وهي أكبر من القيمة الجدولية F_{n-k-1}^a .

a: درجة المعنوية المعتمدة في الدراسة (0,05).

n: عدد المشاهدات (37).

K: عدد المتغيرات المستقلة (4).

وعليه $F_{32}^{0,05} = 2,67$.

ثالثاً: الشكل النهائي للنموذج

ويوضح هذا النموذج أنه في حالة عدم وجود أي مكون من مكونات أنظمة المعلومات الحديثة تقدر تنمية الكفاءات الإنتاجية بـ (3,980)، وفي حالة وجود قواعد البيانات لأنظمة المعلومات الحديثة تزيد تنمية الكفاءات الإنتاجية بـ (37,9%)، أما في حالة وجود أنظمة المعلومات الحديثة من حيث التدفق المستمر للمعلومة فإن تنمية الكفاءات الإنتاجية تزيد بنسبة (13,60%)، وفي حالة وجود أنظمة المعلومات الحديثة من خلال الشبكات الإتصالية فإن تنمية الكفاءات الإنتاجية تنقص بنسبة (74,4%)، وفي حالة استخدام أنظمة المعلومات الحديثة من جانب البرمجيات الحديثة فإن تنمية الكفاءات الإنتاجية تزيد بنسبة (29,9%).

وعليه تصبح الصيغة النهائية للنموذج كالتالي:

$$Y = A + B_1X_1 + B_2X_2$$

$$Y = 3,980 + 0,379X_1 + 0,136X_2$$

رابعاً: تقييم معلمات النموذج الخطي

وبعد القيام بتقدير معلمات النموذج الخطي بالاعتماد على البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، سيتم الاعتماد على بعض الاختبارات من خلال برنامج SPSS، لتقييم معلمات النموذج، وتمثلت هذه الاختبارات في:

- **المعيارية المنطقية:** وهي تخص الإشارة التي يجب ان يظهر معها معامل المتغير المستقل، ولكون القرار الذي يتعمد بشأن صحة الإشارة وخطأها أساسه معرفة منطقية اتجاه سلوك المتغير المستقل من حيث علاقته بالمتغير التابع لذا فقد سميت بالمعايير المنطقية.

- المعيارية الإحصائية: وتشمل t-test لاختبار معنوية معاملات المتغيرات المستقلة والعامل الثابت constante و r لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع dependent variable ومنها F-ration و R^2 لاختبار معنوية المعادلة النهائية ومدى معنوية درجة تفسير التباين.

وبهدف إختبار المعنوية الكلية للنموذج تم الاعتماد على مجموعة من المعاملات والاختبارات لمعرفة مدى صحة وجود معادلة الانحدار وتمثل في:

- معامل التحديد R^2 : تشير النتائج أن المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج تفسر بـ (55,3%) من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع المتمثل في تنمية الكفاءات الإنتاجية، وهذا ما يدل أن هناك علاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

خامسا: اختبار الفرضيات الفرعية

بعد اختبار الفرضية الرئيسة التي تدرس هل هناك اعتماد لأنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات، وذلك برفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة (الفرضية الرئيسية) حيث تم التوصل إلى أن أنظمة المعلومات الحديثة تساهم بما نسبته 55,3% في تنمية الكفاءات تنمية الكفاءات الإنتاجية في المؤسسة. تم إختبار الفرضيات الفرعية بالاعتماد على اختبار ستيودنت.

- إختبار الفرضية الفرعية الأولى

تعتبر الفرضية الفرعية الأولى عن وجود علاقة إحصائية بين أنظمة المعلومات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية عند مستوى معنوية 5% ومن خلال نتائج الجدول (23) يلاحظ أن المعلمة B_1 والتي ترافق قواعد البيانات تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة t المحسوبة الخاصة بها تبلغ (2,220) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1,694) ومعنوية عند مستوى 5% وهو ما يدل على ان قواعد البيانات (X1) هي متغير لديه معنوية إحصائية عند مستوى الثقة 95% في التأثير على تنمية الكفاءات الإنتاجية عند مستوى معنوية 5%. وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الفرعية الأولى والمتمثلة في أن هناك علاقة إحصائية بين قواعد البيانات وتنمية الكفاءات الإنتاجية.

- إختبار الفرضية الفرعية الثانية

تعتبر الفرضية الفرعية الثانية عن وجود علاقة إحصائية بين أنظمة المعلومات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية عند مستوى معنوية 5% ومن خلال نتائج الجدول (23) يلاحظ أن المعلمة B_2 والتي ترافق التدفق المستمر للمعلومة تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة t المحسوبة الخاصة بها تبلغ (1,814) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1,694) ومعنوية عند مستوى 5% وهو ما يدل على ان التدفق المستمر للمعلومة (X_2) هي متغير لديه معنوية إحصائية عند مستوى ثقة 95% في التأثير على تنمية الكفاءات الإنتاجية عند مستوى معنوية 5%. وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الفرعية الثانية والمتمثلة في أن هناك علاقة إحصائية بين التدفق المستمر للمعلومة وتنمية الكفاءات الإنتاجية.

- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تشير الفرضية الفرعية الثالثة إلى وجود علاقة إحصائية بين الشبكات الاتصالية وتنمية الكفاءات الإنتاجية عند مستوى معنوية 5% يتضح من نتائج الجدول (23) أن المعلمة B_3 والتي ترافق الشبكات الاتصالية (X_3) لأنظمة المعلومات الحديثة قيمتها سالبة وبالتالي ترفض تماما لانعدام المعنوية المنطقية.

- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تعتبر الفرضية الفرعية الرابعة عن وجود علاقة إحصائية بين البرمجيات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية عند مستوى معنوية 5%. وتبين نتائج الجدول (23) أن المعلمة B_4 والتي ترافق البرمجيات الحديثة تختلف قيمتها عن الصفر وقيمة t المحسوبة الخاصة بها تقدر بـ (1,141) وهي أصغر من قيمة t الجدولية (1,694) وغير معنوية عند مستوى 5% ومنه نستنتج أن البرمجيات الحديثة لأنظمة المعلومات الحديثة (x_4) هي متغير ليس لديه معنوية إحصائية عند مستوى الثقة 95% في التأثير على تنمية الكفاءات الإنتاجية (المتغير التابع). وتفسر النتائج المتوصل إليها برفض الفرضية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية الصفرية، أي أنه لا توجد علاقة إحصائية ما بين البرمجيات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية عند مستوى معنوية 5%.

- إختبار الفرضية العامة:

قام الباحثان من خلال الفرضيات الفرعية إلى التوصل إلى إختبار صحة الفرضية العامة هناك اعتماد لأنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية.

الفرضية العديمة H_0 : لا يوجد إعتقاد لأنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد إعتقاد لأنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات.

وتقبل الفرضية البديلة H_1 حيث أن تنمية الكفاءات الإنتاجية تعادل ما قيمته (3,980) (أنظر الشكل النهائي) إذا لم يكن هناك أي إعتقاد لأنظمة المعلومات الحديثة، وهي قيمة تندرج ضمن الخلية الرابعة أي أن تنمية الكفاءات الإنتاجية عالية في المؤسسة وتحسن بمقدار 37,9% كلما كانت هناك زيادة في حجم قواعد البيانات، كما تتحسن كذلك بمقدار 13,6% كلما كان هناك جودة ودقة في المعلومات المتدفقة باستمرار.

خلاصة الفصل

سمحت الدراسة الميدانية التي أجريت بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية والتي تعلق بموضوع اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية بالتعرف على المؤسسة من حيث مراحل نشأتها وهيكلها التنظيمي ومختلف منتجاتها، كما ساهمت هذه الدراسة في معرفة مدى اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية في المؤسسة.

ساهمت نتائج الدراسة في استبعاد متغيرين مستقلين عن نموذج الدراسة تمثلت في الشبكات الاتصالية (x3) والبرمجيات الحديثة (x4) وهذا لعدم وجود دلالة إحصائية لهذين المتغيرين في تفسير المتغير التابع تنمية الكفاءات الإنتاجية عند مستوى ثقة 95% بمعنى أن هذين المتغيرين لا يساهمان في تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات. أما المتغيرين المستقلين (x1) الذي يعبر عن قواعد البيانات و (x2) الذي يعبر عن التدفق المستمر للمعلومة فقد تبين من خلال نتائج الدراسة إلى أنهما يساهمان و يؤثران في تنمية الكفاءات الإنتاجية، وتعتبر قواعد البيانات من أهم مكونات أنظمة المعلومات الحديثة التي تساهم في تنمية الكفاءات الإنتاجية، حيث يعتبر امتلاك المؤسسة لقواعد بيانات ذات سعة كبيرة للتخزين يساعدها في توفير البيانات والمعلومات الضرورية في الوقت والمكان المناسب، وكذلك التدفق المستمر للمعلومة يساهم في التزود بالمعلومات الضرورية والمناسبة والدقيقة الخاصة بالعمل مما يجعلها أكثر جودة ودقة.

حيث أن أنظمة المعلومات الحديثة تساهم بما نسبته 55,3% في تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات، وأن النموذج المعتمد ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95%.

خاتمة عامة

أصبحت المؤسسات تواجه مجموعة من التغيرات المتسارعة التي تفرض نفسها بحكم طبيعة الزمن الذي نعيشه، ولعل من بين هذه التغيرات الاهتمام الكبير بنظم المعلومات الحديثة إذ أن هذا العصر يسمى "عصر المعلومات" نظرا للتطور السريع لحجم و أنواع المعلومات وبالأكثر الوسائل والتقنيات الحديثة التي يتم تداول المعلومات عن طريقها، فالمؤسسات وجدت نفسها مرغمة لتتماشى مع متطلبات هذا العصر كضرورة لنجاحها فصار تشكيل نظام معلومات للمؤسسات أمرا في غاية الأهمية لكي تعتمد عليه في جميع مهامها و أنشطتها.

فكان الهدف من البحث تحقيق مجموعة من النقاط منها ربط أنظمة المعلومات الحديثة بتنمية الكفاءات الإنتاجية، وذلك من خلال مجموعة من الفروض وتم تأكيد فرضيتين ونفي إثنين منها، فالفرضية الأولى التي تنطلق من توفر المؤسسة على قواعد بيانات تم تأكيدها من خلال النتائج المتوصل إليها من إختبار الفرضية وكذلك الفرضية الثانية التي تنطلق من توفر المؤسسة على تدفق مستمر للمعلومات تم تأكيدها حسب النتائج المتوصل إليها من إختبار الفرضية، أما الفرضية الثالثة التي تنطلق من إستخدام المؤسسة للشبكات الإتصالية فقد تم نفيها من خلال الإختبار الذي قمن به ويعود ذلك إلى عدم توفر المؤسسة على قدر كافي من الشبكات الإتصالية، وكذلك الفرضية الرابعة التي تنطلق من إستخدام المؤسسة للبرمجيات الحديثة تم نفيها من خلال النتائج المتوصل إليها ويعود ذلك إلى عدم إعتداد المؤسسة على البرمجيات الحديثة.

في ظل هذه التغيرات أصبحت المؤسسات التي تطمح في الاستمرار تلجأ إلى تنمية كفاءاتها الإنتاجية لتحقيق قفزة نوعية في أداءها. وتساهم أنظمة المعلومات الحديثة من خلال توفير المعلومات الضرورية، وأحدث الأجهزة والبرمجيات ومختلف الشبكات الاتصالية في الوقت والمكان المناسبين في نجاح عملية تنمية الكفاءات الإنتاجية.

أولا: نتائج الدراسة

حاولت هذه الدراسة والتي تعلقت بموضوع اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية التعرف على مساهمة أنظمة المعلومات الحديثة من خلال مكوناتها في تنمية الكفاءات الإنتاجية في المؤسسة الجزائرية بصفة عامة ومؤسسة عمر بن عمر للمصبرات بصفة خاصة، وقد مكنت هذه الدراسة من الوصول إلى مجموعة من النتائج النظرية والميدانية والتي تم ترتيبها كالآتي:

النتائج النظرية

- تعد أنظمة المعلومات الحديثة مصدرا أساسيا لتزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة
- المعلومات مورد إستراتيجي مهم وأصبح أداء المؤسسات يعتمد بشكل متزايد على ما يمكن أن يقدمه نظام المعلومات المستخدم فيها.
- أدى ظهور نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال إلى تنمية وتطور شبكات الاتصال.
- تعد أنظمة المعلومات الحديثة موردا إستراتيجيا في المؤسسة من خلال مجموعة الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي، تحليل، تخزين وإيصال المعلومات في كل أشكالها لمستخدميها في الوقت والمكان المناسبين.
- تعد تنمية الكفاءات الإنتاجية ضرورة ملحة لمواجهة تراجع أو ثبات مستوى الأداء.
- تعتبر تنمية الكفاءات الإنتاجية ركيزة تعتمد عليها المؤسسة في التميز على المنافسين.
- توفر أنظمة المعلومات الحديثة مجموعة من الوسائل و الأدوات والتقنيات التي يتم استخدامها والاستفادة منها في تحقيق تنمية الكفاءات الإنتاجية.
- توجد علاقة تكامل و ارتباط بيم مفهوم أنظمة المعلومات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية حيث يساهم كل منهما في تبني و تطبيق الآخر.

النتائج التطبيقية

- تساهم قواعد البيانات في تنمية الكفاءات الإنتاجية بشكل مستمر وهي معنوية عند مستوى 05%، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على نظام إلكتروني لحفظ البيانات، التدفق المستمر للمعلومة يساهم بشكل كبير في تنمية الكفاءات الإنتاجية، وهي معنوية عند مستوى 05%، مما يدل على ان المؤسسة توفر معلومات ذات دقة وجودة عالية.
- تتوفر المؤسسة محل الدراسة على الشبكات الاتصالية إلا أنها لا تساهم في عملية تنمية الكفاءات الإنتاجية لعدم توفر المعنوية المنطقية، وهذا دليل على ضعف هذه الشبكات في المؤسسة .
- تحتوي المؤسسة على برمجيات حديثة لكنها لا تدعم عملية تنمية الكفاءات الإنتاجية لانعدام المعنوية المنطقية، وربما يرجع ذلك لعدم تميزها بالحدثة.

- رغم أهمية المؤسسة محل الدراسة في بيئتها، إلا أن نظام معلوماتها يعاني من قلة الاهتمام بالنظر إلى التطور الذي يشهده المحيط التكنولوجي.
- تستخدم مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات أنظمة المعلومات الحديثة في عملية التوظيف، التدريب وتقييم الأداء، وذلك من خلال ما تظهره نتائج المتوسطات الحسابية.
- تساهم أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات بقائمة بنسبة (55,3%)، بمعنى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في قواعد البيانات والتدفق المستمر للمعلومة والمتغير التابع المتمثل في تنمية الكفاءات الإنتاجية. أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ (44,7%) فتعود إلى عوامل أخرى لا تتعلق بموضوع الدراسة.

ثانياً: التوصيات والاقتراحات

- بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها من الجانبين النظري والميداني يمكن تقديم التوصيات والاقتراحات التالية:
- ضرورة الاعتماد على أنظمة المعلومات الحديثة ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الحاصلة لما لها من أهمية كبيرة في أداء العمل.
- تفعيل دور نظم المعلومات الحديثة والاستثمار الجيد فيها.
- التخطيط لاكتساب أنظمة معلومات حديثة كمورد إستراتيجي وليس كتكنولوجيا تكميلية تساعد في أداء الوظائف فقط.
- التركيز على تدريب وتكوين موارد بشرية مؤهلة لاستخدام أنظمة المعلومات الحديثة بشكل فعال.
- العمل على تفعيل الشبكات الاتصالية الداخلية والخارجية للمؤسسة.
- ضرورة التخطيط لإدخال برمجيات حديثة تقوم بدعم عملية تنمية الكفاءات الإنتاجية.
- الاعتماد على تنمية الكفاءات الإنتاجية في تحسين الأداء وسد الثغرات المعرفية.

ثالثاً: آفاق البحث

- من خلال التطرق إلى موضوع الدراسة والمتعلق باعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية، والإلمام بالجانبين النظري والميداني، تم التوصل إلى طرح مجموعة من المواضيع التي يمكن أن تكون إشكاليات بحوث لاحقة، وتتمثل في:
- دور أنظمة المعلومات الحديثة في تسيير المعرفة.

- دور أنظمة المعلومات الحديثة في تحسين أداء.
- تأثير الشبكات الاتصالية على تنمية الأفراد.
- أنظمة المعلومات ودورها في بناء الرأس مال الفكري

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

❖ الكتب

1. أحمد خطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
2. أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، مكتبة لبنان، 1981.
3. أحمد ماهر، حمد الدعيح، الإدارة المبادئ والمهارات، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002.
4. أحمد متر عاشور، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة، لبنان، 1983.
5. إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
6. إيريك فلامهولز، ترجمة محمد عصام الدين زايد، المحاسبة عن الموارد البشرية، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 1992.
7. إيمان فاضل الأمراني، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، عمان، 2004.
8. السيد أحمد لطفي، مراجعة و تدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
9. بربرك، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، الطبعة الأولى، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2008.
10. جينفر جوي، ماثيوز ، ترجمة علا أحمد إصلاح، تنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2008.
11. حسن أحمد الطعاني، التدريب الإداري وفق رؤية تطويرية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2013.
12. حكمت أحمد الراوي، نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة، مكتبة دار الثقافة للنشر، 1999.
13. خالد عبد الرحمان الهيتي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
14. خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
15. خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية: مدخل اتخاذ القرار، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2014.

16. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الطبعة الثانية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
17. راوية حسن، مدخل إستراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2011.
18. ربحي مصطفى عليان، إقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
19. روبيرت ماتيس وجون جاكسون، ترجمة محمود فتوح، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار شعاع للنشر والعلوم، حلب.
20. زيد منير عبوي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
21. ستيفن وزينز، فيليب هانكر، التدريب على المهارات الشخصية: معايير لإدارة الأفراد بالعمل، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
22. سعد غالب، تحليل وتصميم نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
23. سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
24. سونيا محمد البكري، نظام المعلومات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.
25. سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2000.
26. سيد صابر تعلب، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، 2011.
27. صالح عودة سعيد، إدارة الأفراد، الجامعة المفتوحة، ليبيا، 1994.
28. صبح رحيمة محسن، عبد الفتاح زربية ، نظم المعلومات المالية، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
29. طارق طه، نظم المعلومات و الحاسبات الآلية والانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
30. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الحنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار الدسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
31. عبد الغفار الحنفي، أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال، مؤسسة شهاب، الجامعة الإسكندرية، 2000.

32. عبد الغفار الحنفي، حسين قزاز، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الطبعة الثانية، الدارالجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 1996.
33. عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال: أنظمة وتطبيقات إدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
34. عثمان الكيلاني، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
35. علاء عبد الرازق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
36. فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
37. فريد فهمي زيارة، المقدمة في تحليل وتصميم النظم، دار اليازوري العلمية، عمان.
38. فؤاد الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة، الأردن، 2008.
39. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، مصر، 2011.
40. ماري برود جون نيوستورم، ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني، تحويل التدريب، إصدارات يميك، القاهرة، 1997.
41. محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2008.
42. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
43. محمد الفيومي وأحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية.
44. محمد قاسم القزويني، إدارة الأفراد، جمعية عمال الطابع التعاونية، عمان، 1984.
45. محمد قاسم المقابلة، الإدارة المعلوماتية، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إريد، 2013.
46. محمد محمد الهادي، نظم المعلومات في النظم المعاصرة، دار الشروق، مصر، 1989.
47. مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2004.
48. منال محمد الكردي جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
49. منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في المعلومات الإدارية: النظرية - الأدوات والتطبيقات، الدار الجامعية، الإسكندرية.

50. منير نوري، تسيير الموارد البشرية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
51. مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، 2009.
52. نجم عبد الله حميدي، سلوى أمين السمراني، عبد الله العبيد، نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
53. نصر الله حنا، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، زهران للنشر، الأردن، 2000.

❖ المجالات العلمية:

1. عمان رأفت رضوان، ثورة المعلومات وإنعكاساتها على التدريب والتنمية البشرية، منشورات ندوة افاق جديدة للتنمية البشرية والتدريب، 1997.
2. زكي حنوش، رؤية عربية للتعاون والشراكة مع الإتحاد الأوروبي والإستثمار والتكامل الإقتصادي، مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، رقم 04، سطيف.
3. كمال منصوري، سماح صولح، تسيير الكفاءات: الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 07، جوان 2012.

❖ الملتقيات والمؤتمرات:

1. علي عبد الله، محاضرات إدارة الأعمال الإستراتيجية، المركز الجامعي يحيى فارس بالمدينة، 2003-2004.
2. أحمد مصنوعة، تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمنتج التأميني، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012.
3. إبراهيم عاشور، حمزة غربي، نحو الرفع من كفاءة إدارة الموارد البشرية من منظور تسيير الكفاءات، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول مساهمة تسيير المهارات في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة، 22-23 فيفري 2012.
4. الحاج مداح عرابي، البعد الإستراتيجي للموارد البشرية في إستراتيجية المشروع، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري ومنظمات الأعمال اعرية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، ديسمبر، 2011.

5. بوتين م، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات والأداء واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للإندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، 31 ماي-02 جوان 2003.
 6. صدوقي عقيلة، غموض الكفاءات المحورية نحو صعوبة تقليد الميزة التنافسية، الملتقى الوطني حول تسيير الموارد البشرية، تسيير المهارات ومساهمة في تنافسية المؤسسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة 21-22 فيفري 2012.
 7. عبد المليك مزهودة، المقاربة الإستراتيجية لموارد المشروع: أداة لضمان نجاعة الأداء، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي الأول حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للإندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، جوان 2003.
 8. مخفي أمين، مدوري نور الدين، التسيير الإستراتيجي لرأس المال الفكري والكفاءات لتحسين الأداء التنافسي، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.
 9. مقراش فوزية، أثر مستوى المهارات البشرية على جودة الخدمة المقدمة، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية تسيير المهارات ومساهمتها في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة، 22-23 فيفري 2001.
 10. يحضية سلالي، بلال أحمد، الأهمية الإستراتيجية للموارد البشرية والكفاءات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 9-10 مارس 2014.
- ❖ الأطروحات والمذكرات:
1. شنشونة محمد، نظام المعلومات و أهميته في تسيير المعارف بالمؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2010-2011.
 2. ابن عون الطيب، أثر شبكة الانترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجيستر، تسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة الجزائر، 2008.
 3. الزهرة شنكامة، تسيير الكفاءات البشرية في المؤسسة، مذكرة ماستر علوم سياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.

4. بشير كاوحة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013.
5. رجم خالد، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011-2012.
6. رحيل آسيا، دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2001.
7. زكية بوسعد، أثر برامج تقليص العمال على الكفاءات في المؤسسة العمومية الإقتصادية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة باتنة، 2008.
8. سميرة بوقرة، فاطمة الزهراء بن كريب، تسيير الكفاءات كمدخل إستراتيجي في إدارة المشروع الإقتصادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالم، 2016.
9. عبد القادر هاملي، وظيفة تقييم كفاءات الأفراد في المؤسسة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011.
10. فاطمة الزهراء قوادري، سامية بوغازي، أثر تنمية كفاءات الأفراد على الأداء الفردي في منظمات الأعمال، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، جامعة قالم.
11. مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية جامعة الجزائر، 2006.
12. ملكي جمال، تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تفعيل نشاط التسويق، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة الجزائر 3، 2011.
13. نذيرة بوزيد، دور السير في تسيير الكفاءات البشرية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة ورقلة.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

❖ الكتب:

1. benyamé, **stratégie de l'entreprise competitive**, édition masson paris 1994.
2. Bourhis A, chènevert D, **à vos marque, prêt, gérez, la GRH pour les managers**, paris, Pearson, 2009.
3. Bruno Jean Moris, Rons gois, **Le management des connaissances de 14 entreprises**

4. Claude Levy-Leboyer, **La gestion des compétence: une démarche essentielle pour les entreprises**, 2^{ème} édition, édition d'organisation, Paris, 2009.
5. Edition organisatin Paris 1992, edition organisatin, paris
6. Fabre M et Autre, **Équipes RH acteurs de la str@tégie: l'e-RH: mode ou révolution**, éditions d'Organisation, 2003.
7. J.m .peretti, **gestion des ressources humaines assisté par ordinateur**, édition liaison.
8. Jean Brillman , **les meilleurs pratiques du mangement**, les éditions d'organisation, paris, 2001.
9. jean lochard, **la formation à distance, ou la liberté d'apprendre**, édition d'organisation, paris.
10. Jean Marie Peretti, **Dictionnaire des ressources humaines**, 3^{ème} édition Vuibert, Paris, 2003.
11. Joale Pross, **Modeven Managment, information system**, USA, 1978.
12. John P.Wilson, **Humain resource devlopment**, 2^{ed} edition, Kogan page education, London, 2005.
13. Johnw, satzinger et autres, **Analyse et conception de système d'information**, 2^oedition édition reynad Goulet Inc.
14. Karim gassemi, systèmes d'information et management, éditions ESKA, France, 2005.
15. Le boterf, **l'ingénierie des compétences**, 2eme edition, les éditions d'organisations, paris, 2000.
16. Melése Jacque, **Approche système**, édition Organisation Paris, 1990.
17. Reix, Robert, **traitement des systém d informations**, édition vuibrert, 2001.
18. schoderbek charles, others, **managment système**, business publication dalos, 1980.
19. Simon L.Dolan, **La gestion des ressources humaines: Tendance, Enjeux et pratiques actuelles**, 4^{ème} édition, édition pearson, canada, 2008.
20. Work summary, **travaux de synthèse du SIRH de Marrakech, RH et NTIC: évolution ou révolution**, groupe liaisons, Paris, 2001.
21. Yves Emery, François Gonin, **Dynamiser les ressources humaines**, édition presse polytechnique et universitaire, Lausanne, 1999.

❖ مواقع الأنترنت:

1. <http://www.pcs.cep.ca/resach/compksaofhtm.competences.Etccha.jones.Canada.1998>
2. William R.Tracey, **Humain resource glossary**, 3^{ed}edition.

الملاحق

république algérienne démocratique et
populaire

ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique

université de 8 mai 1945 guelma

faculté des sciences économiques,
commerciales et de gestion



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

إستمارة

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، حول
موضوع اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة في تنمية الكفاءات الإنتاجية، نرجوا منكم التفضل
بالإجابة على فقرات الإستبيان وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.
علما أن المعلومات التي تدلون بها سوف تكون سرية للإستخدام إلا لغرض البحث.

الأستاذ المشرف:

سليم مجلخ

من إعداد: عمار زياية.

عبد الله سعايدية

السنة الجامعية: 2018/2017

البيانات الشخصية:

أ. الجنس: ذكر أنثى

ب. السن: 30 – 18 40 – 30
 50 – 40 أكثر من 50

ج. المؤهل العلمي: متوسط ثانوي
 مهني جامعي

د. الأقدمية: أقل من 5 10 – 5
 15 – 10 أكثر من 15

المحور الأول: أنظمة المعلومات الحديثة					
ما مدى توفر المتغيرات التالية في واقع العمل بمؤسستكم					
قواعد البيانات					
العبارة	عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
1- تمتلك مؤسستكم قواعد ذات سعة كبيرة لتخزين البيانات (BDD).					
2- تمتلك مؤسستكم سجل إلكتروني للموظفين.					
3- تستخدم مؤسستكم أساليب مختلفة في إيصال المعلومات.					
4- تتيح مؤسستكم إمكانية الدخول إلى قاعدة بياناتها بسهولة.					

العبارة	عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
5- لا تستغرق مؤسستكم وقتا طويلا في الوصول إلى البيانات الخاصة بالموظفين.					

التدفق المستمر للمعلومة

العبارة	عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
6- تهتم إدارة مؤسستكم بجودة ودقة المعلومات المتبادلة					
7- تطبق مؤسستكم أساليب مختلفة في إيصال المعلومات.					
8- تشجع مؤسستكم على التبادل المستمر للمعلومات الوظيفية.					
9- يتسنى لكم الحصول على المعلومات الضرورية في الوقت المناسب.					
10- المعلومات المقدمة تتناسب مع إحتياجاتكم الوظيفية.					
11- يتوفر لدى مؤسستكم معلومات تساعد على إتخاذ مختلف القرارات.					
12- تقدم مؤسستكم معلومات مساعدة على إبتكار طرق جديدة للعمل.					
13- تمنح مؤسستكم معلومات دقيقة في مجال عملكم.					

الشبكات الإتصالية

العبارة	عالي جدا	عالي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
14- يتوفر لدى مؤسستكم إتصال دائم بين مختلف الأقسام					
15- توفر مؤسستكم شبكة متكاملة للإتصال بالهاتف الثابت بين الأقسام.					

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا	العبارات
					16- تستخدم مؤسستكم شبكات إتصالية داخلية (Intranet) لربط حواسيب أقسامها بشكل دائم.
					17- تمتلك مؤسستكم شبكات إتصالية خارجية (Extranet) للإتصال مع المستخدمين الخارجيين.
					18- تتوفر مؤسستكم على تدفق عالي للإنترنت (Internet) لأداء مهامها.
					19- تزاول مؤسستكم مختلف أنشطتها بالإعتماد على البريد الإلكتروني (الإدارة الإلكترونية).

البرمجيات الحديثة

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا	العبارات
					20- تستخدم مؤسستكم أنظمة تشغيل خاصة بالعمل (système d'exploitation spécialisé).
					21- تستخدم مؤسستكم برامج الإعلام الآلي الحديثة لإنجاز الأنشطة اليومية.
					22- توفر مؤسستكم أنظمة حماية للسجلات الإلكترونية الخاصة بالعمل.
					23- تقدم مؤسستكم تحديثات على مستوى برامج الإعلام الآلي (Mise à jour) بصفة دورية ومنتظمة
					24- تقدم مؤسستكم تطبيقات (Application) مكملة لبرامج الإعلام الإالى.

المحور الثاني: تنمية الكفاءات الإنتاجية

ما مدى توفر المتغيرات التالية في واقع العمل بمؤسستكم

التوظيف

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
					25- تولي مؤسستكم أهمية كبيرة لإستقطاب الكفاءات الإنتاجية.
					26- تحدد مؤسستكم المعايير العلمية والعملية اللازمة لتوظيف الكفاءات الإنتاجية بشكل دقيق.
					27- تستخدم مؤسستكم موقعها الإلكتروني في توظيف الكفاءات الإنتاجية.
					28- تقدم مؤسستكم جميع المعلومات اللازمة التي يحتاجها المتقدم للوظيفة.

التدريب

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
					29- تقدم مؤسستكم برامج تدريبية خاصة بفئة الكفاءات الإنتاجية.
					30- تحدد مؤسستكم الإحتياجات التدريبية من الكفاءات الإنتاجية بشكل فعال.
					31- تمنح مؤسستكم فرص لتقييم العائد من البرامج التدريبية (evaluation, Rapport, ...).
					32- تستخدم مؤسستكم أساليب علمية حديثة في عملية التدريب.

تقييم الأداء

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
					33- تعتمد مؤسستكم على الشفافية التامة في تقييم أداء كفاءاتها الإنتاجية.

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
					34- تستخدم مؤسساتكم الطرق الحديثة لتقييم الأداء الإنتاجي.
					35- تستخدم مؤسساتكم معايير علمية في تقييم الأداء الإنتاجي.
					36- تتوصل مؤسساتكم من خلال تقييمها لأدائكم الإنتاجي إلى تحقيق الرضا الوظيفي.

الملحق رقم (01): نتائج حساب معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,907	36

الملحق رقم (2): نتائج حساب معاملات الارتباط لعبارات قواعد البيانات

Corrélations						
	I1	I2	I3	I4	I5	
I1	Corrélation de Pearson	1	,413*	,818**	,430*	,470**
	Sig. (bilatérale)		0,01	,000	,005.	,003
	N	37	37	37	37	37
I2	Corrélation de Pearson	,413**	1	,540*	,701**	,481*
	Sig. (bilatérale)	0,01		,000	,004	,001
	N	37	37	37	37	37
I3	Corrélation de Pearson	,818**	,540**	1	,609**	,536**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,002.	,001
	N	37	37	37	37	37
I4	Corrélation de Pearson	,430**	,701**	,609**	1	,651** ^a
	Sig. (bilatérale)	,005	,004	,002		,003.
	N	37	37	37	37	37
I5	Corrélation de Pearson	,470**	,481**	,536**	,651**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	,001	,001	,003	
	N	37	37	37	37	37

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (03): نتائج حساب معاملات الارتباط لعبارات التدفق المستمر للمعلومة

Corrélations								
	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13
I6	Corrélacion de Pearson	1	,343*	,290	343*	,231	,399*	,343*
	Sig. (bilatérale)		,038	,082	,085 ^b	,038	,168	,014
	N	37	37	37	37	37	37	37
I7	Corrélacion de Pearson	,343*	1	,898**	320 ^b	,801*	,555**	,684**
	Sig. (bilatérale)	,038		,000	,000.	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37
I8	Corrélacion de Pearson	,290	,898**	1	505 ^b	,684*	,626**	,537**
	Sig. (bilatérale)	,082	,000		,000.	,000	,000	,001
	N	37	37	37	37	37	37	37
I9	Corrélacion de Pearson	,343*	,320 ^b	505 ^b	1 ^b	505*	609*	399 ^b
	Sig. (bilatérale)	,085.	,000.	,000.		,000.	,014.	,032.
	N	37	37	37	37	37	37	37
I10	Corrélacion de Pearson	,343*	,801**	,684**	505 ^b	1	,555**	,898**
	Sig. (bilatérale)	,038	,000	,000	,000.		,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37
I11	Corrélacion de Pearson	,231	,555**	,626**	,609**	,555*	1	,372*
	Sig. (bilatérale)	,168	,000	,000	,000.	,000		,024
	N	37	37	37	37	37	37	37
I12	Corrélacion de Pearson	,399*	,684**	,537**	509 ^b	,898*	,372*	1
	Sig. (bilatérale)	,014	,000	,001	,013.	,000	,024	
	N	37	37	37	37	37	37	37
I13	Corrélacion de Pearson	,343*	1,000**	,898**	372 ^b	,801*	,555**	,684**
	Sig. (bilatérale)	,038	,000	,000	,032.	,000	,000	,000
	N	37	37	37	37	37	37	37

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

b. Calcul impossible car au moins une variable est une constante.

الملحق رقم (4): نتائج حساب معاملات الارتباط لعبارات الشبكات الإتصالية

		Corrélations					
		I14	I15	I16	I17	I18	I19
I14	Corrélacion de Pearson	1	516**	586** ^a	361. ^a	,028	429** ^a
	Sig. (bilatérale)		,016	000.	000.	,000	019.
	N	37	37	37	37	37	37
I15	Corrélacion de Pearson	,516** ^a	1 ^a	353. ^a	195. ^a	360. ^a	186. ^a
	Sig. (bilatérale)	,016.		000.	.000	000.	000.
	N	37	37	37	37	37	37
I16	Corrélacion de Pearson	,586** ^a	.353 ^a	1. ^a	240. ^a	525** ^a	564** ^a
	Sig. (bilatérale)	,000	000.		,051	000.	000.
	N	37	37	37	37	37	37
I17	Corrélacion de Pearson	.361a	195. ^a	240. ^a	1. ^a	427** ^a	316. ^a
	Sig. (bilatérale)	.000	000.	,051		000.	015.
	N	37	37	37	37	37	37
I18	Corrélacion de Pearson	,028	360. ^a	525** ^a	427** ^a	1	611** ^a
	Sig. (bilatérale)	,000	000.	000.	000.		098.
	N	37	37	37	37	37	37
I19	Corrélacion de Pearson	429** ^a	186. ^a	,564**	,316 ^a	,611**	1. ^a
	Sig. (bilatérale)	.019	.000	000.	015.	098.	
	N	37	37	37	37	37	37

a. Calcul impossible car au moins une variable est une constante.

الملحق رقم (5): نتائج حساب معاملات الارتباط لعبارات البرمجيات الحديثة

		Corrélations				
		I20	I21	I22	I23	I24
I20	Corrélacion de Pearson	1	.431 ^a	484** ^a	534** ^a	,697**
	Sig. (bilatérale)		000.	.000	000.	,000
	N	37	37	37	37	37
I21	Corrélacion de Pearson	431** ^a	1 ^a	580** ^a	457** ^a	505** ^a
	Sig. (bilatérale)	000.		000.	000.	000.
	N	37	37	37	37	37
I22	Corrélacion de Pearson	484** ^a	580** ^a	1 ^a	780** ^a	684** ^a
	Sig. (bilatérale)	000.	000.		015.	000.
	N	37	37	37	37	37
I23	Corrélacion de Pearson	534** ^a	457** ^a	780** ^a	1 ^a	.700**
	Sig. (bilatérale)	000.	000.	015.		000.
	N	37	37	37	37	37
I24	Corrélacion de Pearson	,697**	505** ^a	684** ^a	700** ^a	1
	Sig. (bilatérale)	,000	000.	000.	000.	
	N	37	37	37	37	37

الملحق رقم (6): نتائج حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات قواعد البيانات

Tableau de bord

	I1	I2	I3	I4	I5
Moyenne	4,8649	5,0000	4,8108	5,0000	4,8378
N	37	37	37	37	37
Ecart-type	,34658	,00000	,39706	,00000	,37368

الملحق رقم (7): نتائج حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات التدفق المستمر للمعلومة

Tableau de bord

	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13
Moyenne	4,7297	4,8378	4,8649	5,0000	4,8378	4,8919	4,8649	4,8378
N	37	37	37	37	37	37	37	37
Ecart-type	,73214	,37368	,34658	,00000	,37368	,31480	,34658	,37368

الملحق رقم (8): نتائج حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الشبكات الإتصالية

Tableau de bord

	I14	I15	I16	I17	I18	I19
Moyenne	4,9730	5,0000	5,0000	4,0000	4,9730	4,0000
N	37	37	37	37	37	37
Ecart-type	,16440	,00000	,00000	,00000	,16440	,00000

الملحق رقم (9): نتائج حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البرمجيات الحديثة

Tableau de bord

	I20	I21	I22	I23	I24
Moyenne	4,9730	5,0000	5,0000	5,0000	4,9459
N	37	37	37	37	37
Ecart-type	,16440	,00000	,00000	,00000	,22924

الملحق رقم (10): نتائج حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تنمية الكفاءات الإنتاجية

Tableau de bord

	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36
Moyenne	5,0000	5,0000	1,0000	4,0000	4,9459	4,9189	4,8919	4,9730	4,8919	4,8649	4,8919	4,8649
N	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
Ecart-type	,00000	,00000	,00000	,00000	,22924	,27672	,31480	,16440	,31480	,34658	,31480	,34658

الملحق (11): نتائج إختبار ستيودنت

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	3,980	2,913		1,366	,032
x1	,379	,170	,507	2,220	,034
x2	,136	,098	,264	1,814	,028
x3	-,744	,568	-,198	-1,310	,200
x4	,299	,262	,151	1,141	,262

a. Variable dépendante : y

الملحق (12): نتائج إختبار فيشر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,744 ^a	,553	,497	,10176	,553	9,907	4	32	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), x4, x3, x2, x1

b. Variable dépendante : y

الملحق رقم (13): جدول ستودنت

t Table

cum. prob	$t_{.50}$	$t_{.75}$	$t_{.80}$	$t_{.85}$	$t_{.90}$	$t_{.95}$	$t_{.975}$	$t_{.99}$	$t_{.995}$	$t_{.998}$	$t_{.9995}$
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
Z	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.8%	99.9%

t Table

cum. prob	$t_{.50}$	$t_{.75}$	$t_{.80}$	$t_{.85}$	$t_{.90}$	$t_{.95}$	$t_{.975}$	$t_{.99}$	$t_{.995}$	$t_{.999}$	$t_{.9995}$
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
Z	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.8%	99.9%
	Confidence Level										

Table of critical values for the F distribution (for use with ANOVA):

How to use this table:

There are two tables here. The first one gives critical values of F at the $p = 0.05$ level of significance.

The second table gives critical values of F at the $p = 0.01$ level of significance.

1. Obtain your F-ratio. This has (x,y) degrees of freedom associated with it.

2. Go along x columns, and down y rows. The point of intersection is your critical F-ratio.

3. If your obtained value of F is equal to or larger than this critical F-value, then your result is significant at that level of probability.

An example: I obtain an F ratio of 3.96 with (2, 24) degrees of freedom.

I go along 2 columns and down 24 rows. The critical value of F is 3.40. My obtained F-ratio

is larger than this, and so I conclude that my obtained F-ratio is likely to occur by chance with a $p < .05$.

Critical values of F for the 0.05 significance level:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161.45	199.50	215.71	224.58	230.16	233.99	236.77	238.88	240.54	241.88
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.39	19.40
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.97	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.10	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.97	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.56	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.33	3.47	3.07	2.84	2.69	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.38	2.32	2.28
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.26
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.41	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.17
31	4.16	3.31	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.26	2.20	2.15
32	4.15	3.30	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14
33	4.14	3.29	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.24	2.18	2.13
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11

36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.15	2.10
38	4.10	3.25	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08
40	4.09	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.07
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.08	2.04
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.02
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.19	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.17	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.01
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.72	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
84	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94

86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93

Critical values of F for the 0.01 significance level:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4052.19	4999.52	5403.34	5624.62	5763.65	5858.97	5928.33	5981.10	6022.50	6055.85
2	98.50	99.00	99.17	99.25	99.30	99.33	99.36	99.37	99.39	99.40
3	34.12	30.82	29.46	28.71	28.24	27.91	27.67	27.49	27.35	27.23
4	21.20	18.00	16.69	15.98	15.52	15.21	14.98	14.80	14.66	14.55
5	16.26	13.27	12.06	11.39	10.97	10.67	10.46	10.29	10.16	10.05
6	13.75	10.93	9.78	9.15	8.75	8.47	8.26	8.10	7.98	7.87
7	12.25	9.55	8.45	7.85	7.46	7.19	6.99	6.84	6.72	6.62
8	11.26	8.65	7.59	7.01	6.63	6.37	6.18	6.03	5.91	5.81
9	10.56	8.02	6.99	6.42	6.06	5.80	5.61	5.47	5.35	5.26
10	10.04	7.56	6.55	5.99	5.64	5.39	5.20	5.06	4.94	4.85
11	9.65	7.21	6.22	5.67	5.32	5.07	4.89	4.74	4.63	4.54
12	9.33	6.93	5.95	5.41	5.06	4.82	4.64	4.50	4.39	4.30
13	9.07	6.70	5.74	5.21	4.86	4.62	4.44	4.30	4.19	4.10
14	8.86	6.52	5.56	5.04	4.70	4.46	4.28	4.14	4.03	3.94
15	8.68	6.36	5.42	4.89	4.56	4.32	4.14	4.00	3.90	3.81
16	8.53	6.23	5.29	4.77	4.44	4.20	4.03	3.89	3.78	3.69
17	8.40	6.11	5.19	4.67	4.34	4.10	3.93	3.79	3.68	3.59
18	8.29	6.01	5.09	4.58	4.25	4.02	3.84	3.71	3.60	3.51
19	8.19	5.93	5.01	4.50	4.17	3.94	3.77	3.63	3.52	3.43
20	8.10	5.85	4.94	4.43	4.10	3.87	3.70	3.56	3.46	3.37
21	8.02	5.78	4.87	4.37	4.04	3.81	3.64	3.51	3.40	3.31
22	7.95	5.72	4.82	4.31	3.99	3.76	3.59	3.45	3.35	3.26
23	7.88	5.66	4.77	4.26	3.94	3.71	3.54	3.41	3.30	3.21
24	7.82	5.61	4.72	4.22	3.90	3.67	3.50	3.36	3.26	3.17
25	7.77	5.57	4.68	4.18	3.86	3.63	3.46	3.32	3.22	3.13
26	7.72	5.53	4.64	4.14	3.82	3.59	3.42	3.29	3.18	3.09
27	7.68	5.49	4.60	4.11	3.79	3.56	3.39	3.26	3.15	3.06
28	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36	3.23	3.12	3.03
29	7.60	5.42	4.54	4.05	3.73	3.50	3.33	3.20	3.09	3.01
30	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.31	3.17	3.07	2.98
31	7.53	5.36	4.48	3.99	3.68	3.45	3.28	3.15	3.04	2.96
32	7.50	5.34	4.46	3.97	3.65	3.43	3.26	3.13	3.02	2.93

33	7.47	5.31	4.44	3.95	3.63	3.41	3.24	3.11	3.00	2.91
34	7.44	5.29	4.42	3.93	3.61	3.39	3.22	3.09	2.98	2.89
35	7.42	5.27	4.40	3.91	3.59	3.37	3.20	3.07	2.96	2.88
36	7.40	5.25	4.38	3.89	3.57	3.35	3.18	3.05	2.95	2.86
37	7.37	5.23	4.36	3.87	3.56	3.33	3.17	3.04	2.93	2.84
38	7.35	5.21	4.34	3.86	3.54	3.32	3.15	3.02	2.92	2.83
39	7.33	5.19	4.33	3.84	3.53	3.31	3.14	3.01	2.90	2.81
40	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99	2.89	2.80
41	7.30	5.16	4.30	3.82	3.50	3.28	3.11	2.98	2.88	2.79
42	7.28	5.15	4.29	3.80	3.49	3.27	3.10	2.97	2.86	2.78
43	7.26	5.14	4.27	3.79	3.48	3.25	3.09	2.96	2.85	2.76
44	7.25	5.12	4.26	3.78	3.47	3.24	3.08	2.95	2.84	2.75
45	7.23	5.11	4.25	3.77	3.45	3.23	3.07	2.94	2.83	2.74
46	7.22	5.10	4.24	3.76	3.44	3.22	3.06	2.93	2.82	2.73
47	7.21	5.09	4.23	3.75	3.43	3.21	3.05	2.92	2.81	2.72
48	7.19	5.08	4.22	3.74	3.43	3.20	3.04	2.91	2.80	2.72
49	7.18	5.07	4.21	3.73	3.42	3.20	3.03	2.90	2.79	2.71
50	7.17	5.06	4.20	3.72	3.41	3.19	3.02	2.89	2.79	2.70
51	7.16	5.05	4.19	3.71	3.40	3.18	3.01	2.88	2.78	2.69
52	7.15	5.04	4.18	3.70	3.39	3.17	3.01	2.87	2.77	2.68
53	7.14	5.03	4.17	3.70	3.38	3.16	3.00	2.87	2.76	2.68
54	7.13	5.02	4.17	3.69	3.38	3.16	2.99	2.86	2.76	2.67
55	7.12	5.01	4.16	3.68	3.37	3.15	2.98	2.85	2.75	2.66
56	7.11	5.01	4.15	3.67	3.36	3.14	2.98	2.85	2.74	2.66
57	7.10	5.00	4.15	3.67	3.36	3.14	2.97	2.84	2.74	2.65
58	7.09	4.99	4.14	3.66	3.35	3.13	2.97	2.84	2.73	2.64
59	7.09	4.98	4.13	3.66	3.35	3.12	2.96	2.83	2.72	2.64
60	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.82	2.72	2.63
61	7.07	4.97	4.12	3.64	3.33	3.11	2.95	2.82	2.71	2.63
62	7.06	4.97	4.11	3.64	3.33	3.11	2.94	2.81	2.71	2.62
63	7.06	4.96	4.11	3.63	3.32	3.10	2.94	2.81	2.70	2.62
64	7.05	4.95	4.10	3.63	3.32	3.10	2.93	2.80	2.70	2.61
65	7.04	4.95	4.10	3.62	3.31	3.09	2.93	2.80	2.69	2.61
66	7.04	4.94	4.09	3.62	3.31	3.09	2.92	2.79	2.69	2.60
67	7.03	4.94	4.09	3.61	3.30	3.08	2.92	2.79	2.68	2.60
68	7.02	4.93	4.08	3.61	3.30	3.08	2.91	2.79	2.68	2.59
69	7.02	4.93	4.08	3.60	3.30	3.08	2.91	2.78	2.68	2.59
70	7.01	4.92	4.07	3.60	3.29	3.07	2.91	2.78	2.67	2.59
71	7.01	4.92	4.07	3.60	3.29	3.07	2.90	2.77	2.67	2.58
72	7.00	4.91	4.07	3.59	3.28	3.06	2.90	2.77	2.66	2.58
73	7.00	4.91	4.06	3.59	3.28	3.06	2.90	2.77	2.66	2.57
74	6.99	4.90	4.06	3.58	3.28	3.06	2.89	2.76	2.66	2.57
75	6.99	4.90	4.05	3.58	3.27	3.05	2.89	2.76	2.65	2.57
76	6.98	4.90	4.05	3.58	3.27	3.05	2.88	2.76	2.65	2.56
77	6.98	4.89	4.05	3.57	3.27	3.05	2.88	2.75	2.65	2.56
78	6.97	4.89	4.04	3.57	3.26	3.04	2.88	2.75	2.64	2.56
79	6.97	4.88	4.04	3.57	3.26	3.04	2.87	2.75	2.64	2.55
80	6.96	4.88	4.04	3.56	3.26	3.04	2.87	2.74	2.64	2.55
81	6.96	4.88	4.03	3.56	3.25	3.03	2.87	2.74	2.63	2.55
82	6.95	4.87	4.03	3.56	3.25	3.03	2.87	2.74	2.63	2.55

83	6.95	4.87	4.03	3.55	3.25	3.03	2.86	2.73	2.63	2.54
84	6.95	4.87	4.02	3.55	3.24	3.03	2.86	2.73	2.63	2.54
85	6.94	4.86	4.02	3.55	3.24	3.02	2.86	2.73	2.62	2.54
86	6.94	4.86	4.02	3.55	3.24	3.02	2.85	2.73	2.62	2.53
87	6.94	4.86	4.02	3.54	3.24	3.02	2.85	2.72	2.62	2.53
88	6.93	4.86	4.01	3.54	3.23	3.01	2.85	2.72	2.62	2.53
89	6.93	4.85	4.01	3.54	3.23	3.01	2.85	2.72	2.61	2.53
90	6.93	4.85	4.01	3.54	3.23	3.01	2.85	2.72	2.61	2.52
91	6.92	4.85	4.00	3.53	3.23	3.01	2.84	2.71	2.61	2.52
92	6.92	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.61	2.52
93	6.92	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.60	2.52
94	6.91	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.60	2.52
95	6.91	4.84	4.00	3.52	3.22	3.00	2.83	2.70	2.60	2.51
96	6.91	4.83	3.99	3.52	3.21	3.00	2.83	2.70	2.60	2.51
97	6.90	4.83	3.99	3.52	3.21	2.99	2.83	2.70	2.60	2.51
98	6.90	4.83	3.99	3.52	3.21	2.99	2.83	2.70	2.59	2.51
99	6.90	4.83	3.99	3.52	3.21	2.99	2.83	2.70	2.59	2.51
100	6.90	4.82	3.98	3.51	3.21	2.99	2.82	2.69	2.59	2.50

المخلص:

تلخص مضمون هذه الدراسة في الإحاطة بالجوانب النظرية المتعلقة بأنظمة المعلومات الحديثة وتنمية الكفاءات الإنتاجية، وإبراز مدى اعتماد هذه الأنظمة المعلوماتية في تنمية الكفاءات الإنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات. أعتمد في هذه الدراسة على عينة عشوائية قوامها (37 فرد)، تم جمع المعلومات المحصلة بواسطة الاستبيان ومعالجتها إحصائيا ببرنامج الحزمة الاجتماعية SPSS.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج توضح مدى مساهمة القواعد التخزينية الكبيرة للبيانات، والتدفق المستمر للمعلومة في تنمية الكفاءات الإنتاجية بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات، كما خلصت بمجموعة من التوصيات تحث على ضرورة استغلال أنظمة المعلومات الحديثة في المؤسسات الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: أنظمة المعلومات الحديثة، الكفاءات، تنمية الكفاءات الإنتاجية.

Abstract :

The content of this study is summarized by the theoretical aspects of modern information systems and productive skills development, highlight the extent of adoption of these information systems in the productive skills development in Amor Ben Amor canned food company. In this study, a random sample of (37 individuals) was taken, and the informations collected by the questionnaire was statistically processed in the Statistical Package for the Social Sciences SPSS.

This study was concluded by results that explain the contribution of the large storage bases of data and the continuous flow of information in productive skills development in Amor Ben Amor canned food company, as well as set of recommendations advocating the use of modern information systems in economic companies.

Key words: Modern Information Systems, Skills , Productive skills development.