

## دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة

### The role of Management Information Systems in improving the Quality of the Employees' Performance of the Directorate of Local Administration in M'sila

بن البار موسى\*<sup>1</sup>، لعمارة العيد<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، benelbarmoussa2@gmail.com

<sup>2</sup> جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، lamaralaid608@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/06/30

تاريخ القبول: 2021/06/20

تاريخ الاستلام: 2021/06/01

#### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين في مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة، حيث تم تناول أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل نظم المعلومات الإدارية و جودة أداء العاملين. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من 94 موظفا والمتمثلة في الإداريين العاملين بمختلف مصالح المديرية محل الدراسة. وبعد اختبار فرضيات الدراسة بواسطة الأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى تدني مستوى اهتمام الإدارة المحلية بتطوير نظم المعلومات الإدارية، وانخفاض مستوى جودة أداء العاملين بها، مما أدى إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بالمديرية محل الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات الإدارية، أداء العاملين، جودة الأداء، جودة أداء العاملين.

ترميز JEL : M15, M51, M54, L86.

#### Abstract:

This study aims to identify the role of Management Information Systems in improving the Quality of the Employees' Performance in the Directorate of Local Administration M'sila. Where the most important basic concepts related to all Management Information Systems and the Quality of the Performance of Employees were addressed. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was relied upon and the questionnaire was used as a basic tool to collect information from the study sample consisting of 94 employees.

The local administration's low level of interest in developing Management Information Systems was reached, and the Quality of its Employees' Performance was low, which led to the existence of an effect of Management Information Systems in improving the Quality of the Employees' Performance in the Directorate under study.

**Keywords :** Management Information Systems, Employees' Performance, Performance quality, Quality of the Employees' Performance.

**JEL Classification Codes:** M15; M51; M54; L86.

## 1. مقدمة:

تتجه مؤسسات اليوم على اختلاف أنشطتها وتعدد قطاعاتها إلى رقمنة أعمالها لما تفرضه التطورات والتغيرات التكنولوجية في بيئة تتسم بديمومة المخرجات الجديدة، مما ينعكس على البيئة الداخلية للمؤسسات ويدفعها إلى ضرورة التحكم في سيرورة المعلومات بين مختلف هيكلها ومتعاملها من خلال توفير نظم معلومات تضمن التنسيق بين مختلف مستوياتها الإدارية.

وبما أن المورد البشري أصبح مصدرا استراتيجيا للتميز، إلى جانب ما يمكن أن يوفره من عملية التزويد والانتقال للمعلومات والمعارف بطريقة كفاءة وفعالة، فإنه تقييم نشاطه مرتبط بمستوى جودة الأداء كل العاملين التي من شأنها أن تحقق الأهداف المرجوة.

وفي إطار توجه الدولة الجزائرية إلى رقمنة الإدارات من خلال مشروع الجوائز الالكترونية المعتمد منذ 2008، فإنها تركز على تزويد إدارات الجماعات المحلية والمؤسسات العمومية بأدوات وسائل تكنولوجيا المعلومات، من أجل ضمان تدفق المعلومات بين كل المتعاملين وفق نظم فعالة.

### 1.1. الإشكالية

تعتبر مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة همزة وصل بين الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية ( البلديات ) بالولاية، حيث تتطلع هذه المديرية إلى التسيير الحسن لموظفي و عمال الولاية و ممتلكاتها ، و كذا الدوائر التابعة لها ، وتسهر على المراقبة المستمرة من خلال توفير نظم معلوماتية على مستوى الإدارات التي تقع تحت مسؤولياتها، كما تهدف إلى توفير الظروف الملائمة لمختلف العاملين للرفع من مستويات أدائهم. ولهذا تبلورت إشكالية هذه الدراسة في السؤال الرئيس الموالي:

**ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين**

**بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة؟**

ومعالجة هذه الإشكالية تقتضي الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما مدى اهتمام الإدارة المحلية بولاية المسيلة بتطوير نظم المعلومات الإدارية ؟
- ✓ ما مدى سعي الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تحسين جودة أداء العاملين ؟
- ✓ هل يوجد دور لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة؟

### 2.1. فرضيات الدراسة

انطلاقا من أسئلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى:** تهتم الإدارة المحلية بولاية المسيلة بتطوير نظم المعلومات الإدارية بشكل جيد .
- الفرضية الثانية:** تسعى الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تحسين جودة أداء العاملين بشكل فعال
- الفرضية الثالثة:** يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بالإدارة المحلية بولاية المسيلة.

### 3.1. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى اهتمام مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة بتطوير نظم المعلومات الإدارية.
- التعرف على مدى اهتمام مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة بتحسين مستوى جودة أداء العاملين
- دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة.

### 4.1. المنهج وأدوات الدراسة

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي معتمدين على الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات، وتوزيعها على مجموعة من إطارات و موظفي مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة محل الدراسة، ثم تحليل البيانات المستخرجة منها باستعمال البرمجية الإحصائية SPSS.

### 5.1. الدراسات السابقة

**الدراسة الأولى: دراسة (حمد علي عبد الله عيسى ) جامعة العلوم التطبيقية ، مملكة البحرين 2014 .**  
**بعنوان:** تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين. من بين أهم ما هدفت إليه هذه الدراسة التعرف على مدى قياس تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة . وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها أن المناخ التنظيمي السائد في إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة بجميع أبعاده يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.

**الدراسة الثانية: دراسة (د. بن البار موسى، أ. قديري عائشة ) جامعة المسيلة ، 2017 .**  
**بعنوان** العلاقة بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية جامعة المسيلة، تسعى هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة وقوة العلاقة بين كل مكونات نظم المعلومات الإدارية وجميع المعايير المعتمدة في أداء العاملين. وتوصلت إلى وجود علاقة طردية بين نظم المعلومات ومستوى أداء العاملين تراوحت بين الضعيفة والمتوسطة.

**الدراسة الثالثة: دراسة ( د .الهاشمي بن واضح ، د. عبد المطلب بيسار ) جامعة المسيلة ، 2018**  
**بعنوان** أثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية ، دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة من بين أهم ما هدفت إليه هذه الدراسة التعرف على مدى إدراك أفراد عينة البحث في المنظمة لأهمية مكونات رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها أن هناك

وعى متزايد بأن رأس المال الهيكلي في المنظمة يعد من الموجودات غير الملموسة والمهمة، وأن تفعيل هذا المورد يسهم إلى حد بعيد في تحقيق المؤسسات لأهدافها.

ويتجلى اختلاف هذه الدراسة عن تلك الدراسات السابقة من خلال بنية كل متغير والمؤشرات المعتمدة في قياسه، إلى جانب طبيعة كل متغير. كما أنها تركز على جودة الأداء في ميدان الدراسة كونها تختص بالجماعات المحلية.

## 2. الإطار النظري للدراسة

سيتم تناول أهم المفاهيم المتعلقة بكل من نظم المعلومات الإدارية و جودة أداء العاملين كما يلي:

### 1.1.2. ماهية نظم المعلومات الإدارية

في هذا الجزء سيتم التطرق إلى مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأهم مكوناتها.

#### 1.1.2.1. ماهية نظم المعلومات الإدارية

من بين التعاريف التي تناولت هذا المصطلح ما يلي:

- هي إحدى تطبيقات النظم المبنية على الحاسبات الآلية التي توفر المعلومات للإدارة بصورة منظمة على شكل تقارير، مما يسهم في علاج المشاكل الإدارية واتخاذ القرار السليم (الخطيب و خالد ، 2012، صفحة 79).

- عبارة عن أسلوب رسمي يستخدم لتوفير المعلومات الدقيقة والموثقة للإدارة، واللازمة لتسهيل عمليات اتخاذ القرارات، والتي تمكن المديرين من القيام بوظائف التخطيط والرقابة في المنظمة، حتى يمكن أن تحقق الأهداف التي تسعى إليها بفاعلية (ناجي، 2011، صفحة 12).

ونستخلص مما سبق أن نظم المعلومات الإدارية هي: مجموعة تتكون من الأفراد والأجهزة، التي تتولى عمليات جمع ومعالجة و تخزين البيانات واسترجاعها، بقصد توفير المعلومات الضرورية وفي الوقت المناسب، لتدعيم وظائف التخطيط والتنظيم والرقابة والقيادة والتوجيه واتخاذ القرارات الإدارية، في كافة المستويات الإدارية من أجل تحقيق أهداف المنظمة (موسى و قديري، 2017، صفحة 153).

#### 2.1.2.2. مكونات نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية من (الحسنية،، 2006، صفحة 56):

- **الأجهزة:**(Hardware): أي نظام معلومات يجب أن يحتوي على مجموعة من المعدات والحواسيب

الآلية خاصة وأن أجهزة الحواسيب أصبحت متوفرة وبأسعار في متناول معظم المنظمات، ونظام الحاسوب يمكن أن يكون حاسوباً شخصياً أو متوسط الحجم أو كبير أو حتى شبكة واسعة ومتنوعة.

- **البرمجيات:**(Software): وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب و تنقسم إلى قسمين :

تتمثل في برمجيات النظم (System Software) وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ

العمليات، مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات (Application

Software) وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج الأجور والمحاسبة و برامج

التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة.

- **قواعد البيانات:**(Data base): وهي عبارة عن المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة، وتكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي.

- **شبكات الاتصال:** تعني كل تكنولوجيا الاتصالات والشبكات التي تسهل عملية تبادل ونقل البيانات والمعلومات، بكل أشكالها المقروءة، والمسموعة والمرئية إلى مستخدميها، مثل شبكة الإنترنت والشبكة الداخلية للمؤسسة للإنترنت، والشبكة الخارجية الاكسترنات، وهي ضرورية لنجاح جميع أنظمة المعلومات القائمة على الحاسوب، و تتكون شبكات الاتصالات من أجهزة الحاسوب، معالجات الاتصالات، وغيرها من الأجهزة المترابطة ووسائل الاتصالات، والتي تسيطر عليها برامج الاتصالات (فاروق، 2017، صفحة 77).

- **العمليات:**(Operations): هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله (Reix, 2004, p. 4).

- **الأفراد:**(Staff): يعتبر العنصر الأساسي لنظام المعلومات الذي يتولى تحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة المعلومات (الوليد، دون سنة طبع، صفحة 119).

## 2.2. ماهية أداء جودة أداء العاملين

قبل التطرق لمفهوم جودة أداء العاملين سنتناول مفهوم أداء العاملين كما يلي:

### 1.2.2. مفهوم أداء العاملين

تناولت العديد من الاتجاهات مفهوم أداء العاملين و من بينها:

- بأنه يجسد مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول ومدى مطابقته مع المواصفات الكمية والنوعية للإنتاج (مناصيرية و بن ختو، 2015، صفحة 222).

- هو مفهوم شامل لا يتعلق فقط بإنجاز المهام المكونة لوظيفته إنما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها متطلبات الوظيفة وبهذا يكون الأداء مؤشر للفاعلية والكفاءة معا والتي تطمح الإدارة لتحقيقها في أي منظمة (الرحمان و مجيد، 2012، صفحة 190).

- يمكن تعريفه على أنه (موسى و قديري، 2017، صفحة 155):

- نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح .
- درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة الأهداف المخططة بكفاءة وفعالية.

بن البار موسى، لعمارة العيد

- الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال .
- ومن خلال ما سبق ينظر إلى أداء العاملين على أنه نشاط يجسد مدى كفاءة وفعالية الأداء للقيام بالعمل المطلوب ودرجة بلوغهم تحقيق الأهداف المخططة بنجاح .

## 2.2.2. مفهوم جودة أداء العاملين

يمكن تعريف جودة أداء العاملين من خلال تناول المفاهيم التالية:

- وهي مجموعة المواصفات النوعية والراقية لتقديم أفضل الخدمات في إنجاز أو القيام بنشاط معين وفق الطريقة المطلوبة (عمور و جلاب، 2017)
- جودة الأداء بأنها: " الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من (مواد أولية ومعدات وقوى بشرية ومعلوماتية وإدارة استراتيجية ومعايير ومواصفات،.... الخ)، بحيث تسهم جميعا في السعي إلى تحقيق هدف المنظمة الذي يتركز في تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلك الأخير. (طعمة، 2018، الصفحات 145-146)
- المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة الخدمة لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للخدمات والأهداف والتوقعات (النسور، 2012، صفحة 192).

ومن خلال ما سبق نستنتج أن مفهوم جودة أداء العاملين يتضمن ما يلي:

- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.
- وجود معايير ومؤشرات يتم من خلالها قياس هذا النوع من الأداء.
- تنظيم العمل بضبط علاقة الرؤساء والمرؤوسين.
- تحقيق الأهداف المسطرة في الوقت المحدد.

## 3. الإطار التطبيقي للدراسة

سيتم في هذا الجزء تناول منهجية الدراسة ووصف مجتمع وخصائص العينة المدروسة، ثم اختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها.

### 1.3 منهجية وأدوات الدراسة

#### 1.1.3 منهجية الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي حيث تم جمع المعلومات من خلال بعض المصادر الأولية كالكتب والمقالات ومختلف ادبيات الدراسة الورقية والالكترونية ذات الصلة بالموضوع، أما بالنسبة لميدان الدراسة فقد تم الاعتماد على الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات من المبحوثين. وفيما يلي نتطرق إلى الآلية التي تم بها تصميم الاستمارة، إضافة إلى مدى صدقها وثباتها.

أولاً: تصميم الاستمارة

## دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة

من أجل اختبار فرضيات البحث فقد تم تصميم الاستبيان بشكل يتلاءم والخطة المنتهجة في الفصل النظري، حيث استعان الباحثان ببعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. إلى جانب الإطار النظري للدراسة، وتم تقسيم الاستمارة إلى قسمين كالتالي :

**القسم الأول:** يحتوي على المعلومات العامة لعينة الدراسة والتي تتعلق ببيانات العامة للموظفين في المؤسسة محل الدراسة ، حيث تشمل بيانات الموظفين على السن الخبرة المهنية و المستوى التعليمي المنصب الوظيفي.

**القسم الثاني:** يتكون من محورين أساسيين حيث يتناول المحور الأول نظم المعلومات الإدارية أما المحور الثاني فيتضمن جودة أداء العاملين .  
والجدول الموالي يوضح ذلك:

**الجدول رقم 1: أقسام ومحاور الاستمارة**

محاور كل قسم		عنوان القسم	أقسام الاستبيان
عنوان المحور	الرقم		
معلومات شخصية	1/1	معلومات عامة	القسم 1
نظم المعلومات الإدارية	2/1	بيانات أساسية	القسم 2
جودة أداء العاملين	2/2		

**المصدر:** من تلخيص الباحثين

**ثانيا: صدق الاستمارة (الصدق الظاهري)**

تم القيام بعرض الاستبيان بما يحتويه من محاور على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وبناء على الملاحظات والتوجيهات التي أقرها المحكمون تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين لتكون الاستمارة في صورتها النهائية.

**ثالثا: ثبات الاستمارة**

حتى نتأكد من ثبات الاستبيان ومحاوره واختبار صلاحيته تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

الجدول رقم 2: ثبات الاستبيان

الرقم	المحور	معامل الثبات
2/1	نظم المعلومات الإدارية	0.852
2/2	جودة أداء العاملين	0.776

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

من خلال الجدول نجد أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من الحد الأدنى (0.6) في محوري الاستبيان، مما يدل على ثبات أداة الدراسة، ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة تمتاز بالثبات في جميع فقراتها، وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

### 2.1.3. أساليب التحليل الإحصائي

تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS22 لإجراء التحليل الإحصائي، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة، وقد قمنا بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية : لبيان وصف خصائص مفردات العينة.
- المتوسط الحسابي: لعرض متوسطات متغيرات الدراسة.
- الانحراف المعياري: لمعرفة درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- معامل الاختلاف: لإجراء المقارنة بين عبارات كل محور وترتيبها حسب أهميتها
- معامل الثبات: يستخدم هذا المعامل لمعرفة درجة ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي.
- معادلة الانحدار: لدراسة مدى تأثير رأس المال الهيكلي في تحسين أداء العاملين.

### 2.3. التعريف بمجتمع وعينة البحث ووصف خصائصها

هنا سيتم التعريف بمجتمع وعينة البحث بالإضافة إلى وصف عينة الدراسة من خلال البيانات العامة المحصل بالاعتماد على أسئلة الاستبيان.

#### 1.2.3. التعريف بمجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في موظفي الإدارة المحلية لولاية المسيلة ، حيث تم استهداف مصالح الإدارة محل الدراسة المتمثلة في مصلحة الموظفين ، مصلحة الميزانية والممتلكات، مصلحة التنشيط المحلي والإعلام الآلي والصفقات والبرامج، من خلال توزيع استبانة لكل موظف وتم استرجاع 94 استبانة من أصل 100.

#### 2.2.3. وصف خصائص عينة الدراسة

سيتم القيام بوصف أهم خصائص العينة المدروسة وفق ما يلي:

أ-توزيع العينة حسب متغير السن:

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة

سيتم وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير السن من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 3: خصائص عينة الدراسة حسب متغير السن

الرقم	المتغيرات	العبارات	النسبة	التكرار
01	السن	30 سنة فأقل	11.7	11
		من 31 سنة إلى 40 سنة	52.1	49
		من 41 سنة إلى 50 سنة	33.0	31
		من 51 سنة فأكثر	3.2	3
94	مجموع العينة			100

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن توزيع أفراد العينة حسب متغير السن بنسبة 11.7% للذين يبلغ سنهم 30 سنة فأقل، والذين يتراوح سنهم من 31 سنة إلى 40 سنة نسبتهم 52.1%، ونسبة المستجوبين الذين تراوحت أعمارهم من 41 سنة إلى 50 سنة هي 33.0%، أما الذين تراوح سنهم من 51 سنة فأكثر فنسبتهم هي 3.2%. مما يدل على أن الإدارة المحلية محل الدراسة تتوفر على موارد بشرية تتجمع أكثر في فئة الشباب وهذا يعني أن الولاية تتجه إلى توظيف الموارد البشرية ذات الكفاءات الحديثة.

ب- توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

سيتم وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 4: خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الرقم	المتغيرات	العبارات	النسبة	التكرار
02	الخبرة المهنية	5 سنوات فأقل	20.2	19
		من 6 سنوات إلى 10 سنوات	28.7	27
		من 11 سنة إلى 15 سنة	21.3	20
		16 سنة فأكثر	29.8	28
94	مجموع العينة			100

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

### بن البار موسى، لعمارة العيد

من خلال الجدول أعلاه نجد أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية بنسبة 20.2% للذين بلغت سنوات الخبرة لديهم 5 سنوات فأقل، والذين تتراوح خبرتهم من 6 سنوات إلى 10 سنوات نسبتهم 28.7%، ونسبة الموظفين الذين تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 11 سنة إلى 15 سنة هي 21.3%، أما الذين تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 16 سنة فأكثر فنسبتهم هي 29.8%. مما يدل على أن الإدارة المحلية محل الدراسة تتوفر على خبرات مهنية تفوق 05 سنوات حوالي 80 % ، وهذا ما يدل على أن الولاية اتبعت سياسة توظيف الموارد البشرية منذ سنوات ، جعل فئة الشباب تكتسب خبرة مهنية تفوق 16 سنة.

### ج- توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

سيتم وصف خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 5: خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المتغيرات	العبارات	النسبة	التكرار
03	المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	25.5	24
		جامعي	55.3	52
		دراسات عليا	13.8	13
		أخرى أذكرها	5.3	5
	مجموع العينة		100	94

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

توضح نتائج الجدول أعلاه أن فئة المستوى الجامعي هم الفئة الغالبة على باقي فئات العينة بنسبة 55.3% من المستجوبين، تليها فئة مستوى التعليم الثانوي فأقل بنسبة 25.5% من أفراد العينة المستجوبة ، ثم تليها فئة الدراسات العليا بنسبة 13.8% من أفراد العينة المستجوبة، أما فئة حاملي شهادة أخرى فكانت نسبتها تساوي 5.3 % وهي أقل نسبة في الجدول، وهذا يدل على أن الولاية تهتم بذوي الشهادات الجامعية من أجل الارتقاء بخدماتها.

### د- توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي:

سيتم وصف خصائص عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 6: خصائص عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

الرقم	المتغيرات	العبارات	النسبة	التكرار
04	المنصب الوظيفي	إطار	47.9	45
		عون تطبيق	24.5	23
		عون تحكم	17.0	16
		عون تنفيذ	10.6	10
	مجموع العينة		100	94

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

يبين الجدول أعلاه نسب توزيع المنصب الوظيفي حسب تصنيفات الوظيفة العمومية فكانت نسبة 47.9 % بالنسبة لفئة الإطارات، تليها فئة عون تطبيق بنسبة 24.5 %، ثم فئة عون تحكم بنسبة 17 %، وآخرها فئة عون تنفيذ بنسبة 10.6 %.

### 3.3. اختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها

سيتم اختبار فرضيات الدراسة بمستوى ثقة 95% أي بمستوى دلالة 5%، وسيتم أولا اختبار مدى إتباع البيانات في كل فرضية للتوزيع الطبيعي من أجل تحديد الاختبار المناسب لكل منها.

#### 1.3.3. اختبار الفرضيات

في هذا الجزء سيتم اختبار الفرضيات التي تتضمن إجابات مفردات العينة.

##### 1.1.3.3. اختبار الفرضية الأولى

تضمنت الفرضية الأولى ما يلي:

$H_0$ : لا تهتم الإدارة المحلية بولاية المسيلة بتطوير نظم المعلومات الإدارية بشكل جيد.

$H_1$ : تهتم الإدارة المحلية بولاية المسيلة بتطوير نظم المعلومات الإدارية بشكل جيد.

أظهرت نتائج جدول المتوسط الحسابي المتعلق بمتغير نظم المعلومات الإدارية مايلي

#### الجدول رقم 7: اختبار المتوسط الحسابي للفرضية الأولى

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظم المعلومات الإدارية	2.58	0.72

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

بما أن قيمة المتوسط الحسابي لنظم المعلومات الإدارية هي 2.58 وهي أقل من القيمة 3.00 فإننا نرفض الفرضية مباشرة ونستنتج بأن الإدارة المحلية بولاية المسيلة لا تهتم بتطوير نظم المعلومات بشكل جيد .

### 2.1.3.3. اختبار الفرضية الثانية

تضمنت الفرضية الثانية ما يلي:

$H_0$ : لا تسعى الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تحسين جودة أداء العاملين بشكل فعال.

$H_1$ : تسعى الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تحسين جودة أداء العاملين بشكل فعال.

أظهرت نتائج جدول المتوسط الحسابي المتعلق بمتغير جودة أداء العاملين ما يلي:

الجدول رقم 8: اختبار المتوسط الحسابي للفرضية الثانية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جودة أداء العاملين	2.92	0.63

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

بما أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير جودة أداء العاملين 2.92 وهي أقل من القيمة 3.00 فإننا نرفض الفرضية وأن الإدارة المحلية بولاية المسيلة لا تسعى إلى تحسين جودة أداء العاملين بشكل فعال.

### 3.1.3.3. اختبار الفرضية الثالثة

تتضمن الفرضية الثالثة ما يلي:

$H_0$ : لا يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لنظم المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين بالإدارة المحلية بولاية المسيلة.

$H_1$ : يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لنظم المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين بالإدارة المحلية بولاية المسيلة.

أظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية ما يلي:

الجدول رقم 9: جدول الارتباط بين متغيري الدراسة

البيان	الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	معامل الانحدار
دور نظم المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين	0.358	0.128	0.118

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.358، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين كل من نظم المعلومات الإدارية وجودة أداء العاملين.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة

أما قيمة معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغت 0.128، أي أن تأثير نظم المعلومات يفسر ما نسبته 12.8% من التباين الحاصل في جودة أداء العاملين من خلال النموذج المعتمد في الدراسة، أما 81.2% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية. والجدول الموالي يوضح نتائج جدول تحليل التباين

الجدول رقم 10: جدول تحليل التباين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4.691	1	4.691	13.484	.000 <sup>b</sup>
داخل المجموعات	32.009	92	0.348		
المجموع	36.701	93			

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 13.484 عند مستوى دلالة معدوم وهي أقل من 0.05 مما يؤكد إمكانية الاعتماد على النموذج المقترح. والجدول الموالي يوضح معنويات المعامل والعدد الثابت:

الجدول رقم 11: جدول معنوية المعاملات

مستوى الدلالة	T	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		النموذج
		Beta	الإنحراف المعياري	B	
0.000	9.416		.226	2.127	ثابت
0.000	3.672	0.358	0.084	.310	MeanA

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

### بن البار موسى، لعمارة العيد

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن مستوى الدلالة المعلمية للنموذج بلغت 0.000 لكل من العدد الثابت وميل الانحدار في معادلة الانحدار وهما قيمتان أقل من 0.05 وهذا يعني أن كل من المعلمتين دالة إحصائياً عند 5%.

من خلال كل ما سبق فإنه يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لنظم المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين بالإدارة المحلية بولاية المسيلة.

### 2.3.3. تحليل نتائج اختبار الفرضيات

سيتم تحليل نتائج الفرضيتين الأولى والثانية بالاستعانة بالخصائص الوصفية لكل متغير وفق ما يلي:

### 2.3.3.1. تحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى

يتضمن الجدول الموالي أهم بنود رأس المال الهيكلية التي تتوفر عليها مصالح الإدارة المحلية محل الدراسة.

الجدول رقم 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستمارة المحور 1

الترتيب حسب الدرجة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	34.08	0,961	2,82	1 - تتوفر مصالح الولاية على التجهيزات والمعدات الملائمة
3	35.10	0,909	2,59	- تعمل الإدارة على تجديد أجهزتها بصفة دورية 2
1	32.96	0,890	2,70	3 - توفر الإدارة قاعدة بيانات كافية
4	36.44	0,900	2,47	4 - تدعم الإدارة مصالحها ببرمجيات حديثة
7	45.69	1,133	2,48	5 - تتيح الإدارة الشبكة الداخلية ( انترانت ) لتسهيل تبادل المعلومات في الوقت المناسب
6	44.42	1,186	2,67	6 - ترتبط الإدارة بشبكات اتصال خاصة بالمتعاملين الرسميين
5	40.99	0,955	2,33	7 - تعمل الإدارة على تطوير مواردها البشرية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة
		<b>0,72</b>	<b>2.58</b>	<b>المتوسط العام</b>

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن كل متوسطات إجابات المستجوبين أقل من قيمة المتوسط المعياري ، مما يدل على أن الإدارة محل الدراسة لا تتوفر على معظم البنود التي يتضمنها متغير نظم المعلومات الإدارية ، وسيتم التطرق إلى مختلف عناصر هذا الجدول بالترتيب حسب درجة استخدامها:

## دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة

تشير البنود المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية على أن الإدارة محل الدراسة لا تتوفر على قاعدة بيانات بالشكل الكاف وهذا راجع لعدم توفر مصالحها على التجهيزات والمعدات اللازمة وعدم تجديدها بصفة دورية، مما ينتج عنه عدم تحديث برمجياتها، الذي يؤثر سلبا على تحسين وتطوير مواردها البشرية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة، كما أنها لا ترتبط بشبكات اتصال فعالة مع المتعاملين الرسميين وعدم إتاحة شبكة داخلية ( أنترانت ) لتسهيل تبادل المعلومات في الوقت المناسب.

### 2.3.3.2. تحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية

يتضمن الجدول الموالي أهم بنود جودة أداء العاملين التي تتوفر عليها مصالح الإدارة المحلية محل الدراسة.

الجدول رقم 13: المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات الاستمارة المحور الثاني

الترتيب حسب درجة الاستخدام	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	25.90	0,922	3,56	1 -يؤدي تحديد محتوى الأعمال والوظائف إلى إتقان العمل
1	23.97	0,906	3,78	2 -يؤدي تقسيم العمل إلى إتقان العمل
3	33.33	0,870	2,61	3 -تعمل الإدارة على تحديد خطط وبرامج تحسين الجودة لكل الإدارات والمصالح
4	34.62	0,990	2,86	4 -يعرف كل فرد بالإدارة نوع ومستوى الأداء المتوقع تحقيقه
5	35.10	0,909	2,59	-تعمل الإدارة على معرفة الأخطاء مستقبلا 5
6	40.93	0,884	2,16	-ترضي خدمات الإدارة احتياجات الموظفين 6
		<b>0,628</b>	<b>2,92</b>	<b>المتوسط العام</b>

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم متوسطات إجابات المستجوبين تفوق قيمة المتوسط المعياري، وسيتم التطرق إلى مختلف عناصر هذا الجدول بالترتيب حسب درجة تأثيرها:

تشير بنود الجودة إلى أن الإدارة محل الدراسة تعمل على تقسيم العمل وتحديد محتوى الأعمال والوظائف مما يؤدي إلى إتقان العمل بدرجة عالية، إلا أنها لا تقوم على تحديد خطط وبرامج تحسين الجودة لكل المصالح وعدم معرفة كل فرد بالإدارة نوع ومستوى الأداء المتوقع تحقيقه، مما ينتج عن ذلك عدم معرفة الأخطاء المستقبلية وعدم توفيرها لخدمات ترضي احتياجات الموظفين بالشكل الكاف.

### 2.3.3.3. تحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة

رغم أن قيمة معامل الارتباط بلغت بين نظم المعلومات الإدارية جودة أداء العاملين بلغت 0.358، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطيه ضعيفة بينهما للاستخدام المتدني لنظم المعلومات من طرف الإدارة محل الدراسة وهذا ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي لنظم المعلومات 2.57 والتي لم تتجاوز متوسط الافتراضي 3 . وكذلك بالنسبة للمستوى المنخفض لجودة أداء العاملين بالإدارة محل الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها القيمة 2,92، فقد أسفرت نتائج الاختبار على وجود تأثير معنوي لنظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة أداء العاملين، نظرا لما توفره تلك الأجهزة والمعدات والبرمجيات الحديثة، من خدمات لكل أفراد الإدارة، بالإضافة للمزايا التي تتوفر عليها شبكات الاتصال الحديثة.

### 4. خاتمة

من خلال تناولنا للإطار النظري المتضمن لمفاهيم نظم المعلومات الإدارية و جودة أداء العاملين وأهم الأساسيات المرتبطة بها، والدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على مديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة، وبعد صياغة واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي سيتم ذكرها إلى جانب الاقتراحات المنبثقة من هذا البحث، وذلك وفق ما يلي:

### 1.4. النتائج

#### أ- نتائج اختبار الفرضية الأولى

لا تهتم الإدارة المحلية بولاية المسيلة بتطوير نظم المعلومات الإدارية بشكل جيد أشارت نتائج اختبار هذه الفرضية إلى عدم تحققها أي أن مديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة لا تسعى إلى تطوير نظم المعلومات الإدارية بشكل جيد.

#### ب- نتائج اختبار الفرضية الثانية:

لا تسعى الإدارة المحلية بولاية المسيلة إلى تحسين جودة أداء العاملين بشكل فعال دلت نتائج اختبار هذه الفرضية إلى أن مديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة محل الدراسة لا تسعى تحسين جودة أداء العاملين بشكل فعال.

#### ت- نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

يوجد دور معنوي عند مستوى 0.05 لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بالإدارة المحلية بولاية المسيلة.

أسفرت نتائج اختبار هذه الفرضية على قبولها حيث أكدت النتائج على وجود دور معنوي عند مستوى 0.05 لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بالإدارة المحلية بولاية المسيلة..

#### 2.4. الاقتراحات

- على ضوء النتائج المتوصل إليها نقوم بتقديم لاقترحات الموالية:
- إتاحة شبكة داخلية ( أنترانت ) لتسهيل تبادل المعلومات في الوقت المناسب.
  - مراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر .
  - أرشفة الأعمال الإدارية بشكل الكتروني منظم .
  - التشجيع على اكتساب المعارف اللازمة.
  - توفير الخدمات اللازمة لتلبية احتياجات الموظفين .
  - العمل على تحديد خطط وبرامج تحسين الجودة لكل المصالح ومعرفة الأخطاء مستقبلا من أجل تفاديها .
  - زيادة الحوافز للحصول على أداء جيد.
  - تكليف الموظفين بأعمال تتوافق مع قدراتهم .
  - إيصال التعليمات الإدارية للموظفين عبر القنوات بالسرعة المطلوبة .

#### 5 . المراجع

##### 5.1 المراجع باللغة العربية

1. أحمد الخطيب، و الزيغان خالد . (2012). *إدارة المعرفة ونظم المعلومات*. عمان: عالم الكتب الحديث.
2. بشار يزيد الوليد. (دون سنة طبع). *نظم المعلومات الإدارية*. عمان: دار اليازة للنشر والتوزيع.
3. بن البار موسى، و عائشة قديري. (المجلد 1، العدد 1، 2017). *العلاقة بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين*. *مجلة أفاق علوم الإدارة و الاقتصاد*، الصفحات 149-174 .
4. حريزي فاروق. (2017). *أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة*. *اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير*. جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.
5. حسن ياسين طعمة. (المجلد 2 العدد 2، 2018). *دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية*. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، الصفحات 139-172.
6. رشيد مناصرية، و فريد بن ختو. (العدد 08/2015، 2015). *سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين* ، ، . *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*.
7. سليم الحسنية، . (2006). *نظم المعلومات الإدارية (نما)*. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.

8. عدي ناجي. (2011). مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية. أطروحة دكتوراه غير منشورة. نابلس، فلسطين، قسم إدارة أعمال: جامعة النجاح الوطنية.
9. عمر عمور، و مصباح جلاب. (المجلد 8, 2017). تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في علاقته البيداغوجية أستاذ/طالب من وجهة نظر الطلبة -دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف - المسيلة -. مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، صفحة 82.
10. فؤاد يوسف عبد الرحمان، و سمية عباس مجيد. (العدد91, 2012). بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين. مجلة الإدارة و الاقتصاد، الجامعة المستنصرية ، بغداد.
11. مروان محمد النسور. (المجلد20، العدد02, 2012). دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين. مجلة الجامعة الإسلامية.

## 5.2 المراجع باللغة الأجنبية

12. Reix, R. (2004). *Systèmes d'information et Management des Organisations*. Paris.