

علاقة الكفاءات الإدارية للموارد البشرية بأداء المتعلق بنظم المعلومات الإدارية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع ولاية الجلفة

The relationship of administrative competencies for human resources with the performance of administrative information systems

الباحث : قرقيط عمر (*)

طالب دكتوراه علوم : علم الاجتماع المنظمات والموارد البشرية

جامعة الجزائر 2

guerguit.amar@gmail.com

الملخص :

تهدف الدراسة بمحاولة معرفة مدى اكتساب الموارد البشرية واستعمالهم للنظم المعلومات الإدارية بالكفاءة وبمهارة ومدى تأثير الأنساق الاجتماعية المتضمنة التقنية عليهم ، ومحاولة منا لتوعية مؤسسة اتصالات الجزائر بضرورة مسايرة التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا ونظم المعلومات، وإعلامها بأهمية استثمار الأمتل لنظم والتكنولوجيا الحديثة في إنتاج المعلومات اللازمة لتمتكن من المنافسة والبقاء.

وجاءت دراسة البحث لتلقي الضوء على العلاقة بين الكفاءات الإدارية ومستوى الأداء ، حيث كانت الدراسة الميدانية بدراسة حالة في مؤسسة الاتصالات الجزائر بمدينة الجلفة ، وبعد مرور الدراسة بالخطوات المنهجية بإتباع المنهج الوصفي التحليلي ، وباستخدام أدوات جمع البيانات والمعلومات وهي المقابلة الاستطلاعية لبناء استمارة الاستبيان القياس " ليكرت " والتي اعتمد عليها الباحث للإجابة عن هذا التساؤل : هل تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟ ، فخلصت الدراسة بتحقيق فرضيتها العامة والجزئية : التدريب والتحصيل العلمي والخبرة العملية متكاملين فيما بينهم في اكتساب الكفاءات الإدارية للموارد البشرية وأنهم ساهموا في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية .

الكلمات المفتاحية:

الكفاءات الإدارية ، الموارد البشرية ، تكنولوجيا المعلومات ، نظم المعلومات الإدارية .

Summary:

The development in information technology has created a human gap between the administrative competencies of the human resource and the performance related to its use, organizations have become searching for a qualified and skilled hand that controls the processing, storage and transmission of information, or what is known as management information systems, and the acquisition of those competencies only through training and A scientific qualification in a suitable specialization, as well as on experience through: experiences, contact with others, and on professional experience in work. As for information systems, it is made up of computer hardware, components, and software, as well as information networks linking them, and information is a set of data that is bring it And processed, organized, categorized and stored in various means for individuals to them.

Key words: Administrative competencies, human resources, management information systems

*قرقيط عمر

مقدمة :

لم تعرف المؤسسات على اختلافها تطورا وتقدما بل وتعقيدا كالذي عرفته في نصف القرن العشرين ، ونتيجة لهذا التطور دخل العالم عصر مجتمع نظم المعلومات ، وفي الوقت الراهن أصبحت المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل ، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا ونظم المعلومات ، وفي ظل هذا التنافس الدولي الحاد أصبحت المعلومات المادة الأولية لأي مؤسسة ، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع وخططها لتطوير نظم المعلومات ، وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار الحواسيب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لميزتها القوية في معالجة

وتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة و سريعة و دقيقة ، وعليه فإن امتلاك تكنولوجيا المعلومات أمر لا بد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لأن هدف أي مسير هو المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها، وصدقها .

إذن فالحصول على المعلومة الجيدة والمفيدة يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية بالإضافة إلى التكنولوجيات الحديثة ، وقد تطلب هذا الوضع توفر مزيد من الموارد البشرية كما ونوعا كاستجابة آلية لمتطلبات العمل، الشيء الذي أصبح معه الاهتمام بالموارد البشري أكثر ضرورة ، وهو ما دفع إلى إجراء المزيد من الدراسات ، حول الأداء المنوط باستعمال بنظم المعلومات الإدارية وكفاءة ومهارة الموارد البشرية المسيرة لها ، وإن نجاحها واستمرارها مرهونين برفع مستوى هذه الكفاءة والمهارة لأقصى حد ممكن ،

وعلى العموم أصبحت منظمات كل الدول تسعى إلى البحث عن يد مؤهل وذو مهارة تتحكم في معالجة وتخزين وبث المعلومات و باستعمال التكنولوجيا المناسبة لها ، أو ما يعرف حاليا بنظم المعلومات الإدارية .

وهذا ما دعا الجزائر كغيرها من الدول للانفتاح على المنافسة الدولية مما أفرز عنه إعادة النظر في مؤسساتها ومن بينها مؤسسة الاتصالات الجزائرية ، ولهذا فإنها لم تهمل الجانب المتعلقة بتطوير وتوظيف الموارد البشرية ذات الكفاءة والمهارة ، وأصبح من السهل جدا اقتناء الإمكانيات التقنية والتكنولوجية المتطورة ، لكنه من الصعب الحصول على يد عاملة مؤهلة التي تشغل هذه الأجهزة وتستغلها حسب الطرق المثلى، وهنا تكمن المشكلة العامة للدراسة وهي في التساؤل الرئيسي التالي:

* هل تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟.

وتتفرع تحت هذا السؤال التساؤلات التالية:

1- هل تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟.

2- هل تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة من خلال التحصيل العلمي في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟.

3- هل تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟.

فرضيات الدراسة :

وعليه فإجابة على هذه التساؤلات اقترحنا الفرضيات التالية :

الفرضية العامة :

* تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق بنظم المعلومات الإدارية.

الفرضيات الجزئية:

1- تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟.

2- تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة من خلال التحصيل العلمي في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟.

3- تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟.

المقاربة النظرية

المدرسة السوسيوتقنية (النسق الاجتماعي الفني):

انطلاقا من التصور النسقي الذي وضعه بارسونز ظهر اتجاه نظري آخر في انجلترا يتزعمه كل من إيفوت جاك Elliott Jaques ، و جون وود Ward J. من معهد Tavistock والذي أصبح يطلق عليه فيما بعد بالمدرسة السوسيوتقنية ، والذي ينظر للمنظمة على أنها منظمة تتشكل من مجموعة أنساق فرعية تسعى إلى تحقيق هدف كلي ، وعلى العموم إن هذه المدرسة تقوم على المبادئ العامة والأساسية التالية :

- المنظمة ما هي إلا مجال لتفاعل النسق التقني والنسق الاجتماعي من أجل تحقيق الهدف .

- النسق التقني هو النسق الأساسي والنسق الاجتماعي هو النسق التابع له.

- فعالية المنظمة في تحقيق الهدف يتوقف في الأساس على مدى تجاوب النسق الاجتماعي مع العوائق التي ينتجها النسق التقني .

- لكي يتحقق الضبط الذاتي يجب على النسق الاجتماعي أن يتميز بالمرونة واللاتجانس في الوظائف الذي لا يعني أنه لا بد أن تكون كفاءات ومهارات لها القدرة على تعويض بعضها. (محمد المهدي بن عيسى ، 2010 ، ص ص 192 ، 193)

أولا: كفاءات الإدارة للأفراد

1- تعريف كفاءات الأفراد : تتعدد تعاريف كفاءات الأفراد وفي هذا الإطار نورد التعاريف التالية:

-تعريف لوك بايور " :الكفاءة هي القدرة على تنفيذ مهام محددة ، و هي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط و بشكل أوسع الكفاءة هي استعداد لتجديد و تجميع و وضع الموارد في العمل ، والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل "

تعريف لويس دينوا" : الكفاءة هي مجموعة سلوكيات اجتماعية وجدانية، وكذا مهارات نفسية حسية حركية تسمح بممارسة دور ما أو وظيفة أو نشاط بشكل فعال" (كمال منصوري ، 2010 ، ص 50)

2- أهمية كفاءات الأفراد :

يحتل مفهوم كفاءات الأفراد حيزا هاما في جميع المستويات داخل المنظمة بدءا بالمستوى الفردي إلى المستوى الجماعي فمستوى إدارة الموارد الإنسانية وأخيرا على مستوى المنظمة ككل. (أبو قاسم حمدي ، 2004 ، ص ص 47- 49)

أولا: على المستوى الفردي

يعتبر عنصر الكفاءة بمثابة الورقة الراححة للفرد، ففي ظل التحديات الجديدة التي يفرزها الاقتصاد الجديد الذي يتميز بالصعوبة وبيئة العمل متسارعة التغير و أصبحت الكفاءة تشكل أهمية كبرى بالنسبة للفرد للأسباب التالية:

- زيادة خطر فقدان الوظيفة أو المنصب سواء بالنقل أو بالتسريح نظرا لمتطلبات المنافسة. (50 1996 , P, Claude Levy)

- في حال امتلاك الفرد كفاءة معينة على نحو جيد فإن ذلك سيعزز من فرصة الحصول على مكان في سوق العمل يتناسب مع طموحه.

- أمام تضخم الشهادات وبالرغم من أهمية المعرفة المحصلة عن طريق الدراسات الجامعية فإن هذا السبب له شقين الأول يقلص من حظوظ الأفراد في الحصول على عمل، والثاني أنه يحفز الأفراد أكثر نحو تنمية واستغلال كفاءاتهم للحصول على المكانة المطلوبة

- وفي داخل المنظمة فإن الأفراد لا يمكنهم تحسين وضعيتهم إلا بامتلاكهم لعنصر التأهيل وهذا الأخير لا يتأتى إلا بإعطاء عنصر الكفاءة أهمية كبرى.

- تشكل الكفاءة التصورية لدى الإطارات المسيرة أهمية بالغة في عدة مجالات منها القيادة ذو كفاءة للفريق وحسن وضمان سيره على النحو الجيد. (Guy , 2001, P60)
(le Boterf

ثانيا: على المستوى الجماعي

تمثل الكفاءة بالنسبة للجماعة في المنظمة عنصرا لحسن سير عملها، وإن كفاءة الفرد تنقسم إلى ثلاثة أنواع منها الكفاءة البشرية (الاجتماعية) والتي تعني المعرفة والمهارة في الاتصال والعمل الجيد مع الآخرين.

وتتجلى أهمية كفاءات الأفراد على هذا المستوى فيما يلي:

- تساهم فعالية الكفاءة في حل بعض الصراعات والنزاعات بين الأفراد دون اللجوء للسلطة أو للمدير، فهي تساعد على التفاهم الجيد بين الأفراد وتزرع فيهم روح التعاون والتعاضد الكفيل بتجنب جميع هذه النزاعات وذلك لخدمة أهداف المنظمة.
- كما هو معلوم فإن الكفاءة لا ترتبط بفرد واحد فقط، فالعمل الناجح داخل المنظمة يقوم على أساس التعاون والتعاضد بين الأفراد وهي تضمن بذلك إقامة الاعتمادية (علاقات التأثير المتبادل، ما بين الكفاءات المتكاملة التي ينتج عنها في النهاية نتائج أحسن بكثير من تلك التي يحققها الفرد لوحده) (الهادي بوقلقول، 2004 ، ص 207)

- تلعب الكفاءة البشرية دورا هاما في تنمية العمل الجماعي في سبيل تحقيق أهداف المنظمة، وتعتبر هذه الكفاءات بمثابة العامل الفصيل للعمل في عصر المعرفة والمعلومات (إذ يتطلب هذا الأخير ضرورة التعامل بالشبكات ما بين الأفراد لضمان السرعة والمصداقية). (كمال عبد الحميد زيتون، 2002 ، ص 146)

- أمام تعقد الأوضاع والحالات المهنية وإدارتها، كان ولا بد من ضبط سيرها وحركتها وذلك بضمان (الجودة، الأمن، الإنتاجية، البيئة،... الخ) وأمام الكم الهائل المتدفق من المعلومات والبيانات على المنظمة من داخل وخارجها أصبح من الضروري وضع حل

للتمكن من فرز وتحليل وصياغة هذه المعلومات في شكل معلومات مفيدة تخدم أهداف المنظمة، وذلك لن يتأتى إلا بالعمل الجماعي للفرق حيث بدأت بعض المؤسسات بتخصيص عمال خاصين بإدارة هذه المعلومات وصياغتها، ولخدمة هذه العملية. لا بد من إعطاء أهمية بالغة لعنصر الكفاءة خاصة وبكل أنواعها نظرا للدور الذي تقوم به في اختصار وتخفيض التكاليف وضمان فاعلية العمل والسير الحسن لظروف العمل .

- نظرا للتطور السريع في المفاهيم والدراسات والنتائج فقد ظهرت بعض الحاجات الجديدة للمؤسسة وذلك مما فرضه الاقتصاد الجديد ومجتمع المعلومات حيث أصبحت بعض المؤسسات تعتمد نظام شبكة الكفاءات المكونة من مجموع الكفاءات الفردية حيث كل فرد يساهم في إثراء هذه الشبكة مما يسهل حل المشاكل المتعلقة بالإنتاج أو التنظيم (Guy le Boterf, Op.Cit, PP 145-146)

ثالثا: على مستوى إدارة الموارد البشرية

تشكل كفاءات الأفراد عاملا بالغ الأهمية يشغل اهتمامات المدراء على مستوى إدارة الموارد البشرية حيث تتمثل أهمية الكفاءة على هذا المستوى في عدة عناصر منها:

- تطور الاتجاهات الجديدة في إدارة الموارد البشرية نحو الاهتمام بعنصرين هامين. (أبو قاسم حمدي، 2004، ص 50)

- الانتقال من التركيز على كفاءة الفرد الواحد إلى التركيز على كفاءة الفريق.

- تغير الاتجاهات من الاعتماد على التخصص إلى مبدأ الكفاءات المتعددة في جميع الوظائف.

- تغير أنماط التوظيف وإدارة الأفراد من مجرد عمال دائمين إلى توظيف أفراد ذوي كفاءات قد يكونوا دائمين أو موسميّين أو حتى متعاقدين شركاء أو... الخ.

- احتلت الكفاءة مكانة هامة في إدارة الموارد البشرية حيث أصبحت هذه الأخيرة تركز في إدارتها على الكفاءة وليس على الفرد أو المنصب، حيث فرضت التحديات العالمية والسوقية على هذه الإدارة ثقافة توظيف واستقطاب جديدة تتمثل في ثقافة البحث عن كفاءات بدل الأفراد.

- تعتمد إدارة الموارد البشرية في كثير من الأحيان في تحرير وتنظيم أعمالها مثل الأجور، العطل، إعداد تقارير الترقية، المسار المهني،... الخ، كل أعمالها أصبحت قائمة على التكنولوجيا الجديدة، حتى التوظيف أصبح يتم عبر الانترنت مما فرض على إدارة الموارد البشرية إعطاء أهمية كبرى للكفاءات لغرض سد ذلك الاحتياج الدائم والمتزايد للعمل.

- في سبيل مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد تحتاج إدارة الموارد البشرية إلى التعامل مع التقنيات المعلوماتية في جميع مراحلها ولن يتأتى ذلك إلا بنشر وتعميق استخدام تقنيات المعلومات في مختلف المجالات والوظائف عن طريق استحداث وتطوير منظم للتعليم والتدريس يتصف بالسرعة والديناميكية وتوفير فرص التزويد الدائم والمتجدد بالمعلومات والكفاءات (علي السلمي ، 2001 ، ص33)

رابعا: على مستوى المنظمة

تحتل كفاءات الأفراد عنصرا هاما في الاعتبارات التي تصنفها المنظمة والتي توصلها لتحقيق مستوى أعلى من الفاعلية في الأداء الكلي من خلال كفاءات أفرادها فهذه الأخيرة تحتل حيزا هاما من خلال:

- في مجال وضع الإستراتيجية أصبحت عملية تنمية الكفاءات من الأولويات التي تقوم عليها الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة، حيث أصبحت في كثير من الأحيان هي المحددة والمتحكمة في كل عمليات الإدارة.

- تشكل كفاءات الأفراد أحد أهم الموارد الأساسية والإستراتيجية للمنظمات فمن بين الموارد التالية: رأس المال المادي والبشري والتنظيمي (بن عيسى محمد المهدي ، 2004ص67)

- تخلت معظم المنظمات عن فكرة صياغة استراتيجيات جديدة قائمة حول ثنائية منتج/سوق، حيث أصبحت هذا الأخيرة تعيد التفكير في التجديد المستمر للكفاءات في المنظمة .

- تعتبر كفاءات الأفراد بمثابة المنقذ الرئيسي للمنظمة في حالة مواجهتها للتحديات الواقع الجديد الذي أوجدته ظروف العولمة والتطورات التقنية، حيث أصبحت المنظمة تعتمد على المعرفة عموما والكفاءة خصوصا وأعطتها حرية أكبر للعمل دون التدخل المباشر للاستفادة من مزايا الابتكار والإبداع مثل التمكين، والشيء الذي دفع بالمنظمة لذلك هو قناعتها المطلقة بأن رأس مالها الحقيقي ومصدرها الأساسي في خلاق القيمة والذي يتمثل في كفاءات أفرادها

-تدر كفاءات الأفراد بعوائد معتبرة، سواء عوائد ملموسة (أرباح، إنتاجية جيدة،...الخ) أو عوائد غير ملموسة (رضا العملاء، ضمان الولاء والعلاقات الجيدة مع العملاء)، لذا فإن المنظمة تولي اهتماما بالغاً بالاستثمار في هذا المجال خاصة وأن السباق بينها وبين المنافسين يتمحور حول هذه النقطة (علي السلمي، 2001، ص 122-123)

- يتوفر الأفراد العاملين على مجموعة موارد شخصية (معارف، مهارات،...الخ)، وموارد بيئية قد تكون متاحة لهم، لكن جهل هؤلاء وعدم درايتهم وإدراكهم بكيفية التوفيق والتحريك لهذه الموارد لن يعود على المنظمة بأدنى فائدة، لذا فمن مصلحة - بل من الضروري - أن تقوم هذه الأخيرة بوضع عامل الكفاءة ضمن أولوياتها باعتباره السبيل الوحيد أمامها لاستغلال موارد أفرادها عوض تعرضها للتلاشي والاختفاء مع مرور الوقت، إذ وكما هو معلوم أن هذه الموارد إذا لم تستغل وتنمى بصورة مستمرة فسوف تختفي وذلك ما يطلق عليه الكتاب اسم "الكفاءة الميتة".

- تغير أنماط التوظيف وإدارة الأفراد من مجرد عمال دائمين إلى توظيف أفراد ذوي كفاءات قد يكونوا دائمين أو موسمين أو حتى متعاقدين شركاء أو... الخ.

-الكفاءات تدر بعوائد ملموسة (أرباح، إنتاجية الخ) أو غير ملموسة مثل رضا العملاء، ضمان الولاء(علي السلمي، 2001، ص 122-123)

3- أنواع كفاءات الأفراد

أ-الكفاءات التقنية

تحتاج المنظمة لضمان السير إلى الكفاءات التقنية المتمثلة بالتحكم في التقنية والتكنولوجيا الحديثة (مثل كفاءة تحرير النصوص، إدارة المعطيات، ...). هذه الكفاءة نجدها مطلوبة أكثر في المستوى التنفيذي من السلم الهرمي وذلك لطبيعة الوظائف هناك خاصة في المؤسسات الإنتاجية

ب- الكفاءات البشرية

وتدعى كذلك " الكفاءة الاجتماعية "، وهي تضم عنصري المعرفة والمهارة في الاتصال والعمل الجماعي وبث الثقة والحماسة مع الأفراد الآخرين، لذلك فهي تعرف بأنها القدرة والاستعداد لاستخدام المعارف والمهارات والسلوكيات والتعاون الفعال مع الأفراد الآخرين .

وتتشكل هذه الكفاءة من أربعة عناصر (علي السلمي، 2001، ص 37):

- القدرة على عرض وتبادل الآراء والمعلومات بكل أنواعها (التقنية، التنظيمية، الأكاديمية،... الخ)

-قابلية إقامة علاقات جيدة مع الزملاء الآخرين في العمل.

-القدرة على التعاون، والتعاضد والعمل كفريق واحد.

-القابلية والاستعداد للقيادة

ج- الكفاءات التصورية (النظرية)

يعرفها البعض بشكل مختصر في القدرة على اتخاذ قرارات جيدة في ظل حالات معقدة وغير مؤكدة.

وتتشكل هذه الكفاءة من أربعة عناصر:

- القدرة الجيدة على التحليل والاستنتاج
- مهارات حل المشاكل المعقدة واتخاذ قرارات فعالة.
- القدرة على تجريد المشكلة، والتوقع واستباق الأحداث
- التحكم في المعلومات النظرية والتقنية ومعرفة استخدامها في ميدان العمل

ثانيا : نظم المعلومات الإدارية .

1- تعريف نظم المعلومات الإدارية .

تعرف جمعية نظم المعلومات الأمريكية نظام المعلومات الإدارية بأنه: " نظام يتكون من نظم المعلومات التي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الإدارة في مجالات التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية ".

وتعرف أيضا " هي عبارة عن نظام آلي مصمم لجمع وتخزين وتحليل البيانات المتعلقة بالعمليات والوظائف الإدارية وتهيئة استرجاعها بأشكال تخدم المستفيدين لإنجاز المهام الإدارية واتخاذ القرارات المناسبة في مجالات التخطيط والرقابة على الأنشطة المنظمة". (إيمان فاضل السامرائي ، هيثم محمد الزغبى، 2004،، ص ص

(51-50

2- أهمية وفوائد نظام المعلومات الإدارية :

-المساعدة على تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ قرارات صائبة عن طريق تجهيز المعلومات الدقيقة والمختصرة وفي الوقت المناسب .

-تقديم المعلومات المناسبة إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة .

-تحديد قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الإدارية في المنظمات لتسهيل الاسترجاع.

-تقديم تقارير تفصيلية شهرية أو فصلية أو سنوية عن نشاطات المنظمة . (إيمان فاضل السامرائي ، هيثم محمد الزغبي، 2004،، ص 31)

-الرد على استفسارات عن طريق التفاوض بين المستفيد والمستخدم

-القدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتفاوض عبر الشبكات والاتصالات داخل المنظمة وخارجها وعلى المستوى العالمي .(سليمان صالح ابو كشك ، 2015، ص 28).

-القدرة على حفظ و تخزين جميع المعلومات التي تتعامل بها المنظمة ومعالجتها وإمكانية استرجاعها بالشكل والوقت والحجم الذي يخدم المستفيد من خلال البث الانتقائي للمعلومات

-القدرة على التنبؤ بالمستقبل ضمن احتمالات مدروسة واقتراح بدائل في حالة وجود خلل في تنفيذ الخطط وتوقع احتياجات المنظمة المستقبلية الكفيلة بتحقيق الأهداف .

-القدرة على إصدار مختلف التحاليل والتقارير الدقيقة بأشكالها المتعددة وفي الوقت المناسب لكل مستوى من المستويات الإدارية ولجميع الوظائف. (إيمان فاضل السامرائي ، هيثم محمد الزغبى ، مرجع سابق ، ص 57)

3- أهداف نظام المعلومات الإدارية :

لعل أهم الأهداف التي يخطط نظام المعلومات الإدارية من أجلها هو إمداد الإدارة والمستفيدين الآخرين بالمعلومات والبيانات ، بحيث يساعد الإدارة على تنسيق جهودها وتحقيق أهدافها والمتمثل في النقاط الآتية :

-مساعدة المدراء على القيام بأعمالهم ومهماتهم المتمثلة بالتخطيط والتوجيه والرقابة والتي يركز نجاحها وإتمامها على المعلومات المقدمة من نظم المعلومات لكل المديرين والتي تتسم بدرجة الملائمة والكفاية والدقة والتوقيت المحدد .

-العمل على غربة واستخلاص المفيد من المعلومات المقدمة للمدير بحيث تمكنه من الاعتماد عليها لاتخاذ القرارات الرشيدة .

-تساعد على إنجاز العمليات الرياضية والإحصائية بسرعة كبيرة وبدقة عالية .

-إيجاد المناخ الملائم لزيادة طاقة التشغيل لمواجهة أحمال العمل الحالية والمستقبلية .

-تمكين الإدارة من أداء الأعمال التي تحقق الربح والتي كانت تعتبر في عداد المستحيلات في الماضي .

-توفير المعلومات المناسبة للمستفيدين المناسبين وفي الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة . (محمد سميح محمد الوادية ، 2015 ، ص ص 39-40)

-ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها البعض في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات ، وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق الكامل .

-المساندة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات الإدارية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات وفي التوقيت المناسب .

-الرقابة على عمليات تداول البيانات والمعلومات وحفظها ، وتحديثها .

-تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تطوير أداء المنظمة من خلال ما تتيحه من معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط والمشروعات . (أحمد فوزي ملوخية ، 2009 ، ص75)

4- خصائص نظم المعلومات الإدارية :

نظم المعلومات الإدارية تعتبر تكنولوجيا حديثة نوعا ما ، وبالتالي فإن إدخال هذه النظم وتطبيقها في المنظمة يعطي المنظمة خطوة للأمام نحو المنافسة التكنولوجية ، أي أن جميع الخصائص التي تتميز بها نظم المعلومات الإدارية سوف تعطي نفس التميز للمنظمة التي تطبق هذه النظم تلقائيا ، لأنها سوف تتأثر بالخصائص والمميزات التي تتصف بها نظم المعلومات الإدارية .

إن من أهم هذه الخصائص هي كالآتي :

- وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل من خلال التزويد باتصالات سريعة ودقيقة
وقليلة التكاليف مابين مستويات ووظائف المنظمة لتسهيل انسياب المعلومات داخل
المنشأة نفسها ومع محيطها الخارجي .

- تتميز معالجتها بانجاز المهام بدقة كبيرة والأداء بسرعة عالية وبمعالجة كمية
ورقية وحسابات عديدة معقدة وضخمة

- تتميز بالقدرة الفائقة على تخزين ومعالجة حجم هائل من المعلومات وبمساحة
قليلة وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة ودقة ومن مناطق بعيدة جدا بتكاليف
قليلة .

- تعتبر نظم آلية أي تستخدم في معالجة المعلومات تكنولوجيا حاسوبية آلية .

- سهولة التطبيق والاستخدام من قبل المستفيدين دون الحاجة إلى خبرة أو تدريب
كبير .

- تعد نظم المعلومات الجزء الحساس والمركز العصبي للتنظيم كاملا .

- أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث باستخدام وتجري عليه تغيرات .

-انه نظام مستقر لأنه متى ما تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعا لبرنامج معين. (رامز محمد عبد الكريم الزعائين، 2015، ص 34.)

-تعتبر نظم المعلومات الإدارية نظم مفتوحة ، تؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية .
-نظم المعلومات الإدارية هي نظم اقتصادية أي تهدف إلى تحقيق منفعة اقتصادية .
-نظم المعلومات الإدارية هي نظم اجتماعية أي تهدف إلى تنظيم المعلومات للمجتمع المحيط بها وربطه مع المجتمع الخارجي من خلال وسائل الاتصال المتقدمة والانترنت .

-نظم المعلومات الإدارية هي نظم إنسانية أي أنها من صنع الإنسان وقابلية للتطوير من قبل الإنسان .

-نظم المعلومات الإدارية هي نظم عملية تجريبية أي قابلة للتطبيق والتأكد من نتائجها وهي نظم مفاهيمية أي تستند إلى مفاهيم أساسية .

-نظم المعلومات الإدارية هي نظم مرنة يمكن تطويرها وتعديلها وتحديثها حسب احتياجات ومتطلبات المرحلة التي تمر بها. (السامرائي إيمان فاضل ، هيثم محمد الزغبي، 2004، ص 53)

-نظم المعلومات الإدارية نظم ثابتة مستقرة مادمت تعمل بشكل جدي ، فهي تزود الإدارة بالمعلومات المناسبة لحل المشاكل المصممة للتعامل معها.

5- أنواع نظم المعلومات الإدارية :

تصنف نظم المعلومات الادارية حسب مستوى التكنولوجيا السائدة في المنظمات ، إلى أنظمة معلومات يدوية ونصف يدوية وأنظمة معلومات محوسبة .

ويمكن أن تصنف أيضا حسب التطور التاريخي لها إلى نظم تشغيل البيانات ، أنظمة المعلومات الإدارية ، ونظم معلومات المكاتب ، ونظم دعم القرارات ، والنظم الخبيرة ، ونظم الذكاء الاصطناعي ، والنظم المعرفية.(حمد بن ابراهيم بن عاشور ، 2012 ، ص 23)

ويمكن تصنيف نظم المعلومات الإدارية حسب الوظائف الإدارية ، قطاع الأعمال ، إلى نظم المعلومات الإنتاج والتصنيع ، ونظم المعلومات التسويق ، ونظم المعلومات الموارد البشرية ونظم معلومات التمويل .

و من جهة آخر فهي تصنف حسب المستوى الإداري أو ما يعرف بنظم دعم الإدارة ، فهناك نظم المعلومات الإستراتيجية ، ونظم دعم الإدارة الوسطى ونظم دعم الإدارة التشغيلية .

وفي حالة أخرى حسب عدد الأفراد المستفيدين من النظام ، فهناك نظم دعم القرارات الفردية ، وهي النظم التي تساعد فرد بعينه على اتخاذ قرارات في قضايا

معينة وفترات معينة ، ونظم دعم القرارات الجماعية ، وهي النظم التي تساعد مجموعة من الأفراد تعمل معا ، على اتخاذ قرار جماعي

والأكثر تصنيفات شمولية والتي تشمل مكونات ومهام نظم المعلومات الإدارية والتي لها صلة بدراسة الباحث في سبع نظم أساسية وهي : نظم معلومات المكاتب ، ونظم معالجة المعاملات والتقارير الإدارية ، ونظم المعلومات الوظيفية ، ونظم معلومات الشركة الرقمية ، ونظم المعلومات الإستراتيجية ، ونظم المعلومات دعم الإدارة ، ونظم قواعد المعرفة. (سليم الحسنية ، 2011 ، ص ص 95- 96)

ثالثا : المقاربة المنهجية " عرض لإجراءات البحث الميداني :

تحديد المفاهيم الإجرائية :

- التعريف الإجرائي للكفاءة الإدارية :

" تعبر عن مدى استغلال العاملين الأمثل للإمكانيات المتوفرة والموارد المتاحة ومدي قدرة على استخدام المعارف المكتسبة والخبرات و الطاقات البشرية في العمل من اجل تحقيق أهداف المنظمة في ظل الظروف الملائمة "

التعريف الإجرائي لنظم المعلومات الإدارية:

تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها تتكون من تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى مجموعة إجراءات والعمليات الإدارية ، وبشكل مفصل أكثر تعني اقتناء البيانات في صورها المختلفة : النصية ، المصورة والرقمية (مدخلات) ثم معالجتها وتحليلها(العمليات) عن طريق أجهزة الحاسب الآلي و برامجها المخصصة لها وتحول

إلى معلومات مفيدة ودقيقة وواضحة (المخرجات)، ثم تجهيزها وتخزينها ونشرها على الوسائط المكتوبة أو المرئية بواسطة شبكات المعلوماتية وإتاحتها للإداريين والمستخدمين في إطار الوقت المناسب لمساعدتهم في إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات المناسبة للأهداف المرجوة.

مجالات الدراسة :

المجال المكاني : مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة جميع وكلائها وفروعها

المجال الزمني : شهر ديسمبر 2019

المجال البشري (مجتمع الدراسة وعينة البحث): عمال اتصالات الجزائر بلدية

الجلفة ، بلدية مسعد ، بلدية عين وسارة ، بلدية حاسي بحبح ، بلدية الادريسية

العينة تشمل الموظفين الدائمين الذين لديهم جهاز كمبيوتر ومربوط بشبكة معلوماتية ويعالجون البيانات والمعلومات ، وأيضا قد خضعوا للتدريب في المنظمة ، ووجد الباحث أن عدد أفراد العينة التي تم توزيع عليهم الاستثمارات هم 74 فردا ، ويمثلون جميع العينة المقصودة

المنهج المتبع في الدراسة : قد تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي .

أدوات جمع البيانات : الاستبيان والذي يقدم لنا قياس لمستوى الأداء وكذا نوعية الكفاءات التي يمتاز بها الأفراد العينة .

مفتاح التصحيح : رباعي مختلف حسب طبيعة الاسئلة من درجة الى أربع درجات

للتنقيط

- الأساليب الإحصائية المتبعة : برنامج الإحصائي spss: تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

اختبار "ت" T-test للتعرف على دلالة الفروق بين درجات أفراد المبحوثين لعينة واحدة

حساب معامل ارتباط بيرسون Pearson، لدراسة الارتباطات بين متغيرات الفرضيات

رابعا عرض ومناقشة وتفسير النتائج

جدول رقم 01 : نتائج معامل الارتباط (Pearson) المتعلقة بدراسة مساهمة الكفاءات الإدارية المكتسبة عن طريق التدريب في تحسين مستوى الأداء

متغير 1	مساهمة التدريب		مستوى الأداء		معامل الارتباط Pearson
	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	
1	م ح 1	م ح 1	م ح 2	م ح 2	
1	13.76	6.038	85	30.214	0.894
2					0.00

تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (01) إلى أن معامل الارتباط المقدر بـ 0.864 دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.00 وهذا ما يدفعنا إلى قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب وبين مستوى أداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية .

أوضحت نتائج تحليل البيانات بالنسبة للفرضية الأولى بوجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ، وهي علاقة طردية قوية أي كلما زادت مساهمة في اكتساب الكفاءات الإدارية عن طريق التدريب زاد بتحسّن في مستوى الأداء لدى المبحوثين .

جدول رقم 02 : نتائج معامل الارتباط (Pearson) المتعلقة بدراسة مساهمة الكفاءات الإدارية المكتسبة عن طريق التحصيل العلمي في تحسين مستوى الأداء

المتغير	مساهمة التحصيل العلمي		مستوى الأداء		معامل الارتباط
	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	
	م ح 1	إ م 1	م ح 2	إ م 2	
النتائج	17.58	6.681	85	30.214	0.908
					0.00

يتبين من النتائج الموضحة رقم (02) إلى أن معامل الارتباط المقدّر بـ 0.908 دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00 وهذا ما يدفعنا إلى قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التحصيل العلمي وبين مستوى أداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية . أظهرت نتائج تحليل البيانات بالنسبة للفرضية الثانية بوجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التحصيل العلمي وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية ، أي كلما زادت مساهمة في اكتساب الكفاءات الإدارية من خلال التحصيل زاد تحسّن في مستوى الأداء لدى المبحوثين .

جدول رقم 03 : نتائج معامل الارتباط (Pearson) المتعلقة بدراسة مساهمة الكفاءات الإدارية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية في تحسين مستوى الأداء

معامل الارتباط Pearson	مستوى الدلالة	مستوى الأداء		مساهمة الخبرة العملية		المتغير
		إنحراف معياري م ح 2	متوسط حسابي م ح 2	إنحراف معياري م ح 1	متوسط حسابي م ح 1	
0.744	0.00	30.214	85	5.246	6.82	النتائج

يتبين من النتائج الموضحة رقم (03) إلى أن معامل الارتباط المقدر بـ 0.744 دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00 وهذا ما يدفعنا إلى قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية و بين مستوى أداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية . أوضحت نتائج تحليل البيانات بالنسبة للفرضية الثالثة بوجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية أي كلما زادت مساهمة في اكتساب الكفاءات الإدارية عن طريق الخبرة العملية زاد تحسن الأداء لدى المبحوثين.

الاستنتاجات العامة :

أجريت الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة والتي أجابت على تساؤلات الإشكالية وعلى الفروض المصاغة على النحو التالي :

بالنسبة للفرضية الأولى والتي تنص على: " تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب في تحسين الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ، وأوضحت تحليل البيانات لهذه الفرضية بوجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية أي كلما زادت مساهمة في اكتساب الكفاءات الإدارية عن طريق التدريب زاد بتحسن في مستوى الأداء .

بالنسبة للفرضية الثانية والتي تنص على " تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التحصيل العلمي في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية" ، وأظهرت نتائج تحليل البيانات بالنسبة لهذه الفرضية بوجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة من خلال التحصيل العلمي وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية جدا ، أي كلما زادت مساهمة في اكتساب الكفاءات الإدارية من خلال التحصيل العلمي زاد تحسن في مستوى لدى المبحوثين ،

أما بالنسبة للفرضية الثالثة والتي تنص على: " تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية" ، وأظهرت نتائج تحليل البيانات بالنسبة لهذه الفرضية بوجود علاقة بين الكفاءات الإدارية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق

الخبرة العملية وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية أي كلما زادت مساهمة الموارد البشرية في اكتساب الكفاءات الإدارية عن طريق الخبرة العملية زاد تحسن الأداء لدى المبحوثين

بعد تحليل وتفسير البيانات للفرضيات الجزئية خلصت بتحقيق أهم الفرضيات الثلاثة الجزئية المكونة للفرضية العامة والتي تنص: "تساهم الكفاءات الإدارية الموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية" وبتحقيق الفرضيات الجزئية تتحقق الفرضية العامة وعليه يفسر ذلك بأن كل من التدريب والتحصيل العلمي والخبرة العملية للموارد البشرية يساهمون في تحسين مستوى المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية والملاحظ أن هناك تكامل بين المكتسبات الثلاثة وهذا منذ ظهور أولى النظريات القديمة الكلاسيكية والتي خلصت في مبادئها الأساسية كالنظرية التaylorية منها تقسيم العمل وفق الخبرة وكذلك تدريب العمال الأداء المهام وفق متطلبات تحليل العمل ، واختيار العمال وفق مستواه العلمي ، بالإضافة إلى العديد من النظريات التي كانت من اهتماماتها رفع من الأداء والإنتاج ومن جهة أخرى ، ونلاحظ أن نظرية التحديث أعطت الأولوية للمهارات واكتسابها عوضا من الورثة والمكانة الاجتماعية والعلاقة القرابية ، ولا يمكن تحقيق التحديث دون وجود الكفاءات الإدارية للموارد البشرية بالإضافة أن مؤسسة اتصالات الجزائر لم تغفل واستعانة ببعض النظريات مثل تطبيق النظرية التبادلية لرتشارد ايمرسون من أجل الزيادة الكفاءة الإنتاجية بزيادة مستوى الأداء . بالإضافة إلى التكامل بين التدريب التحصيل العلمي والخبرة العملية يعتبر شكل واحد لاكتساب كفاءات ، فالخبرة العملية بتراكماتها المختلف تساعد من تحصيل تدريب فعال والعكس صحيح

فالمعارف المتحصل عليها في التدريب ترفع من مستوى الخبرة في العمل وكذلك التحصيل العلمي والتدريب ونستنتج في الأخير من كل هذا:

أن التدريب والتحصيل العلمي والخبرة العملية متكاملين فيما بينهم في اكتساب الكفاءات الإدارية للموارد البشرية وأنهم ساهموا في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية

الخاتمة:

إن العنصر البشري هو أهم العناصر التي يشكل منه التنظيم ، وهو القدرة الدافعة الحقيقية له ، وبداية كل نجاح أو إنجاز إنما يعود إليه بالدرجة الأولى ، لهذا فقد ازداد الاهتمام بالموارد البشرية ، وابتكار وتطوير أفضل السبل والآليات لاستثمار طاقته وتنمية هذا العنصر الحيوي ، وعليه أصبح من الضروري إجراء البحوث وإعطاء الأهمية الكبرى له ، وتعمل المنظمة على تطبيقها وتنفيذها بدقة من طرف المختصين ، حتى يتسنى الحصول على موارد بشرية لها الصفات الإيجابية المرجوة وذات مهارات عالية ومن بينها الكفاءات الإدارية وذلك من أجل تحقيق أهدافها وهي الربح والاستمرارية والفعالية ولا يتحقق ذلك إلا بتحقيق مستويات عالية من الجودة وتحسين الأداء ، وفي هذا السياق جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على العلاقة بين الكفاءات الإدارية ومستوى الأداء ، حيث تمخض عن هذه العلاقة الانطلاقة لهذه الدراسة بالتساؤل عن هل تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية ؟. ، وأن الدراسة الميدانية كانت في مؤسسة الاتصالات الجزائرية بمدينة الجلفة ، وبعد مرور الدراسة بالخطوات المنهجية بالدراسة والبحث للإجابة عن هذا التساؤل فخلصت الدراسة بالإجابة عنه

بتحقيق فرضيتها العامة وهي تساهم الكفاءات الإدارية للموارد البشرية في تحسين
مستوى الأداء المتعلق باستعمال نظم المعلومات الإدارية

قائمة المراجع:

الكتب :

1- ابو كشك سليمان صالح، (2015)، نظم المعلومات الإدارية. ط1، عمان الأردن: الأكاديميون
للنشر والتوزيع .

2- الحسنية سليم، (2011)، نظم المعلومات الادارية نما. ط1، الأردن : مؤسسة الورق

3- السامرائي إيمان فاضل ، هيثم محمد الزغي، (2004)، نظم المعلومات الإدارية . ط1، عمان:
دار صفاء للنشر وتوزيع .

4- السلمي علي، (2001)، خواطر في الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار غريب للنشر.

5- بن عيسى محمد المهدي، (2010)، علم الاجتماع التنظيم : من سوسيولوجيا العمل إلى
سوسيولوجيا المنظمة . ط1، الجزائر: مطبعة إمبابلاست .

6- زيتون كمال عبد الحميد، (2002)، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال.
القاهرة :عالم الكتب.

7- ملوخية أحمد فوزي، (2009)، نظم المعلومات الإدارية . مصر : مركز الاسكندرية للكتاب .

المجالات والدوريات والصحف:

منصوري كمال ، صولح سماح (2010)، " تسيير الكفاءات : الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى
" مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية ، العدد 07

المؤتمرات والندوات والملتقيات:

بوقلقول الهادي، (2004) " الاستثمار البشري وإدارة الكفاءات كعامل لتأهيل المنظمة
واندماجها في اقتصاد المعرفة." الملتقى الدولي : التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة
والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر.

المهدي بن عيسى محمد ،(2004) ، " العنصر البشري من منطق اليد العاملة إلى منطق
الرأسمال الاستراتيجي." الملتقى الدولي للتنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة
والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر.

رسائل الماجستير والدكتوراه

1- الزعانين رامز محمد عبد الكريم،(2015) ، " دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة
في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة " ،مذكرة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد ،أكاديمية
الإدارة والسياسة للدراسات العليا ، جامعة الأقصى بغزة .

2- الوادية محمد سمير محمد ،(2015) ، "علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات
الإدارية " ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر غزة.
3- بن عاشور حمد بن ابراهيم ،(2012)، "تطبيقات نظم المعلومات الإدارية وسبل تطويرها في
إدارة شؤون الأفراد بالقوات الجوية الملكية السعودية بالرياض" ، مذكرة ماجستير في العلوم
الإدارية،كلية الدراسات العليا،قسم العلوم الإدارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
بالسعودية

4- حمدي أبو قاسم (2004)، " تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية
للمؤسسات " ، مذكرة ماجستير إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة
الجزائر .

المراجع باللغة الأجنبية :

1-Claude Levy, 1996, La gestion des Compétences. paris: éditions d'organisations .

2-Guy le Boterf, 2001, Ingénierie et évolution des compétences. 3éd, France: éditions
d'organisations

علاقة الكفاءات الإدارية للموارد البشرية بأداء المتعلق بنظم المعلومات الإدارية دراسة حالة مؤسسة اتصالات
الجزائر - فرع ولاية الجلفة فرقيط عمر

الاستبيان

البيانات الشخصية :

01 الجنس : ذكر أنثى

02 السن :

03 المستوى الدراسي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

04 سنوات الاقدمية : أقل من 5 سنوات من 05-10 سنوات

من 11 - 20 سنوات من 20 سنة فما فوق

05 الحالة العائلية : متزوج (ة) أعزب/ عزباء

مطلق (ة) أرمل (ة)

بيانات حول الكفاءات (التدريب - المؤهل العلمي - الخبرة العملية) :

قم بتحديد تقديراتك ومعرفتك عن الطريقة التي تم فيها اكتساب مهاراتك في استخدامك للكمبيوتر وبرامجه ، أي تم اكتسابها عن طريق: - الخبرة المتقدمة في عملك و التعلم الذاتي (أصدقاء، انترنت، cd ، ..) - المؤهل العلمي الدبلوم المتحصل عليها - التدريب أي التكوين المتحصل عليه في مؤسستك . (يمكن التأشير على أكثر من إجابة) :

الرقم	اكتساب الكفاءات الخاصة بالمعدات والبرمجيات	الخبرة العملية والتعلم الذاتي	المؤهل والتحصيل العلمي (الدبلوم)	التدريب عن طريق المؤسسة
06	تعلي لمكونات المادية للحاسوب واستخدامها (من لوحة المفاتيح ، الفأرة ، الشاشة ، تشغيل الحاسوب) كان عن طريق:			
07	اكتسبت معرفة استخدام الطابعات عن طريق :			
08	تعلي لمكونات الداخلية للكمبيوتر (من لوحة الأم ، القرص الصلب ، مصدر الطاقة...) كان عن طريق :			
09	إكتسبت معرفة كيفية استخدام الماسح الضوئي عن طريق :			
10	استطعت تعلم تركيب لمكونات الحاسوب (الداخلية والخارجية) كان عن طريق :			
11	اكتسبت كيفية تصليح عتاد الحاسوب كان عن طريق :			
12	تعلمت استخدام البرمجيات والتطبيقات العامة الملحقه word, excel, عن طريق :			
13	تعلمت استخدام برمجيات وتطبيقات لتسيير الرواتب والموارد البشرية (HR ACCESS) عن طريق :			
14	تعلمت استخدام برمجيات وتطبيقات خدمات المشتركين بالخطوط الهاتفية وتسديد الفواتير (GAIA) عن طريق:			
15	تعلمت استخدام برمجيات وتطبيقات خدمات الإنترنت Billings عن طريق :			

16	تعلمت استخدام برمجيات وتطبيقات خاصة : (MESSAGERIE-MOUACHIR) عن طريق:		
17	تعلمت استخدام برنامج ORACLE عن طريق :		
18	تعلمت استخدام برنامج G.DOC		

..

الرقم	اكتساب الكفاءات الخاصة بالشبكات المعلوماتية	الخبرة العملية والتعلم الذاتي	المؤهل والتحصيل العلمي	التدريب عن طريق المؤسسة
19	(عن طريق :partageتعلمت كيفية مشاركة الملفات)			
20	تعلمت كيفية الطباعة عن بعد باستعمال الشبكة عن طريق :			
21	(ILANاكتسبت مهارات تركيب الشبكة المحلية)			
22	(كان IMANاكتسبت مهارات تركيب شبكة المدينة أو شبكة ميثروبوليتان) عن طريق :			
23	(entrent) وشبكة (EXTRANETاكتسبت مهارات تركيب الشبكة الخارجية) كان عن طريق :			
24	اكتسبت معرفة عامة حول ماهية ، مكونات ، أنواع... الشبكات المعلوماتية كان عن طريق :			
25	تعلمت مهارات تبادل الملفات باستعمال شبكة الانترنت كان عن طريق :			
26	(باستخدام شبكة الانترنت كان عن mailتعلمت مهارات إرسال الرسائل) طريق :			
27	تعلمت مهارات التواصل الاجتماعي المباشر عن بعد باستخدام شبكة الانترنت كان عن طريق :			

علاقة الكفاءات الإدارية للموارد البشرية بأداء المتعلق بنظم المعلومات الإدارية دراسة حالة مؤسسة اتصالات

الجزائر - فرع ولاية الجلفة قرقيط عمر

الرقم	اكتساب الكفاءات الخاصة بالبيانات والمعلومات	الخبرة العملية والتعلم الذاتي	المؤهل والتحصيل العلمي	التدريب عن طريق المؤسسة
28	اكتسبت مهارات بجلب واستخراج البيانات ومعلومات بفضل:			
29	تعلي لتجهيز للبيانات والمعلومات الملائمة وهيبتها بفضل :			
30	استطعت تعلم الاحتفاظ وحماية البيانات والمعلومات بفضل :			
31	اكتسبت معرفة بث وإرسال وإيصال المعلومات عن طريق :			
32	معرفتي بتحويل البيانات إلى معلومات مفيدة كان بفضل :			
33	مهاراتي بإدارة وتسيير البيانات و المعلومات كان بفضل :			

الرقم	اتجاهات عامة حول الحاسوب وبرامجه	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق
34	تعلي للحاسوب وبرامجه بمساعدة زملائي في العمل				
35	لجأت في تعلم الحاسوب وبرامجه بالإستعانة بالآخرين خارج العمل				
36	تعلمت مهارات استعمال الحاسوب وبرامجه من خلال ممارستي والمداومة عليه في عملي				
37	كل ما تعلمته من مهارات في استعمال الحاسوب وبرامجه كان بسبب اللجوء إلى حصص إضافية في مؤسسات خاصة				
38	أرغب في تعلم المزيد حول الحاسوب وبرامجه				
39	الحاسوب و برامجه معقدة ويصعب استخدامها				
40	لا أرغب في الحصول على وظيفة جديدة لها علاقة بالحاسوب				

الأداء المتعلق باستعمال المعدات والبرمجيات :

المعدات والبرمجيات	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	لا أعرف
41	- أعرف جميع مكونات جهاز الكمبيوتر :			

علاقة الكفاءات الإدارية للموارد البشرية بأداء المتعلق بنظم المعلومات الإدارية دراسة حالة مؤسسة اتصالات

الجزائر - فرع ولاية الجلفة قرقيط عمر

42	- أعرف تركيب جميع مكونات جهاز الكمبيوتر :			
43	- أعرف تصليح وصيانة أعتاد جهاز الكمبيوتر :			
44	- أعرف تطبيقات الحاسوب العامة الملحقة بنظام التشغيل :			
45	- أنجز العمل المتعلق ببرمجيات في الوقت المطلوب :			
46	- أعرف البرمجيات والتطبيقات العامة الملحقة word,excel :			
47	- أعرف برامج لتسيير الموارد البشرية (HR ACCESS)			
48	- أعرف برامج خدمات الهاتفية وتسيير الفواتير (GAIA)			
49	- أعرف برمجيات وتطبيقات خدمات الإنترنت (ADSL-EASY-FAWRI) Billings			
50	- اعرف برمجيات وتطبيقات خاصة : (MESSAGERIE-MOUACHIR)			
51	- أعرف برمجيات وتطبيقات خاصة ORACLE			
52	- أعرف برمجيات وتطبيقات خاصة G.DOC			

الأداء المتعلق باستعمال الشبكات المعلوماتية

لا أعرف	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	الشبكات المعلوماتية	
				- عندي معرفة و معلومات حول الشبكات المعلوماتية (ماهيها ، أنواعها ، أشكالها ،)	53
				- أعرف تركيب شبكة المعلوماتية الشبكة المحلية (LAN)	54
				- أعرف تركيب شبكة المعلوماتية شبكة المدينة أو شبكة ميترولينيتان (MAN)	55
				- أعرف تركيب شبكة المعلوماتية الشبكة الداخلية (INTRANET):	56
				- أعرف تركيب شبكة المعلوماتية الشبكة الخارجية (EXTRANET) وشبكة (entrent)	57
				- أعرف تسيير الشبكات المعلوماتية	58

				(مشاركة الملفات ، طباعة ، استعمال انترنت ، ...)	
				- أستعمل شبكة الانترنت للحصول على المعلومات التي أحتاجها في عملي	59

الأداء المتعلق باستعمال البيانات و المعلومات :

أبدا	نادرا	أحيانا	دائما	البيانات و المعلومات	
				أرجع إلى منهم أكثر مني خبرة في تعاملي مع البيانات والمعلومات	60
				أتعاشي إنجاز بعض الأعمال المتعلقة بجلب واستخراج البيانات والمعلومات	61
				أواجه مشاكل وصعوبات في تعاملي مع البيانات والمعلومات	62
				أنجز معظم العمل المتعلق باستعمال البيانات والمعلومات خارج أوقات الدوام الرسمي	63
				تتميز البيانات والمعلومات التي أحصل عليها بأنها تلي احتياجات العمل	64
				اهتم بتطوير وتحسين مستوى العمل المتعلق باستعمال البيانات والمعلومات .	65
				تتسم البيانات والمعلومات التي أتحصل عليها بالدقة والوضوح	66