



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور بالجلفة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



الرقم التسلسلي

الموضوع:

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر- لبلدية الجلفة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

الأستاذ المشرف:

د. ربيح نعيمة

من إعداد الطالبين:

• ضبع زينب

• بن السعدي مريم صوفي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. طوال عبد العزيز	جامعة الجلفة	رئيسا
د. ربيح نعيمة	جامعة الجلفة	مشرفة ومقررة
د. يونس عيسى	جامعة الجلفة	مناقشا (ممتحنا)

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

نهدي عملنا المتواضع لكل من سافرنا وساعدنا على إنجازه

من قال أنا لها "نالها"

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي ان تكون , ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات ,

لكني فعلتها ونلتها.

الحمد لله شكرا وامتنانا , الذي بفضلها ها أنا اليوم أنظر إلى حلما طال إنتظاره

و قد اصبح واقعا افتخر به.

إلى ملاكبي الطاهر , وقوتي بعد الله داعمتي الأولى والأبدية "أمي"

أهديك هذا النجاح الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود

ممتنا لإن الله قد اصطفاك لي من البشر أما خير سند وعض

إلى من مهد طريق العلم لي و دعمني منذ الصغر وانا دري لتحقيق حلمي

العزیز أبي نور عيني

إلى أختي الصغرى التي تذكرني بقوتي وتقف خلفي كظلي وأخوتي وخالتي فلقد

كان لهم , بالغ الأثر في كثير من الصعاب والعقبات

إلى جميع الأهل والأصدقاء من داخل الجامعة وخارجها الكل بإسمه ومقامه

إلى منارة العلم والعلماء الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا

لنا طريق العلم والمعرفة اساتذتي الكرام

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

كلمة شكر

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله سيدنا مُحَمَّد وعلى اله وصحبه
ومن ولاه

قال تعالى: (قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

سورة التوبة

نحمد الله عز وجل ونشكره الذي وفقنا لإتمام هذا البحث العلمي والذي
اهمنا الصحة والعافية والعزيمة

نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأساتذة الفاضلة "رييح نعيمة" على كل
ماقدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة، والتي ساهمت في إثراء موضوع
دراستنا وإنجازه ، منك تعلمنا ان لنجاح قيمة ومعنى

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام حفظهما الله بقبول
مناقشة هذا البحث

وأشكر كل أساتذة قسم علم إجتماع على ما بذلوه من جهد

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي داخل مؤسسة إتصالات الجزائر بالجلفة ؟

ولتحقيق اهداف الدراسة فقد انطلقنا من التساؤل العام التالي :

ماهو أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الاقتصادية ؟

وكانت الاجابة على هذا التساؤل بالفرضيات التالية :

- الفرضية الأولى: مستوى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة مرتفع
- الفرضية الثانية: مستويات الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة جيد .
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي بتحسينه والرفع من كفاءته نحو الافضل.

- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات العاملين نحو مستويات الأداء الوظيفي لى أداء العاملين تعزى للخصائص الديمغرافية

وانطلاقا من العرض النظري و الدراسة ميدانية التي قمنا بها والتي استخدمنا فيها المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات فقد كانت نتائج هذه الدراسة كالتالي: الكفاءة العلمية والمهنية العالية التي يتمتع بها عمال المؤسسة ومحاولة تقديم خبراتهم وإضافة روح العمل الجماعية داخل المؤسسة

أن الأداء الوظيفي يتغذى على تكنولوجيا المعلومات ويرتقي بها.

أهمية تكنولوجيا المعلومات لتنمية الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية وخاصة في مجال الاتصالات.

البنية الاجتماعية داخل المؤسسة وروح الجماعة الذي بدوره يرفع من مستوى كفاءة وأداء المؤسسة.

وعليه اتضح من خلال دراستنا ان تكنولوجيا المعلومات لها اثر إيجابي على كفاءة و فعالية الأداء الوظيفي .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات _ الأداء الوظيفي _ إتصالات الجزائر بالجلفة.

Study summary

This study aims to know the impact of information technology on job performance within the Algeria Telecom Corporation in Djelfa?

To achieve the objectives of the study, we started from the following general question:

What is the impact of information technology on the job performance of workers within the economic institution?

The answer to this question was based on the following hypotheses:

-The first hypothesis: The level of use of information technology in the institution under study is high

-The second hypothesis: Job performance levels in the institution under study are good.

-The third hypothesis: There is an impact of information technology on job performance by improving it and raising its efficiency for the better.

-Fourth hypothesis: There are no statistically significant differences in employees' attitudes towards job performance levels and employees' performance due to demographic characteristics.

Based on the theoretical presentation and field study that we conducted, in which we used the descriptive approach and questionnaire as a tool for collecting data, the results of this study were as follows: The necessity of using information technology and its positive impact on job performance at the Algeria Telecom Corporation in Djelfa.

Job performance is fueled by and enhanced by information technology.

The importance of information technology for developing job performance in the economic institution, especially in the field of communications.

The social structure within the institution and the community spirit, which in turn raises the level of efficiency and performance of the institution.

Therefore, it became clear through our study that information technology has a positive impact on the efficiency and effectiveness of job performance.

Keywords: information technology _ job performance _ Algeria Telecom in Djelfa.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	كلمة شكر
	ملخص الدراسة بالعربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
أ	مقدمة
الباب الأول: الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
17	الإشكالية
18	الفرضيات
19	أسباب اختيار الموضوع
19	أهداف الدراسة
19	أهمية الدراسة
20	المفاهيم الأساسية للدراسة
23	الدراسات السابقة
27	منهج البحث
27	صعوبات البحث
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
31	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
32	المطلب الثاني: مراحل تكنولوجيا المعلومات
33	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات

34	المبحث الثاني: : خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات
36	المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات
38	المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات
39	المبحث الثالث: ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات ودوافع انتشارها
40	المطلب الأول: ايجابيات تكنولوجيا المعلومات
41	المطلب الثاني: سلبيات تكنولوجيا المعلومات
42	المطلب الثالث: دوافع انتشار تكنولوجيا المعلومات
45	المطلب الرابع: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
46	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
49	تمهيد
50	المبحث الأول: ماهية الاداء الوظيفي
51	المطلب الأول: تعريف الاداء الوظيفي
52	المطلب الثاني: اهمية الاداء الوظيفي
53	المطلب الثالث: خصائص الاداء الوظيفي
55	المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء وطرق تحسينه
57	المطلب الأول: محددات الأداء الوظيفي
59	المطلب الثاني: معايير الاداء الوظيفي
60	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
62	المطلب الرابع: طرق تحسين الأداء الوظيفي
63	المبحث الثالث: ماهية تقييم الأداء الوظيفي
64	المطلب الأول: تعريف تقييم الأداء الوظيفي
65	المطلب الثاني: مراحل تقييم الاداء الوظيفي
68	المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء
71	المطلب الرابع: معيقات تقييم أداء العاملين

72	خلاصة الفصل
الباب الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
75	تمهيد
76	التعريف بميدان البحث
78	تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
79	مجالات الدراسة
79	خصائص مجتمع البحث
80	أدوات جمع البيانات
81	الأساليب المستخدمة في الدراسة
الفصل الخامس: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية	
83	تمهيد
84	تحليل ومناقشة النتائج
84	المحور الأول: خصائص أفراد مجتمع الدراسة
87	خلاصة ومناقشة نتائج المحور الأول
88	المحور الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات
95	خلاصة ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
96	المحور الثالث: مستويات الأداء الوظيفي في المؤسسة
103	خلاصة ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
104	التحليل والتعليق على الفرضية الثالثة
110	خلاصة ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
112	التحليل والتعليق على الفرضية الرابعة
116	خلاصة ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
118	استنتاج عام
121	خاتمة
123	قائمة المراجع
127	قائمة الملاحق

فهرس الأشكال والجداول

الصفحة	عنوان الشكل
45	الشكل (01) يوضح مراحل تقييم الأداء
51	الشكل (02) يوضح مشكلات تعترض تقييم الأداء
69	الشكل (03) يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات والعلاقة بينهم
77	الشكل (04) الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة الجلفة)
86	دائرة نسبية توزيع المبحوثين على أساس الجنس
88	دائرة نسبية توزيع المبحوثين على أساس المؤهل العلمي
89	دائرة نسبية توزيع المبحوثين على أساس الخبرة المهنية
90	دائرة نسبية توضح توفر البرامج التدريبية للعمال
91	دائرة نسبية توضح استخدام التكنولوجيا في العمل
93	دائرة نسبية توضح مصداقية العمل بالتكنولوجيا
94	دائرة نسبية توضح دور المعلوماتية في العمل
96	دائرة نسبية توضح ربح الوقت باستخدام تكنولوجيا المعلومات
97	دائرة نسبية توضح دور الأجهزة التكنولوجية في العمل
98	دائرة نسبية توضح دور التكنولوجيا في أداء المؤسسة
99	دائرة نسبية توضح عرقلة الأعطاب لأداء المؤسسة
100	دائرة نسبية توضح مزايا تكنولوجيا معلومات على أداء المؤسسة
102	دائرة نسبية توضح زيادة تكنولوجيا لجودة الأداء في المؤسسة
104	دائرة نسبية توضح دور المعلوماتية في زيادة الحصة السوقية
106	دائرة نسبية توضح دور التكنولوجيا الترويجية في زيادة عدد العملاء
107	دائرة نسبية توضح مساهمة التكنولوجيا في جودة الخدمة
108	دائرة نسبية توضح مساهمة التكنولوجيا في عملية التواصل
109	دائرة نسبية توضح دور التكنولوجيا في تحسين الأداء
111	دائرة نسبية توضح الاعتماد على التطبيقات لزيادة الحصة السوقية
112	دائرة نسبية توضح دور التكنولوجيا الحديثة في أداء المؤسسة
113	دائرة نسبية توضح علاقة الخبرة المهنية بأداء المؤسسة

113	دائرة نسبية توضح علاقة المؤهل العلمي بأداء العمال
114	دائرة نسبية توضح علاقة جنس الموظف بأداء العمال
فهرس الجداول	
84	جدول 01 يوضح توزيع المبحوثين على أساس الجنس
85	جدول 02 يوضح توزيع المبحوثين على أساس المؤهل العلمي
86	جدول 03 يوضح توزيع المبحوثين على أساس الخبرة المهنية
88	جدول 04 يوضح توفر البرامج التدريبية للعمال
89	جدول 05 يوضح استخدام التكنولوجيا في العمل
90	جدول 06 يوضح مصداقية العمل بالتكنولوجيا
91	جدول 07 يوضح دور المعلوماتية في العمل
92	جدول 08 يوضح ربح الوقت باستخدام تكنولوجيا المعلومات
93	جدول 09 يوضح دور الأجهزة التكنولوجية في العمل
96	جدول 10 يوضح دور التكنولوجيا في أداء المؤسسة
97	جدول 11 يوضح عرقلة الأعطاب لأداء المؤسسة
98	جدول 12 يوضح مزايا تكنولوجيا معلومات على أداء المؤسسة
99	جدول 13 يوضح زيادة تكنولوجيا لجودة الأداء في المؤسسة
100	جدول 14 يوضح دور المعلوماتية في زيادة الحصة السوقية
101	جدول 15 يوضح دور التكنولوجيا الترويجية في زيادة عدد العملاء
104	جدول 16 يوضح مساهمة التكنولوجيا في جودة الخدمة
105	جدول 17 يوضح مساهمة التكنولوجيا في عملية التواصل
107	جدول 18 يوضح دور التكنولوجيا في تحسين الأداء
108	جدول 19 يوضح الاعتماد على التطبيقات لزيادة الحصة السوقية
109	جدول 20 يوضح دور التكنولوجيا الحديثة في أداء المؤسسة
111	جدول 21 يوضح علاقة الخبرة المهنية بأداء المؤسسة
112	جدول 22 يوضح علاقة المؤهل العلمي بأداء العمال
114	جدول 23 يوضح علاقة جنس الموظف بأداء العمال

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان
126	الاستبيان ملحق 01

المقدمة

مقدمة:

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع إستعمالها على مستوى المؤسسات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين إكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية والمادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للمؤسسة وتمنحها قدرة أكبر وأسرع على تحقيق أهدافها.

و تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم انجازات العصر الحديث ، فلقد كان للتطور في هذا المجال أثر على حياة الأفراد و خبراتهم اليومية . كما أصبح ينظر إليها على أنها حلقة ضرورية تدخل ضمن بنية المجتمع المعاصر ، بل و أنها تكاد تكون الأكثر أهمية في هذا المجتمع و أكثر ما يميز عصرنا التكنولوجي عن الماضي . لقد أدى غزو تكنولوجيا المعلومات عالم الاعمال إلى رفع الحد الأدنى للكفاءات البشرية ، فهذه التكنولوجيا هي فكرية بالدرجة الأولى ، وهذا يضع تحديا أمام الإدارة ، بحيث ستعمل مع فئات عمالية أكثر وعيا و تعلما. كما أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر انعكاسا للثقافة المادية والفكرية للمجتمع وعمال مؤثرا فيها. فتكنولوجيا المعلومات تحمل معان وأبعاد و انعكاسات ، و ليست مجرد آلات و معدات.

و بناءاً على ذلك تظهر أهمية وضع المؤسسة لنظام تكنولوجيا فعال وهذا بغرض جلب كل ما يتعلق بمواكبة تحسين الأداء الوظيفي، نقاط القوة، نقاط الضعف، والأهداف المستقبلية وصولاً إلى الإستراتيجيات المتبعة، ولتحقيق هذا الغرض، على المؤسسة القيام بتصميم نظام معلومات يكفل لها بجمع ومعالجة ونشر المعلومات عند الحاجة إلى مختلف مستويات الإدارة و إن الأداء الوظيفي للعمال يعتبر الوحدة الأساسية التي تتشكل منها جميع نشاطات المؤسسة كما أنه يتأثر بجملة من المتغيرات التنظيمية و الفيزيقية و الإنسانية . و مع دخول تكنولوجيا المعلومات إلى المؤسسات وجب الإنتباه إلى ما تحدثه هذه التكنولوجيا من تغييرات على العمال و أدائهم الوظيفي

ولتمكين المؤسسة من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها، وهل حققتها بالوسائل المعقولة والتيقن من أن المعلومات المستخلصة ترسم صورتها وبيئتها ومستقبلها فإنها بحاجة إلى تقييم أدائها

وباعتبار المؤسسة مجموعة من الوظائف فإنها حتما بحاجة إلى تقييم أداء كل وظيفة من وظائفها، فهي إذن تقييم أدائها التجاري، وأدائها الخدماتي، وأدائها التقني وأدائها الوظيفي خصيصا.

وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسة جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل وتكنولوجيات جديدة والتواصل من أجل كسب فعالية وكفاءة إنتاجية عالية والتي تساعدها في تحسين أدائها الوظيفي. لقد قمنا بتقسيم هذه المذكرة الى بابين الأول نظري والثاني ميداني.

أولا الجانب النظري واشتمل على 3 فصول، تناولنا في الفصل الأول:

منهجية الدراسة والتي ضمت كل من: الإشكالية، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة المفاهيم الأساسية للدراسة، الدراسات السابقة، صعوبات الدراسة، منهج الدراسة.

أما في الفصل الثاني فتم التطرق الى الأداء الوظيفي حيث تناولنا ماهية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وطرق تحسينه و تقييم الأداء الوظيفي و معيقات تقييم أداء العاملين .

و جاء في الفصل الثالث متضمنا لتكنولوجيا المعلومات و التي احتوت على العناصر التالية ماهية تكنولوجيا المعلومات خصائص و وظائف تكنولوجيا المعلومات .إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات ودوافع انتشارها

أما الباب الثاني والمتمثل في الجانب التطبيقي من الدراسة فقد تضمن فصلين: حيث تناولنا في الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية وتضمنت العينة وحدود الدراسة أدوات الدراسة إجراءات جمع البيانات، وكذا أساليب المعالجة الإحصائية.

يأتي الفصل الخامس لنقوم بمناقشة وتحليل وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة.



الباب الأول

الجانب النظري للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:

1 / الإشكالية

2 / الفرضيات

3 / أسباب إختيار الموضوع

4 / أهداف الدراسة

5 / أهمية الدراسة

6 / المفاهيم الأساسية للدراسة

7 / الدراسات السابقة

8 / منهج البحث

9 / صعوبات الدراسة

1. الإشكالية:

إن المهمة الأساسية للإدارة هي تحقيق الأهداف التي وجدت المؤسسة من أجلها، وذلك بتوفير الموارد اللازمة وتنسيقها وتوجيهها بما يجعلها قادرة على الوصول للنتائج المستهدفة. وتأتي الموارد البشرية في المقدمة فهي تلعب الدور الأساسي في تحريك باقي الموارد الأخرى المادية والتقنية والمعلوماتية وتفعيلها إيجاباً أو سلباً. أصبح من أولويات الإدارة هو التحكم في أداء الموارد البشرية والتأكد من توافقه من حيث الأساليب ومستويات الجودة والتناسق مع باقي الموارد المستخدمة. ولبلوغ هذه الغاية يتطلب من إدارة المنظمة العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذا خلق المناخ والجو الملائمين للإبداع البشري، هذا ما يستدعي القيام بالتغيير في خصائصهم، قدراتهم، مهاراتهم وثقافتهم.

تلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً إستراتيجياً في حياة المنظمات، إذ تقدم للإدارة المعلومة المناسبة في المكان والزمان الصحيح لمساعدة الإدارة على القيام بوظائفها المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى مجالات العمل في المنظمة كافة حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت بإستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال بالإضافة إلى وسائل التكنولوجيا الأخرى التي ساهمت في وجود المعلومات بشكل أساسي على استخدام الحاسب الآلي. وتتطلب نظم المعلومات الإدارية العناية واليقظة لتأمينها من خلال سياسات محددة لمراجعة هذه النظم في عدد كبير من مشروعات تصميم وبناء وتشغيل نظم المعلومات داخل المؤسسات أيا كان نوعها.

يعد أداء العاملين العصب الإداري حيث يتم من خلاله متابعة أداء العامل، وتحسين قدراته الوظيفية وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة، وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتعطيه القدرة على

التكيف مع بيئة العمل، وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على أداء العاملين من حيث الكفاءة والإنتاجية. الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة

و لقد أدى التحول التكنولوجي الحادث إلى فرض بعض التغيرات على مستوى المؤسسات باختلافها :وسعيًا منها لتحقيق أهدافها والنهوض بوظائفها جعلت من تكنولوجيا المعلومات أحد أهم الأدوات التي تساعدها على ذلك: مما أدى إلى ضرورة إعادة هيكلتها أمام هذا الوافد الجديد واستغلاله لفائدتها وبالتالي تطويرها وأداء مهامها على أكمل وجه

ولهذا جاءت إشكالية بحثنا في التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الاقتصادية ؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما مستويات الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما هو اثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات العاملين نحو مستويات الأداء الوظيفي لى أداء العاملين تعزى للخصائص الديمغرافية؟

2.فرضيات الدراسة: بغية تسهيل معالجة الإشكالية المطروحة ارتأينا صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة مرتفع
- الفرضية الثانية: مستويات الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة جيد .
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي بتحسينه والرفع من كفاءته نحو الافضل.

- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات العاملين نحو مستويات الأداء الوظيفي لى أداء العاملين تعزى للخصائص الديمغرافية .

3. أسباب إختيار الموضوع:

أسباب موضوعية:

.السعي الى معرفة الجانب النظري للموضوع و واقعه في المؤسسات الجزائرية و توسيع الحاصل العلمي من خلال إسقاط بعض النقاط النظرية على الواقع العملي.

.محاولة معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر و إثراء الساحة العلمية

أسباب ذاتية:

.الرغبة في معالجة ودراسة هذا الموضوع والإجتهاد فيه

.محاولة تقديم دراسة أكاديمية بهدف نيل شهادة الماستر في علم الإجتماع تنظيم وعمل

4.أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر؛

- معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة العلاقة بين الوسائل التكنولوجية والبرمجيات المستعملة داخل المؤسسة وتطوير الأداء الوظيفي.

5.أهمية الدراسة: تتمثل أهمية هذه الدراسة في جوانب كثيرة، نذكر منها ما يلي:

- تأتي الدراسة لتسليط الضوء على دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الأداء الوظيفي داخل مؤسسة إتصالات الجزائر-ولاية الجلفة-؛

- العمل على معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي داخل مؤسسة إتصالات الجزائر-ولاية الجلفة-؛
- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها إضافة علمية جديدة لما كتب من أبحاث ودراسات في هذا المجال؛
- معرفة المعوقات والصعوبات التي تعيق إستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسسة إتصالات الجزائر-ولاية الجلفة.

6. المفاهيم الأساسية للدراسة:

• التكنولوجيا:

لغة : " عبارة عن تعريب لكلمة technologi والتي هي في الأصل مشتقة من الكلمة اليونانية techno وتعني فنا أو مهارة، أما التركيب الثاني للمصطلح logy يعني علما أو دراسة، فيترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية على أنها تقنية بينما يراها البعض الأخر تقانة أو تقانات " ¹

إصطلاحا :

إذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها " فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم وهناك من يعرفها بأنها " هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والاجتماعية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع وتعرف التكنولوجيا كذلك على أنها مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة عالية متطورة و أضاف Russo François بأن التكنولوجيا: "معرفة المؤسسة بمبادئ تقنية ما ، ليست إذاً تكنولوجيا إذا ظهرت كمنهج . التكنولوجيا تعارض

¹ عبد الحميد بيجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين شمس، مصر، 1997، ص80

² جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص80

التقنية التجريبية التي يمكن أن نعرف على أنها تطبيق يعتمد على قواعد غير منتظمة . " ويعرفها البعض "التكنولوجيا مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها و هذه العناصر هي: تدوين القوانين ، الشرح ، التركيب و الاختراع " ².

التعريف الإجرائي: هي استخدام الآلات والأدوات والمعدات الكبيرة والصغيرة من قبل الفرد أو الجماعة أو المجتمع في ميدان العمل وذلك بتحويل الأفكار والمفاهيم النظرية إلى ميدان تطبيقي بغرض زيادة الإنتاج والإنتاجية والجودة معتمدة في ذلك على البحث العلمي وميادينه النظرية والتطبيقية بقصد رفاهية المجتمع وتطوره.

المعلومات:

لغة: مشتقة من الفعل علم، وتدل على الإحاطة ببواطن الأمور والوعي، والإدراك¹

اصطلاحاً: هي البيانات التي عولجت لتصبح ذات معنى ومغزى مُعيّن لإستعمال محدد، للأغراض و اتخاذ القرارات، وبذلك يمكن تداولها، وتسجيلها، ونشرها، وتوزيعها، فى صورة رسميّة أو غير رسميّة وفي أي شكلٍ، لأنها تكون حقائق ينتهي إليها البحث العلمي بعد عدة مراحل من التنقيب، والاستقصاء، والاستقراء، والتجارب التي بنيت على المنهج العلمي²

تعريف الإجرائي للمعلومات :

القدرة على تطبيق المعرفة العلمية لتحقيق أهداف محددة.و التوظيف الواعي للمعارف والمهارات والخبرات والنظم الإدارية .و التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها

¹ نجد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص83.

² مفتاح محمد دياب، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995 ص 120.

الأداء :

لغة : الاداء في اللفظ اللاتيني Performance التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما , والمشتقة من اللفظة الانجليزية وفي هذا الإطار يعرف Performance التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ التنظيم أهدافه " ¹

أصطلاحاً: ويعرف على أنه " الطريقة التي تنجز بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة " ²
التعريف الإجرائي: هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد من أجل إتمام المهام الوظيفة الموكلة له، بحيث يحدث هذا السلوك بكفاءة وفاعلية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة

المؤسسة:

تعريف لغة: : يعرفها قاموس اللغة العربية بأن التأسيس مشتق من الفعل أسس بمعنى بناء و وضع قواعد البناء وأسس .

إصطلاحاً:

عرفها جبران مسعود في معجم (الرائد) فقال : جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية . اجتماعية أو أخلاقية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية" ³

التعريف الإجرائي: هي مؤسسات تقوم بعدة وظائف ومهام من أجل إحداث التنمية الشاملة المنشودة وخدمة المجتمع والتوجه بالمجتمع نحو اقتصاد متين.

¹ عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995، ص369.

² سعيد يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرفيس للاستشارات والتطوير العلمي، مصر، 2000، ص30.

³ د. يحيى محمد عامر راشد , مؤسسات البناء الفكـــــري في ضوء القرآن الكريم, جامعة الملك خالد , المملكة العربية السعودية, 2018, ص12

7. الدراسات السابقة:

تطرق عدد دراسات لموضوع تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي يمكن استعراضها كما يلي

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة حسن علي الزغبى (2006)

عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده (السرعة ، الجودة ، الموثوقية و المعرفة بالعمل) ، فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العمال وذلك باختلاف الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس العمر ، التحصيل الدراسي ، سنوات الخبرة ، وقد أجريت الدراسة بجميع مديريات دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان، وذلك عن طريق استجابة صممت لهذا الغرض جرى توزيعها على عينة عشوائية بلغت 353 موظفا ولأجل اختبار فرضيات الدراسة قام الباحث باستخدام بعض الأساليب الإحصائية، كالنسبة المكتوبة و التكرارات ، وتحليل الانحدار البسيط ، و تحليل التباين (ANOVA) ،:

نتائج الدراسة:

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المعلومات وأداء الأعمال من قبل الموظفين يعزى الى اختلاف الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس ، العمر ، التحصيل الدراسي وسنوات الخبرة.

الدراسة الثانية: دراسة الشاذلي شوقي (2008)

عنوان الدراسة : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص التكنولوجيا المرتبطة بالإنترنت من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ومعرفة أثر هذه التكنولوجيا على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات.

نتائج الدراسة: تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات، كما أن هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين أدائها.

الدراسة الثالثة: دراسة يسري محمد حسين (2010)

عنوان الدراسة: تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير مدينة بغداد العراق).

أهداف الدراسة: حيث ترمي هذه الدراسة إلى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات بمستوى أداء الخدمة الفندقية ، وقد طبق هذه الدراسة على عينة مكونة من 50 شخص من الأفراد العاملين في فندق السدير ، حيث استخدم في هذا البحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة ، فضلا عن المقابلات الشخصية ، وقد استخدمت عدد من المؤشرات الإحصائية المتنوعة في اختبار الفرضية المتمثلة في الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، والارتباط والاختبارات F و لبيان أثر المتغير المستقل في المتغير المعتمد.

نتائج الدراسة: حيث توصلت الدراسة إلى عدم إثبات صحة الفرضية التي تشير إلى وجود علاقة أثر بين المتغيرين ، وأشارت الدراسة إلى انخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق للبحوث سيدر وانخفاض كفاءة ومهارات الموارد البشرية لديها وضعف الاعتماد على

الشبكات الداخلية وعدم وجود تعاون بين العاملين والمؤسسات على البحث في بناء قواعد بيانات كما توصلت إلى المجموعة من الاستنتاجات و التوصيات .

الدراسة الرابعة: دراسة العربي عطية (2012)

عنوان الدراسة: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين " في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة.

أهداف الدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية و كفاءته الأداء، وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل، إذ اختار الباحث جامعة ورقلة التشخيص واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها وتم اختيار عينة عشوائية و البالغ عددها 61 موظف وموظفة.

نتائج الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في هذه الأداة و من خلال هذا تم الخروج بجملة من الاقتراحات التي تساهم في رفع تحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أدائها العام.

الدراسة الخامسة: دراسة بشير كاوجة (2013)

عنوان الدراسة: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية " بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، وقد توصل الباحث إلى انه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية.

نتائج الدراسة: توفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصال وتطبيقها كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ بتكلفة معقولة لتستغل على نطاق أوسع بالمستشفيات.

الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: Perera, Gamage, Khatibi Ali Navaratna, Nimal, and Chinna, Karuthan (2014)

, Navaratna, Nimal, and Chinna, Karuthan (2014) JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE AMONG FACTORY EMPLOYEES IN APPAREL SECTOR, ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES & EDUCATION, Vol 3, No. 1

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لموظفي مصانع قطاع الملابس في سريلانكا، وذلك نظرا لأهمية قطاع الملابس في التنمية الإقتصادية في سريلانكا وبالتالي التركيز في هذه الدراسة هو تحليل تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مصانع الملابس حيث أن يوجد (17) شركة تقع في مناطق التجارة الحرة ثم استخدام الاستبيان لجمع البيانات، حيث أنه تم توزيع مجموعة (383) إستبانة على أفراد العينة وقد أعيدت (322) استبانة قابلة للاستخدام مما أسفر على معدل الإستجابة (84 بالمئة).

نتائج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأساليب المعادلة الهيكلية. وقد توصلت إلى أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي كبير على الأداء الوظيفي.

الدراسة الثانية: (2013) Aidah, Nassazi

, "Effects of Training on Employee Performance. Evidence From Uganda", Master from Thesis VAASAN UNIVERSITY Of APPLIED AMMATTIKORKEAKOULU SCIENCES, International Business.

أهداف الدراسة: كان الغرض من هذه الرسالة تقييم أثر التدريب على أداء العاملين، وذلك من خلال مجال الإتصالات السلوكية اللاسلوكية في أوغندا كدراسة حالة. و من أجل فهم هدف الدراسة قد وضعت أربعة أهداف تركز خاص على تحديد برامج التدريب المرجوة في هذه الصناعة و الهدف من التدريب المقدم و الطرق التي استخدمت و أخيرا آثار التدريب و التطوير على أداء العاملين و استندت الدراسة إلى ثلاث من أكبر شركات الإتصالات العاملة في أوغندا ، و اعتمد منهج البحث النوعي لجمع البيانات باستخدام إستبيان يتكون من 18 سؤال وزعت على 120 المستجيبين و كانت النتائج التي تم الحصول عليها تشير إلى أن التدريب يكون له تأثير واضح على أداء العاملين يمكن للنتائج أن تكون مفيدة لمديري الموارد البشرية. وصناع قرار السياسات الموارد البشرية، فضلا عن المؤسسات الحكومية والأكاديمية

التعليق على الدراسات السابقة:

_ ساهمت الدراسات السابقة في تحديد لأداة الدراسة واثراء الرصيد النظري لها

_ تطرقت هذه الدراسات إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتأثيره على الاداء الوظيفي داخل المؤسسات

_ الإستفادة من دراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسة القائمة حاليا

-هدفت الدراسة السابقة الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية

8. منهج البحث: للإلمام بالموضوع من كل جوانبه والإجابة عن التساؤلات المطروحة ولتحقيق أهداف البحث وإختبار الفرضيات التي يتضمنها موضوع الدراسة إعتمدنا المنهج الوصفي والتحليلي حيث:

إعتمدنا على المنهج الوصفي عند التطرق إلى إستعراض الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة. واعتمدنا على المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية، وذلك من خلال تحليل نتائج أداة الإستبيان لإختبار صحة الفرضيات.

9. صعوبات الدراسة

صعوبة توزيع إستمارات الاستبيان على عينة الدراسة.

الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات

تمهيد.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات ودوافع انتشارها

خلاصة الفصل

تمهيد :

شهد العالم الحالي تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات و بثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات حيث عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من الأفراد، و البيانات، و المكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات كما عرفت تكنولوجيا المعلومات على أنها : القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوءها المنظمات و المنشآت ميزتها التنافسية ويقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تساهم في توفير الوسائل، المعدات، الألات، الأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقق للمنظمة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية و قد أحدثت الثورة المعلوماتية تطورا كبيرا في حياة الإنسان و غيرت من طريقة تفكيره و المفاهيم الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية التي كان يعتمد عليها ، و لعل أبرز مظاهر هذه الثورة ، ظهور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات ، و التي شكلت البنية التحتية لمجتمع يعتمد على المعلومات كمورد أساسي و استراتيجي اصطلح عليه بمجتمع المعلومات.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد تطرقت الكتب والدراسات العديدة الى تعريف تكنولوجيا المعلومات، وكان هناك عدة تعريفات لهذه التقنية نذكر منها:

• هي "منظمة تتكون من الأجهزة والبرمجيات وأجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وإدارة قواعد البيانات وغيرها من التقنيات المستخدمة لتخزين البيانات، وجعل البيانات متاحة بسهولة في شكل معلومات لصنع القرار في المنظمة."¹

• يعرف (ROGER CARTER) تكنولوجيا المعلومات بأنها "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع والمنزل". ويميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات:

- الجانب الأول: تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها،

- الجانب الثاني: تكنولوجيا تحليل البيانات

- الجانب الثالث: تكنولوجيا توصيل البيانات (الإتصال)²

• عرف (HAAG ET PETER) تكنولوجيا المعلومات بأنها «مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات وإنجاز الفعليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلوم³»

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع بدون مكان النشر، 1990 ص 39

² بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد 4 ص

• تكنولوجيا المعلومات هي «الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على إختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب، والمكونات المادية للحاسوب، برامج الحاسوب، حيث تتضمن برامج الحاسوب كل من نظم تشغيل وبرامج تطبيقات وتكنولوجيا التخزين¹» .

من خلال ما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي التقنيات والأجهزة ووسائل الاتصال التي تعمل على جمع أو إدخال البيانات وتقوم بتخزينها ومعالجتها بشكل دقيق وسريع وذلك بأقل جهد وتكلفة وإيصالها إلى المستخدمين وذلك لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات يمكن تقسيم مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات إلى خمس مراحل:²

• **مرحلة تكنولوجيا المعلومات الأولى:** وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها، وقد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

• **مرحلة تكنولوجيا المعلومات الثانية:** وتشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها، والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادتها.

• **مرحلة تكنولوجيا المعلومات الثالثة:** وتتمثل في ظهور مختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، كالهاتف والراديو، والتلفاز، والأسطوانات والأشرطة الصوتية

¹ سعد غالب ياسين «أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات»، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص44

² ياسين شنيبي. واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 11، 2012، ص 78.

واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة والورقية. وقد ساعدت هذه المصادر في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

● **مرحلة تكنولوجيا المعلومات الرابعة:** وتتمثل في اختراع الحاسوب وتطوره ومراحله وأجياله المختلفة.. مع كافة مميزاته وفوائده وأثاره الإيجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

● **مرحلة تكنولوجيا المعلومات الخامسة:** وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة التي حققت إمكانات تتاقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة بغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الأنترنت.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات

مما لا شك فيه أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتأتى من أهمية المعلومات نفسها، إذ أن الأخيرة تمثل العصب الحيوي لنشاط المنظمة، فتكنولوجيا المعلومات تعتبر محركاً رئيسياً لتطور العلوم جميعها وتمثل سندا كبيرا ودعماً لشتى العلوم وكافة الأنشطة الحياتية، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد المدراء والعاملين على التكيف والإنسجام مع ما يحصل في بيئة العمل وتقليل وقت أداء المهام المكلفين بها واكتشاف فرص جديدة بما يضمن تحقيق مزايا تنافسية، كما أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ويمكن القول أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل في الآتي:¹

● تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم؛

● تساعد على زيادة قنوات الإتصال الإداري بين مختلف الإدارات؛

¹ خولة عبد الحميد مجد الطالباني، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء التنظيمي، دراسة تحليلية في جامعة بابل العراق، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، العدد 9، سنة 2017، ص 6-7.

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية؛
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية؛
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

المبحث الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات

وتتمثل فيما يلي:¹

- **التفاعلية:** أي المستعمل لها يمكن أن يكون مرسلًا أو مستقبلًا في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهذا أدى إلى خلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، وباقي الجماعات؛
- **تحديد المستفيد:** تعني أنه ستم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها لقاء مقابل لخدماته؛
- **اللاتزامنية:** حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه.
- **قابلية التحرك والحركة:** بمعنى إمكانية بث معلومات واستقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل؛

¹ بشير كاوجة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية"، رسالة ماجستير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013، ص، ص 26-27.

- قابلية التحويل: إمكانية نقل المعلومات من وعاء (وسيط) لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة؛
- قابلية التوصيل: إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن المؤسسة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة؛
- الشبوع والانتشار: قابلية التوسع والانتشار أكثر فأكثر لوسائل الاتصال عبر مختلف مناطق العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.
- العالمية والكونية: إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية؛
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: وهذا يعتبر كنتيجة لحدوث التفاعل بين المستخدم والنظام؛
- اللاجماهيرية: إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل؛
- تقليص الوقت: تمكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الأنترنت التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جدا مهما كان موقعه الجغرافي.

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات

إن لتكنولوجيا المعلومات عدد من الوظائف الرئيسية هي:¹

1. جمع المعلومات: حيث تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا

المعلومات من خلال تكديس المعلومات وتجميعها التي سيتم التعامل معها لاحق لأغراض معينة سواء للفرد أو المنظمة؛

2. المعالجة: ويعد النشاط الأكثر ارتباطا مع الحاسوب، إن المعالجة عادة هي الغاية التي من

أجلها يشتري الأفراد أو المنظمات الحواسيب وأن وظيفة للمعالجة تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وحسابها وتركيبها. وتشمل المعالجة على عدة عمليات وهي كالآتي:

أ. معالجة المعلومات: وهي تحويل أي نوع من المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلا

وتنوعا ودقة حيث تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة؛

ب. معالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص: بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات،

إن نظم معالجة الكلمات تتيح للأفراد إدخال البيانات والصور في الحاسوب وتحويلها

إلى أشكال مفيدة وجذابة.

ج. معالجة الصورة: تحويل المعلومات البصرية المرئية والمنتجات والرسوم والصور إلى شكل

يمكن إدارته ضمن الحاسوب أو تحويله بين الأفراد والحواسيب الأخرى.

د. معالجة الصوت: وهي نقل المعلومات الصوتية وتحويلها إذ شهدت هذه المعالجة تطورا

نوعيا فقد وجدت نظما تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه

لاتخاذ إجراءات محددة.

¹ سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بالقلايد تلمسان، 2016، ص 49-50.

3. توليد المعلومات: تستخدم تكنولوجيا المعلومات غالبا توليد المعلومات من خلال العامة، إذ توليد المعلومات يشير إلى تعظيم البيانات والمعلومات بشكل معين سواء كان ذلك بشكل الأعداد أو المتون أو الصوت أو الصورة المرئية وأحيانا إعادة توليد المعلومات بشكلها الأصلي. وفي الأحيان أخرى يجرى توليد شكل جديدة.
4. التخزين واستعادة المعلومات: الساعة الحواسيب على محافظة على البيانات والمعلومات لاستخدامها في وقت لاحق، وأن البيانات والمعلومات توضع في وسائط للمخزن مثل الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدمجة التي يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها. ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى شكل يأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي، فمثلا أن المعلومات الصوتية لا تخزن بشكلها الصوتي ولكن بصورة شهرية إلكترونية تأخذ حيزا اقل.
5. نقل المعلومات وتحويلها: وهو إرسال البيانات والمعلومات من موقع إلى موقع آخر، إن نظم الحواسيب تقوم بعمل نظام الهاتف نفسه عندما تقوم بنقل مكالماتها من نقطة إلى نقطة أخرى، كذلك الحواسيب فهي تستخدم غالبا خطوط الهاتف وكذلك تستخدم الأقمار الصناعية والحزم الضوئية المنقولة عبر ألياف زجاجية أو بلاستيكية بصرية.

المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات ودوافع انتشارها

المطلب الاول: إيجابيات تكنولوجيا المعلومات: تتمثل فيما يلي:¹

1. إيجابيات تكنولوجيا المعلومات يترتب على تطبيق تكنولوجيا المعلومات الفوائد التالية:

- رفع مستوى الأداء يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستويات الأداء بالمؤسسات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات؛
- زيادة قيمة المؤسسة إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة للمؤسسة؛
- فعالية اتخاذ القرارات تسهل تكنولوجيا المعلومات من مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة؛
- تنمية العمل وفق تنظم واضحة وطرق عمل محددة حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية؛
- تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً إلى نجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة؛
- تدعيم نجاح المؤسسات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة؛
- تنمية السلوك الإيجابي للأفراد والتأثير الإيجابي على سلوك الأفراد داخل المؤسسة وذلك من خلال تأثيرها على عمليات الاتصال داخل وخارج المؤسسات، إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة؛

¹ بن زاف لبني، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الممارسات الحاسوبية بالجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، الوادي الجزائر، العدد 01، جوان 2020، ص 138-139.

- الخدمات التي تقدمها شبكة الأنترنت في التعليم، التجارة، الطب، الإتصالات، زادت من شعور الفرد بالحرية ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن؛
- في المجال العلمي ساهمت الأنترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفقا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته؛
- مساعدة المؤسسات على تحقيق المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.

المطلب الثاني: سلبيات تكنولوجيا المعلومات تتمثل أهم سلبيات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- السماح للمؤسسات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك تتجاوز على خصوصياتهم وحررياتهم الفردية؛
- استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية؛
- تسبب شلل المجتمعات في حالة الأعطال، غير المتوقعة أو غير معروفة؛
- من الممكن استخدامها في توزيع نسخ غير قانونية، وبطريقة غير قانونية، وبطريقة غير مشروعة من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى؛
- تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية؛
- استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة أو بين الدول؛
- تأثير شبكة الأنترنت على الأطفال ونشأهم، بل وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت والانتقال من موقع إلى آخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي نعيش فيه، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم؛
- يرى فيها البعض أنها تهديدا للدول والمجتمعات فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية حيث ظهر نوع جديد من الجرائم في الجرائم المعلوماتية.

المطلب الثالث: دوافع انتشار تكنولوجيا المعلومات

هناك مجموعة من الدوافع وراء الانتشار الهائل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات سواء الإنتاجية أو الخدمية، يمكن تلخيصها فيما يلي:¹

1. زيادة الإنتاجية: يقصد بالإنتاجية إنتاجية الموارد البشرية المادية والطبيعية كما وكيفا، ومن أمثلتها:

(أ) زيادة إنتاجية عمال المصانع لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل تكاليف الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المواد الخام؛

(ب) زيادة إنتاجية عمال المكاتب يتضح ذلك من خلال زيادة فاعلية التواصل بين موظفين المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع، وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها؛

2. تحسين الخدمات حيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وفي ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف المواصلات والاتصالات وغيرها.

3. السيطرة على التعقيد: لقد أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا المعلومات هي أفضل أمضى سلاح تشهه البشرية في وجه ظاهرة التعقيد الشديد، ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات وسائل علمية خاصة ظاهرة التعقيد منها نماذج المحاكاة ووسائل تحليل النظم والبيانات، وباتت تكنولوجيا المعلومات عاملا مساعدا وفعالا في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

4. المرونة: تعتبر المرونة هي الوجه الآخر للعملية فيما يخص ظاهرة التعقد وسرعة التغيير، ففي خضم هذا الكم الهائل من الظواهر التي يصعب التنبؤ بما يعتبر عامل المرونة

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات الطبعة الأولى، دار المعرفة، عمان الأردن 2015، ص 127-128.

عاملا أساسيا لضمان سرعة تكيف النظم وتجاوبها مع المتغيرات والمطالب العديدة لهذا السبب كان أهداف نظم الإنتاج على سبيل المثال هو تحقيق المرونة المطلوبة لتلبية مطالب السوق المتغيرة ومواجهة التغيرات المحتملة لنوعية المواد الخام المستخدمة أو أداء آلات- الإنتاج.

المطلب الرابع: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

لقد وضح العديد من الباحثين نماذج فكرية لمكونات تكنولوجيا المعلومات نوجز بعضها حسب التسلسل الزمني كما يلي:¹

- حسب (James A. 1998) تتكون تكنولوجيا المعلومات من خمسة أجزاء وهي (الأجهزة، البرامج، والمعلومات، والأفراد العاملين، والإجراءات)؛
- حسب (Black & Porter, 2000) وتتكون من ثلاث مكونات وهي (المكونات المادية، البرمجيات، وشبكة اتصالات)؛
- حسب (Alter 2002) تتكون من خمسة أجزاء وهي (الأجهزة، والبرمجيات، الموارد البشرية، والشبكات والاتصالات، والبيانات)؛
- حسب (Landon 2004) تتكون من أربع مكونات (المكونات المادية، والبرمجيات، شبكات الإتصال، أجهزة التخزين)؛
- حسب (اللامي، 2008) وتتكون من أربع مكونات (المكونات المادية للحاسب، البرمجيات، قواعد البيانات والاتصالات بعيدة المدى)؛
- حسب (الشوابكة 2011) وتتكون من خمسة أجزاء وهي (الحاسوب ومكوناته المادية، البرمجيات، والأفراد، قواعد البيانات، الإجراءات).

¹ ربيع احمد بن يحيى و ط. موسى زروقي، فعالية نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، خميس مليانة، العدد 00، 01-2019، ص، ص 20-21.

ومما سبق يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات تتكون من خمس مكونات أساسية تتمثل في:¹

(1) المكونات المادية (الأجهزة):

تتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدمة في إدخال، ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات، وتتكون من:

- **وحدات الإدخال:** هي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية، وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت الفارة، قارئ الحروف الضوئي، عصام التحكم اليدوي، وغيرها؛
- **وحدة المعالجة المركزية:** تمثل هذه الوحدة الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة، والتي تتكون من وحدة الحساب والمنطق، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية؛
- **وحدة الإخراج:** تؤدي مهمة إيصال الحاسوب للوسط الخارجي ونقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة بصيغة يمكن منها، وأهم هذه الوسائل الشائعة الشاشة المرئية، الطابعة، الأشكال والبيانية الوسائل الممغنطة، المصغرات الفيلمية والمخرجات الصوتية؛
- **وحدة الذاكرة الثانوية / المساعدة:** تستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية، ومن أهم الوسائل الشائعة هي الأشرطة المغناطيسية والأقراص المغناطيسية.

(2) البرمجيات

¹عبد الله حسن مسلم، مرجع سابق، ص، ص130-133.

هو عبارة عن جميع المجموعات التعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات والتي يمكن تصنيفها إلى:

- نظام البرمجيات مثل برامج نظام التشغيل، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب؛
- تطبيقات البرمجيات، وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة الأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي)، مثل برنامج التخزين برنامج الرواتب وبرنامج معالجة الكلمات.

(3) الاتصالات

يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل اتصالات متعددة والبنية التحتية للاتصالات.

أو هي التركيبة التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الاتصالات، الأجهزة والمعدات، مثل خطوط الهاتف، الميكروفون، الكابلات، الأقمار الاصطناعية للاتصالات أجهزة التحكم بالاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الأنترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية.

(4) البيانات

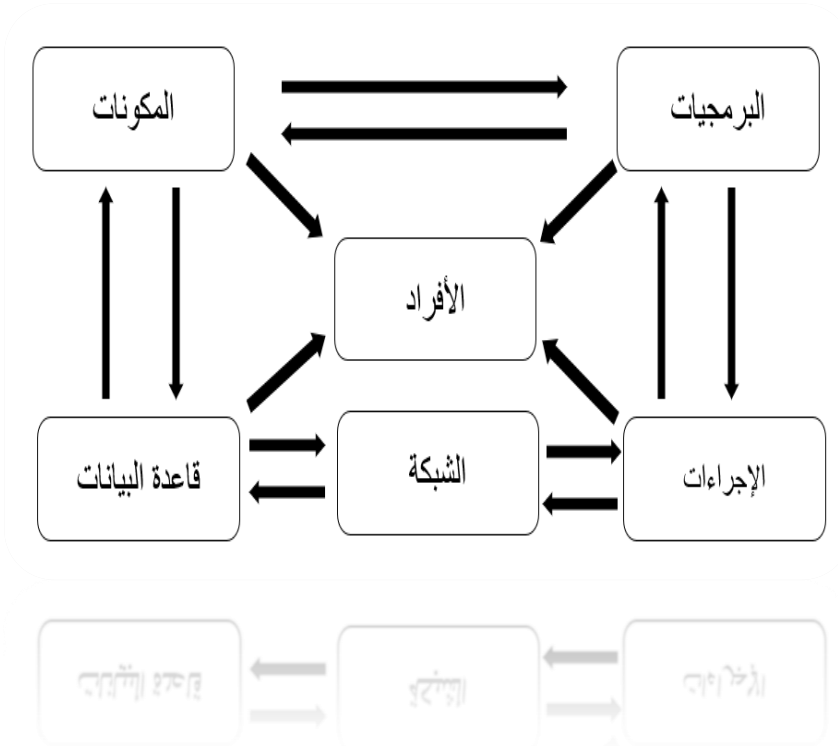
تشير إلى الأشياء، الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل أي معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين، بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

- : البيانات البيانية: تشمل الصور والأشكال البيانية، وما شابهها؛
- البيانات العددية الهجائية التي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية؛
- البيانات النصية التي تستعمل في الاتصالات الكتابية؛
- البيانات الصوتية كصوت الإنسان.

5) الأفراد:

الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين هم ومتخصصين ومستخدمين نهائين للنظام، ويكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب اغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:

- **المتخصصون:** من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مخصصو تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام؛
- **الإداريون:** يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات، كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء ومستهلكين).



الشكل رقم (1-1): مكونات تكنولوجيا المعلومات والعلاقة بينهم

Source : Turban E Rainer Rk Potter Re, Introduction To Information

Technologie,

خلاصة الفصل:

من خلال ما استعرضناه يمكننا استخلاص أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات وهذا راجع الى دورها الفعال في حل العديد من المشاكل، كما توفر للمنظمة تحقيق ميزة تنافسية، فهي مصدر لخلق القيمة بدلا من التكلفة، وذلك بتحسين الخدمات المقدمة والسلع المنتجة، وهي بذلك تساهم في الرفع من مستوى الأداء، وذلك بالاستخدام الأمثل للمورد البشري وتقليصها للأجزاء وتنظيمها تنظيما دقيقا، نظرا للمرونة التي جعلتها أكثر تلاؤما مع اختيارات المستهلك.

فحسن الأداء مرهون بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، بإعتبارها جزء من الإنتاج، المشتريات، الموارد البشرية... الخ والذي يجب أن ينفذ بكفاءة وفعالية من أجل الاستفادة مزاياها، لتحقيق ديمومة المنظمة وأعمالها وتوفير ميزة تنافسية و تعتبر تكنولوجيا المعلومات المحور الأساسي في تطور المجتمعات ، و ملمحا من مالمح الحياة العصرية بكل مكوناتها ، فهي تشكل موردا استثماريا و استراتيجي للتنظيمات ، كما أن دخولها فيها نشأت عنه مجموعة من التغيرات و ساهمت في الزيادة من فعاليتها ، و كفاءتها خصوصا فيما يتعلق بنظم المعلومات فيها. فتكنولوجيا المعلومات تعتبر وسيلة و أداة في يد العنصر البشري الذي يحسن أو يسيء استغلالها

من خلال ما تقدم فإن لتكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة تعتمد الى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات، و لا تستطيع أي مؤسسة جمع و تخزين المعلومات و تحليلها و الاستفادة منها دون توفير أساليب و تقنيات حديثة و متطورة، فقد أصبح الحاسوب و البرمجيات و الأنترنت و غيرها جزءاً أساسياً من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة، و هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات إستمرار المؤسسة الاقتصادية.

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

تمهيد.

المبحث الأول: ماهية لاداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي

المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي

المطلب الثالث: خصائص الأداء الوظيفي

المطلب الرابع: عناصر الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء وطرق تحسينه

المبحث الثالث : تقييم الاداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي أفقا واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفاعلية.

وتتعاظم معاني الإنجاز عندما تتضاءل الإمكانيات المتاحة وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا عندها يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في إحداث التغيير المنشود لأن نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءتهم. في ظل هذه الحثيات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها. لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

نحاول في هذا القسم تقديم إطار نظري حول الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

من خلال هذا المبحث يمكن التطرق إلى الأساس النظري للأداء الوظيفي.

يعبر الأداء بشكل مباشر عن مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المنظمات، ويتوقف مستوى الأداء على قدرات ومهارات وخبرات العاملين التي تنبثق عن مجموعة من المتطلبات التي تتضمن المؤهلات، والميولات، والاهتمامات وغيرها من العوامل، فالأداء المتميز يتركز على خلفية علمية وتأهيل عملي يوضح متطلبات العمل ويبسط إجراءاته وخطواته، حيث تساهم القدرات والخبرات السابقة للعاملين في تقديم أداء جيد يعكس صورة المؤسسة الناجحة، وعلى ذلك فإن تقييم أداء المؤسسة بصفة عامة وأداء العاملين بصفة خاصة، من السياسات الإدارية الهامة لأنها تجبر الرؤساء على متابعة وملاحقة أداء مرؤوسيهم بشكل مستمر، وإصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء واجباته ومسؤولياته، والتحقق من سلوكه أثناء العمل والتحسين الذي طرأ على أدائه، بغرض تحديد كفاءة العامل وفعاليته ومدى مساهمته في نجاح المؤسسة.

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي:

لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

يعرفه حسن " الأداء الوظيفي يشير على درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فالأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته.

ويعرفه عاشور على أنه: " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء".¹

كما يعرفه F. Nicolas على أنه " نتاج سلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كان عليه ذلك السلوك".²

أما فريديريك تايلور فقد عرفه في كتابه المشهور "مبادئ الإدارة" ماهية الأداء بأنها: "تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة".

وعرفه أندرو بأنه: "تفاعل لسلوك الموظف، وإن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته".

ويرى توماس جيلبيرت أن مصطلح الأداء لا يجوز الخلط بينه وبين السلوك والإنجاز، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتاج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، وانه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا.³

تعريف كل من Sylvie Saint-Onge et Victor Hqines من وجهة نظر هذين الكاتبين فإن الأداء "يدل على القيمة الإجمالية المتوقعة من طرف المؤسسة لنشاط الفرد خلال مدة زمنية محددة".

¹ عبد المجيد أونيس وآخرون، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار البازوري، ط1، عمان، الأردن، 2013، ص256.

² حماد علي، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة، مجلة القيس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 8، 19-08-2020، ص97.

³ عطاي عصام، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية-دراسة ميدانية لولاية المسيلة، دراسة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص علم النفس، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2014/2015، ص 74-75.

تعريف Drucker.. ينظر دركر إلى الأداء على انه "قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال".¹

المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

- يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية؛
- غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه؛²
- الأداء الوظيفي للأفراد العاملين والاجتهاد ليحوز على المهارة ويكتسب الخبرة، والاستفادة منها لتقديم عمل أو أداء دون قيمة، أي أنه يعطي الشخص أو يمكنه من حصوله على الكفاءة المهنية؛
- استثمار الوقت ذلك بانضباط الموظف بساعات العمل، أين يدرك العامل جميع واجباته ومسؤولياته اتجاه عمله، ويتفانى في إعطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل؛
- مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل المنظمة إذا ارتكزت على أسس سليمة؛
- ينمي الخبرة والكفاءة لدى الرؤساء؛
- يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين؛
- استغلال القدرات وإمكانيات الفرد الظاهرة والكامنة واستغلالها أحسن استغلال.³

¹ أحمد لمن مراكشي، دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبلدية، مارس 2012، ص29.

² فايز عبد الرحمن الفوخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010، ص45.

³ بغالية مليكة، خيرات عائشة، تخطيط المسار الوظيفي والأداء الوظيفي دراسة ميدانية: بمؤسسة سونلغاز-تيارت-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الرحمن ابن خلدون -تيارت-، 2018/2019، ص93-94.

المطلب الثالث: خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخصائص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:¹

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات...؛
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل؛
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد؛
- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في تشكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة؛
- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان منفردا؛
- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.

¹ ياسمينة بودويرة، مريم بوزردوم، الإتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال دراسة ميدانية: بمؤسسة الخزف الصحي، مذكرة ماستر، تخصص علوم الإعلام والاتصال، قسم الإتصال والإعلام، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2016-2017، ص 83-84.

المطلب الرابع: عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر هي:

أ. المعرفة الإجرائية:

وهي مجموعة الخطوات الواجب إتباعها لإنجاز عمل، ما، وهي خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، ومع إن الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد ونظم وتعليمات إلا انه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين.

وهذا لا ينافي عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم بين المرؤوس ورئيسه قبل اعتماد أي أسلوب أمر إيجابي في إنجاز العمل، ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين.¹

ب. العمل ومتطلباته:

وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء.²

¹ مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-، مجلة التغير الاجتماعي، العدد 6، ص 482.

² بن عواطة مجد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية، مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة الماستر أكاديمي، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014، ص47.

ج. نوعية العمل:

وتتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارة فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

د. كمية العمل المنجز:

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

هـ. المثابرة والثوق:

وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.¹

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وطرق تحسينه**المطلب الأول: محددات الأداء الوظيفي**

إن الأداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به، ويمكن أن تصنف هذه القوى في عوامل

أساسية وأخرى جزئية، حيث يشير الكثير من الباحثين أن مستوى الأداء الوظيفي يتحدد بتفاعل عاملين رئيسيين معا وهما: المقدرة على العمل والرغبة في العمل، وتتحدد العلاقة بينهما من حيث تأثيرها على مستوى الأداء بالشكل الآتي:

¹ عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص 263.

مستوى الأداء = المقدرة على العمل × الرغبة في العمل

أي أن تأثير المقدرة على العمل في مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرة الشخص على القيام بالعمل.¹

وقد اختلف تحديد محددات الأداء الوظيفي باختلاف توجهات الباحثين والدارسين للأداء الوظيفي وتتمثل فيما يلي:

• **الجهد:** يشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته

وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله؛²

• **القدرات:** ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى

أحيانا بالكفاءات أو بالسمات الشخصية القدرة والتحمل وسرعة البديهة، أي لا بد من

توافرها في من يقوم بوظيفة ما، وهي تؤثر بشكل مباشر في الأداء؛

• **إدراك الدور:** يعني أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه

من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود

والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، التي تشكل بالنسبة للعامل جراً

عمله أو وظيفته.³

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد والقدرات التي يمتلكها الفرد

لإدراكه لمهامه ودوره، فكل عامل يؤثر على الأداء بصفة مستقلة وتفاعله مع العاملين الآخرين.

¹ عبد الفتاح بوخخم، عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: بمركب الخارف والرافعات - قسنطينة -، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 6، 2010، ص 57.

² بشار حزي، الإتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا 2020، ص 57.

³ كسيرة مريم، قرواز نبيلة، الإتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء والغاز بالبويرة، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أونجاج، البويرة، 2018/2019، ص 31.

وهناك باحثين آخرين يميزون محددات الأداء الوظيفي فيما يلي:

- **الدافعية:** إن الجهد المبذول من طرف الفرد من أداء يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء فهذا يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكشف الفرد جهده بمقدار ما يعكس درجة دافعيته لأداء العمل؛
 - **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** هي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول؛
 - **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة؛
- يمكن القول إن الأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد وما يمتلكه من قدرات وإدراك الفرد لدوره الوظيفي.

ويرى البعض الآخر أن محددات الأداء الوظيفي تتمثل في:

- **الرغبة:** وهي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك في اتجاه إشباعها في بيئة العمل، أوهي تعبر عن دافعية الفرد وهي تتألف من محصلة اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها. القدرة وتعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء؛
- **بيئة العمل:** وتتمثل في الملامح المادية مثلك الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، تجهيزات، والأدوات المستخدمة، واللامح المعنوية مثل: العلاقة بالرؤساء والزملاء.

يمكن القول إن الأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل قدرة الفرد ودافعيته في بيئة عمل مناسبة وتتفاعل هذه المحددات يرتفع الأداء الوظيفي.¹

¹ بوسبحة ذهبية، دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية دراسة ميدانية: بمؤسسة محاجر الغرب-دائرة سيدي خضر-، مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، 2021/2020، ص49-

المطلب الثاني : معايير الأداء الوظيفي:

تعرف هذه المعايير بأنها المقاييس التي يتم على أساسها تقدير مستوى إنجاز العمل من قبل الموظف، وهذه المعايير تنتج من خلال عملية تحليل الوظيفة حيث يتم توضيح جميع النشاطات والمهام المرتبطة بمنصب العمل والمسؤوليات كذلك، كما يجب أن يتوفر في العامل المهارات اللازمة لأدائها وتتقسم معايير الأداء إلى الأنواع التالية:

• معايير إنسانية:

وتدور حول طبيعة العلاقة الموجودة بين الموظف وزملائه في محيط العمل، وعلاقته مع رؤسائه أو الأفراد الذين يكون تحت إشرافهم ومدى قدرتهم على التأثير في مرؤوسيه من خلال تشجيعهم ودفعم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق أداء أفضل والعمل الجماعي والتعاون فيما بينهم لإشباع حاجاتهم من جهة وتحقيق أهداف المنظمة من جهة أخرى. وبهذا يمكن القول إن علاقات الفرد مع من يتعامل معهم في محيط عمله تعد مقياساً هاماً ومؤشراً لمدى نجاح هذا الفرد أو فشله في أداء مهامه الوظيفية.

• معايير شخصية:

هي المتعلقة بمقدار الجهد الذي يظهره الموظف في العمل والنتائج عن مجموعة عوامل ساهمت في تكوين شخصية هذا العامل سواء كانت بيولوجية عقلية بدنية أسرية حضارية أو اجتماعية، ومدى إصراره على بلوغه أهدافه المسطرة بمعنى قدرته على العطاء وتحقيق الذات في عمله ومدى إبداعه وتجديده في الطرق والأساليب التي يتعامل بها مع غيره لإنجاز مهامه المختلفة.

• معايير مهنية:

تتمثل في رغبة وقدرة الفرد في أداء عمله على أكمل وجه دون إحداث أي خلل أو ضرر ومدى قدرته على حل كافة المشاكل التي تعترض مهامه بهدف الوصول إلى

الفعالية المطلوبة سواء تعلق الأمر بمستوى أدائه أو بتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها وتشمل المعايير المهنية كذلك قدرته على تفويض السلطة لمن هم أقل منه رتبة من أجل ضمان السير الحسن للعمل وإتمام الأعمال وأدائها في الوقت المحدد وبالفعالية المطلوبة مع ضمان التوفيق بين متطلبات العمل وحياته الشخصية بالإضافة إلى معيار التدريب على إنجاز المهام في الوقت المحدد قبل تراكمها والاستعداد للمواقف الطارئة والمهام المستعجلة.¹

• معايير الجودة:

هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتفاق وجودته، ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلا عن الاتفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة، الأهداف والتوقعات.

• معايير كمية:

هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد ولا يتعداها، فلا يكلف الله نفسا إلا وسعها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.²

¹ بلقوسة شيماء، شقرون حفصة، دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2020/2021، ص 43.

² عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص 277.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

قد يتأثر مستوى أداء العامل برغبته وقدرته ودوافعه في تأدية عمله، وقد يتأثر بالوظيفة في حد ذاتها في حال عدم ملاءمتها لقدرات واتجاهات العامل، وقد يتأثر بالبيئة التنظيمية للمؤسسة، فإذا كان مناخ العمل غير ملائم فإن ذلك لا يساعد على أداء جيد، ويمكن تلخيص هذه العوامل المؤثرة في أربع مجموعات:

• العوامل المتعلقة بالعامل:

هذه العوامل تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم، والتي يمكن قياسها وتحديدتها عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال من فئات العمر والحالة التعليمية والخبرة في العمل ونوع الجنس وأهمية العمل بالنسبة للعامل بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع القيم والاتجاهات والطموحات التي يسعى العامل لإشباعها.

• العوامل المتعلقة بالوظيفة: يلاحظ أن هذه العوامل يمكن تقسيمها إلى قسمين:

- عوامل ترتبط بطبيعة تصميم الوظيفة تتمثل في: التكبير الوظيفي (التوسع الوظيفي) ودرجة إثراء الوظيفة وطبيعة الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والمستوى التنظيمي للوظيفة.

- عوامل ترتبط بإنجاز العمل للوظيفة: يحصل عليها العامل لكونه يعمل في وظيفة معينة منها الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الشعور بالسلامة المهنية، وفرص الترقى والعلاقات مع الآخرين، الشعور بالإنجاز واستغلال قدراته ومهاراته في العمل.

- عوامل متعلقة بالمؤسسة: مجموعة هذه العوامل تنشأ من حقيقة أن العامل يعمل في إطار جماعي ينتمي هذا الإطار إلى تنظيم أكبر هو المؤسسة التي يعمل بها، وهذه العوامل ترتبط بسياسات واستراتيجيات المؤسسة ولها تأثيرها على أداء العمال، ومن هذه العوامل:

➤ مدة وتوقيت العمل الرسمي؛

➤ ظروف العمل ونظم الإتصال؛

➤ التكنولوجيا المستخدمة ونمط الإشراف والقيادة؛

➤ الإجراءات والقواعد القانونية والتنظيمية للعمل.

كل هذه العوامل تختلف من حيث شدة واتجاه تأثيرها أو مصدرها على مستوى الأداء الوظيفي. فكلما كانت عوامل المؤسسة تسمح من تمكين العامل من إتاحة الفرصة لإطلاق قوته الكامنة والإحساس بفاعليته الذاتية كلما كان ذلك سببا في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

● **عوامل متعلقة بالبيئة:** أغلب هذه العوامل خارجية تتعلق بالمحيط الخارجي للمؤسسة الذي

يؤثر على العامل بالصورة التي تؤثر في أدائه الوظيفي، ونذكر من هذه العوامل مدى

رضا العامل عن الحياة بصفة عامة، ونظرة المجتمع إلى العامل الموظف في هذه

المؤسسة وكذا الانتماء الديمغرافي (الريفي أو الحضري) والاختلاف في الجنسية بين

العمال.

ومنه فإن المنظمة تعمل على إزالة هذه العوامل السلبية التي تؤثر في الأداء الوظيفي

وذلك من خلال الإستفادة من مجموعة من الطرق والأساليب التي تعمل على تحسين الأداء.¹

المطلب الرابع: طرق تحسين الأداء الوظيفي:

ترى عباس أن هناك بعض الإجراءات التي يمكن القيام بها لتحسين الأداء من خلال:

● **تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء:** حيث يميل تحديد أسباب الانحراف في أداء

العاملين عن الأداء أهمية عند كل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في

الكشف عن عملية التقييم وعما إذا كانت قد تمت بموضوعية من عدمه.

¹ فاضل فايزة وآخرون، الإتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة روافد، العدد 1، جوان 2017، ص 11-12.

• الحد من الصراعات التنظيمية بين الإدارة والعاملين: يتم ذلك من خلال تحديد أسباب تدني أداء العاملين، سواء بسبب الدوافع والعوامل الوقفية في بيئة المنظمة والعمل، حيث تتأثر الدوافع بعدة متغيرات خارجية كالأجور والحوافز الفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتميز بها العاملون كما تتأثر العوامل الوقفية بالكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء مثل ظروف العمل والمواد المستخدمة.

• تطوير خطة عمل للوصول إلى حلول: وتتمثل في وضع خطة عمل للحد من مشاكل الأداء ووضع الحلول المناسبة لها وذلك بالتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة وبين الإدارة والجهات الاستشارية المختصة في تطوير الأداء من جهة أخرى.

• الاتصالات المباشرة: تعد الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء لذا يجب تحديد محتوى الإتصال وأسلوبه وأنماطه المناسبة، كما يتضمن العناصر التالية:

- مستوى الأداء المطلوب: وهو المستوى المستهدف للأداء والذي تسعى الإدارة إلى الوصول إليه باستغلال جميع الموارد المتاحة والأنشطة المختلفة.

- مستوى الأداء الفعلي: وهو الأداء الذي يتم تحقيقه فعلا نتيجة للجهود والأنشطة المبذولة خلال فترة زمنية محددة.

- فجوة الأداء: وتظهر عند اختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف بالسلب، ويجب على الإدارة معالجة هذه الفجوة للارتقاء بمستوى الأداء الفعلي والوصول به إلى الأداء المستهدف. تحليل الفجوة: من خلال تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف والتعرف على أسبابها، ومن ثم اختيار الطريقة المثلى لعلاجها.

- برنامج العمل لتحسين الأداء: يوضع المدخل العلاجي موضع التطبيق، فإن نجحت مساعي النجاح وارتفع مستوى الأداء الوظيفي إلى المستوى المستهدف يجب متابعة

الموقف للتأكد من استمرار التحسن، أو تستمر دورة النظام في حالة عدم نجاح المدخل العلاجي.¹

المبحث الثالث: ماهية تقييم الأداء الوظيفي

المطلب الاول. تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

هو دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وعلى إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل، وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى.²

- عرفه عبد المحسن: " قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المتحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها، أو الممكن الوصول إليها، حتى تتكون ثورة حية لما حدث فعلا، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعة، بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء".³

- هو عملية دورية منتظمة يقوم بممارستها المدير من خلال جمع المعلومات عن الإنجازات الفعلية للعاملين معه خلال مدة معينة، ومقارنتها بمعدلات الأداء القياسية المعدة سلفا، وهي " فعالية تتطلب استخدام مهارات مختلفة من المدير لتطوير أداء الأفراد العاملين معه".

هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب العمل في معرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد بمستوى كفاية أو جدارة واستحقاق معين (ممتاز، جيد جدا، جيد، مقبول، ضعيف، ضعيف جدا).

¹ أحمد مجد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2017، ص41-42.

² صالح علي عودة الهللات، الإدارة الفعالة للموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2016، ص 263.

³ فايز عبد الرحمن الفروخ، مرجع سابق، ص47.

هو عملية منتظمة تقوم على جمع المعلومات للتعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية في أداء العامل لوظيفته ومستوى الإنجاز الذي حققه مقارنة بمعدلات الأداء المستهدفة، والتي ترغب المؤسسة الوصول إليها لئتم بعد ذلك وصف الفرد بمستوى كفاءة واستحقاق معين.¹

المطلب الثاني: مراحل تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء صعبة ومعقدة، تتطلب من القائمين استعمال أسس منطقية بتتبع خطوات متسلسلة بغية الوصول إلى الأهداف التي تسدها المؤسسة، وفيما يلي الخطوات التي يراعى إتباعها عند تقييم الأداء:

- **وضع توقعات الأداء:** هي الخطوة الأولى في عملية التقييم، وعندما يتم وضع سياسة لذلك، بالتعاون مع الطرفين، المؤسسة والعاملون، حيث يتم تعيين الأفراد المعنيين بالتقييم وكذا القائمون به، وأيضا الاتفاق حول وصف المهام المطلوبة والنتائج التي ينبغي تحقيقها، مع تحديد الفترات التي يتم فيها تقييم الأداء؛
- **مرحلة مراقبة التقدم في الأداء:** تأتي هذه المرحلة ضمن إطار التعرف على الكيفية التي يعمل بها الفرد، كما أن المراقبة تقتضي اختيار الشخص الذي سيتولى إعداد تقرير التقييم، لأن العملية مستمرة وتستلزم المراقبة، لدورها في تصحيح الأخطاء والانحرافات، إذ أن هذه النتائج تؤثر على الفرد والمؤسسة في نفس الوقت؛
- **تقييم الأداء:** في هذه المرحلة يتم تقييم أداء جميع العاملين والتعرف على مستوياته، مما يفيد في اتخاذ القرارات؛
- **اتخاذ القرارات الإدارية بعد الانتهاء من التقييم:** هي كثيرة ومتنوعة تتعلق بالترقية، التعيين، الفصل... الخ؛²
- **التغذية العكسية:** يحتاج كل فرد عامل إلى معرفة مستوى أدائه ومستوى العمل الذي يزاوله لكي يتمكن من معرفة درجة تقدمه في أدائه لعمله وبلوغه المعايير المطلوب بلوغها

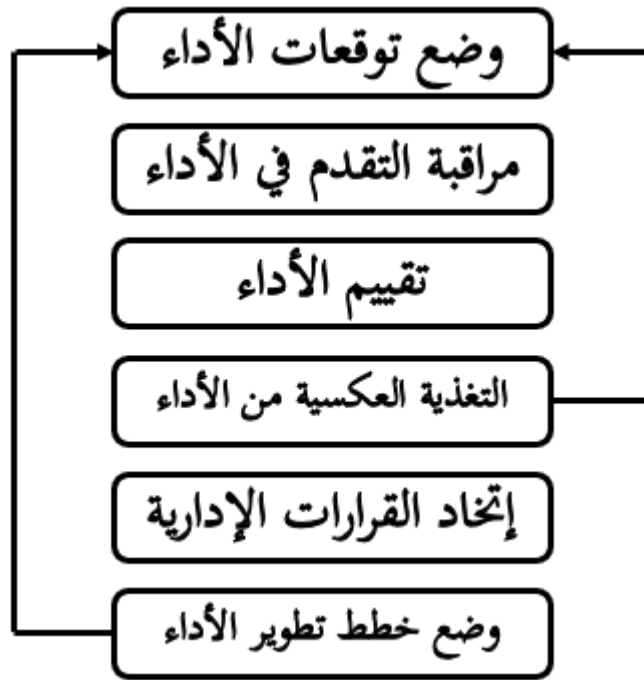
¹ بوخديمي نيمان، بوجوان سلمى، تنمية الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرو التوزيع بومرداس-، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال مؤسسات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016-2017، ص 38.

² مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن 2016، ص 119-120.

منه، وبموجب ما تحدده الإدارة من معايير فإن التغذية العكسية ضرورية لأنها تنفع الفرد في معرفة كيفية أدائه المستقبلي، ولكي تكون التغذية العكسية نافعة ومفيدة لابد أن يفهما الفرد العامل أي استيعاب المعلومات التي تحملها إليه التغذية العكسية؛

• **وضع خطط تطوير الأداء:** تأتي هذه الخطوة لتمثل المرحلة الأخيرة من مراحل تقييم الأداء حيث بموجبها يتم وضع الخطط التطويرية التي من شأنها أن تنعكس وبشكل إيجابي على تقييم الأداء خلال التعرف على جميع المهارات والقدرات والقابليات والمعارف والقيم التي يحملها الفرد العامل.¹

الشكل رقم (1-1): يوضح مراحل تقييم الأداء



المصدر: بوسفت أمال، مرجع سابق، ص 113.

¹ بوسفت أمال، الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين أداء العمال - مؤسسة الخزف الصحي بيجيل-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة-2015/2016، ص 112.

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء:

توجد عدة طرق لتقييم الأداء الوظيفي منها ما هو بسيط، ومنها ما هو معقد، منها ما يمكن استخدامه لغرض واحد، ومنها ما هو متعدد الأغراض. ونظرا لتعدد هذه الطرق فقد قام بعض الباحثين بالتمييز بينها إما وفقا لقدمها أو حداثتها، وإما وفقا للبساطة أو التعقيد في أسلوب التطبيق، وعلى العموم فإن مجمل الدراسات تميز بين الطرق التقليدية والطرق الحديثة وفيما يلي أهم هذه الطرق:

1.3 الطرق التقليدية: حيث يشكل الحكم أو التقدير الشخصي للرؤساء أساس الطرق التقليدية،

والتي تنفرع إلى عدة فرعية أهمها:¹

• طريقة المقاييس المتدرجة البيانية: تعد هذه الطريقة من أبسط طرق تقييم الأداء، وتقوم

هذه الطريقة على أساس حصر مجموعة السمات أو الخصائص المراد تقييمها مثل الجودة والمصدقية ثم تحديد مدى لتقييم كل خاصية بدءا من غير مرضية وحتى فائقة. ويبدأ المشرف في تقييم كل مرؤوس من خلال وضع دائرة حول الدرجة التي يحصل عليها كل مرؤوس بالنسبة لكل خاصية، ثم تجميع الدرجات التي حصل عليها الفرد في جميع الخصائص؛

• طريقة الترتيب: وبمقتضى هذه الطريقة يتم ترتيب الموظفين من الأفضل إلى الأسوأ بناءا

على مجموعة من السمات أو الخصائص. وتبدأ هذه الطريقة بحصر مجموعة المرؤوسين المراد تقييم أدائهم ثم يتم ترتيب هؤلاء الأفراد من الأفضل إلى الأسوأ بالنسبة لكل خاصية؛²

¹ عبد المجيد أونيس، مرجع سبق ذكره، ص 298.

² جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، ط1، الرياض، السعودية، 2002، ص 324-325-328.

- **طريقة المقارنات الثنائية:** تقوم على ترتيب المرؤوسين اعتماداً على المقارنة الثنائية بين كل فرد وباقي الأفراد للوصول إلى أفضل الموظفين، وتساهم هذه الطريقة في جعل الترتيب أكثر دقة، حيث يتم مقارنة كل فرد بالنسبة لكل خاصية وباقي الأفراد، يفرض أن هناك 5 أفراد بحاجة إلى تقييم، ففي ظل هذه الطريقة يجب أن تقوم بعمل خريطة توضح جميع المقارنات الثنائية الممكنة بالنسبة لكل خاصية ، وعند كل مقارنة يجب أن نحدد ما إذا كان الفرد أفضل من الآخر بالنسبة لخاصية معينة فيحصل على (+) أما إذا لم يكن كذلك فيحصل على (-) ، ثم يتم تجميع عدد المرات التي يكون فيها الفرد أفضل من الآخرين، وبناءً عليه يتم الحكم على مستوى أدائه؛¹
- **طريقة التوزيع الإجباري:** يتم الترتيب على أساس متدرج للحد من عدد الموظفين الذين يمكن وضعهم على أحد النقيضين المتميز أو المتدني من الأداء ويتم ذلك بأن يتولى المقيم وضع نسبة مئوية معينة من الموظفين في كل مستوى أداء وبالتالي يقسمهم إلى مجموعات كما يلي:

← 10%	من الموظفين يحصلون على تقدير ممتاز (المجموعة 1).
← 20%	من الموظفين يحصلون على تقدير جيد جداً (المجموعة 2).
← 40%	من الموظفين يحصلون على تقدير جيد (المجموعة 3)
← 20%	من الموظفين يحصلون على تقدير مرضي (المجموعة 4).
← 10%	من الموظفين يحصلون على تقدير غير مرضي (المجموعة 4).

¹ إبتسام بوالعيش، التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية - جيبل -، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة جيبل، 2013-2014، ص42.

2.3 الطرق الحديثة لتقييم الأداء: نظرا للإنقادات التي وجهت إلى طرق التقييم التقليدية فقد

توصل رجال

الفكر الإداري إلى مجموعة من الطرق الحديثة التي تتفادى هذه العيوب ومن هذه الطرق ما

يلي:

● **طريقة الاختيار الإجباري:** التي تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل، يتم

توزيع هذه العبارات في مجموعات عادة ما تكون عبارات ثنائية تعبر عن نواحي

إيجابية وأخرى سلبية، وتتميز هذه الطريقة بالبعد عن التحيز الشخصي حيث إن التقدير

يتم بوساطة جهة أخرى هي التي تعطي التقديرات لكل عبارة دون تعرف الرئيس على

نوعية التقدير ومدى أهميته لعملية التقييم.¹

● **طريقة الوقائع الحرجة:** الأساس في تلك الطريقة هو تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع

التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل. ويطلب من المشرف أن يلاحظ أداء الأفراد

التابعين له ويقرر ما إذا كانت أي من تلك الوقائع تحدث لهم في أدائهم لعملهم، ويتم

تقييم أداء الأفراد على أساس أعداد الوقائع التي حدثت في عمله ومدى خطورتها من

حيث نجاح أو فشل العمل.²

● **طريقة التقييم من خلال تحقيق الأهداف:** وهو أسلوب آخر تعتمد بعض المنظمات

الحكومية شبه المستقلة أو التي تدخل ضمن مؤسسات القطاع العام بسبب ما تتمتع به

من استقلالية في شؤونها المالية الإدارية ونظمها المختلفة بما فيها نظام تقويم الأداء ،

ومن مستلزمات هذه الطريقة أن يتم تحديد الأهداف الرئيسية والفرعية المراد تحقيقها

خلال العام ثم توزع على الأقسام والوحدات المختلفة لتعرف كل منها مسؤولياتها إزاء

¹ بوسلف آمال، مرجع سابق، ص 115.

² علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، ص 280.

هذه الوحدات هذه الأهداف، ثم تحدد الأهداف التي تقع على عاتق الأفراد المسؤولين عن هذه الوحدات المختلفة، وفي نهاية السنة المالية تتم مساءلة ومحاسبة وتقويم الوحدات والعاملين فيها عما حققوه من أهدافهم".¹

المطلب الرابع: معيقات تقييم أداء العاملين:

يستطيع المديرين ضمان تحقيق التقييم الصحيح لأداء العاملين، وذلك من خلال معرفة وفهم معرفة وفهم المشاكل المتعلقة بعملية تقييم الأداء، ولكي يتم التصدي لها ثم معالجتها. ومن أهم تلك المشاكل ما يلي:

● **مشكلة التحيز في تقييم أداء العاملين:** إن تقييم أداء الموظف يعتبر من الأمور الهامة والصعبة في نفس الوقت، حيث يترتب عليه تقديم المكافآت والترقيات، وقد يترتب عليه الفصل من العمل، لذا يجب أن يكون تقييم أداء العاملين مبنياً على المعلومات الصحيحة والدقيقة. ولكن لا يعنى ذلك أن الرؤساء يجب أن يعاقبوا العاملين بناء على انطباعاتهم الشخصية عن مستوى أداء العاملين بل لابد من تبرير ذلك الجزاء من خلال الرجوع إلى المعايير التي تحكم الأداء.

كما يجب على الرئيس أن يخير العاملين بتقييمهم ويشرح مبررات ذلك التقييم.

وتكمن مشكلة التحيز في تقييم الأداء في:

- عدم توفر المعلومات الدقيقة عن أداء العاملين.
- الانطباع الشخصي عن العاملين.
- المحسوبية: إن المحسوبية تلعب دوراً في تقييم أداء العاملين، حيث إن الرئيس لا يقوم بالتدقيق والبحث عن مستويات الأداء الضعيفة الخاصة بالأفراد المقربين إليه.

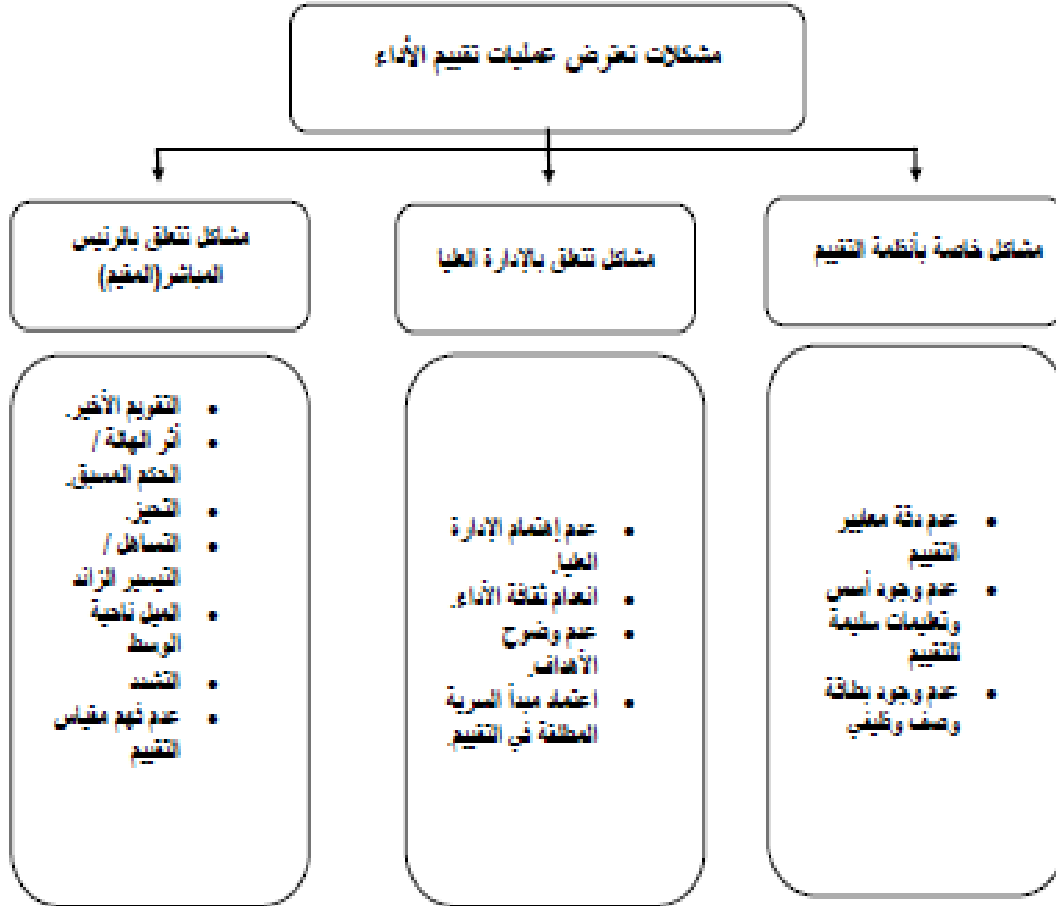
¹ عامر خضير الكبيسي، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة، مصر، 2005، ص198.

- **مشكلة التشدد في تقييم الأداء:** وذلك باستخدام الجزء الأدنى فقط من مقياس التقييم ومنح تقديرات منخفضة لجميع العاملين، حيث يعطى العاملون متوسطو الأداء تقديرا ضعيفا، في حين يعطى ذوي الأداء العالي تقديرات متوسطة.
- **مشكلة الميل نحو المتوسط في تقييم الأداء:** حيث يقوم الرئيس باستخدام المنطقة الوسطى فقط من مقياس التقييم وذلك بإعطاء تقديرات متوسطة لكل العاملين، أي اعتبار جميع العاملين متوسطي الأداء والتردد في منح تقدير ضعيف أو ممتاز لبعض العاملين.
- **مشكلة التساهل في تقييم الأداء:** وذلك بإعطاء جميع العاملين تقديرات عالية، حيث يمنح العاملون ذو الأداء السيئ تقديرا متوسطا، في حين يمنح الباقون تقديرات عالية.¹
- **خطأ الهالة:** حيث يبني الرئيس تقييمه لمؤوسيه على أساس صفة واحدة من الصفات فإذا وجده جيدا أو ضعيفا في هذه الصفة يعد جيدا أو ضعيفا في بقية الخصائص، فعلى سبيل المثال لو نال المرؤوس رضا الرئيس لأمانته فإن صفة الأمانة قد تدفع الرئيس إلى منحه تقديرا عاليا دون النظر للجوانب الأخرى المتعلقة بالمرؤوس كالكفاءة والمبادأة.
- **تأثير المركز أو الوظيفة:** ويقصد به تقييم الرئيس لمؤوسيه وفقا لمركزه الوظيفي، فإن كان هذا المركز عال أو مهم نال تقييم مرتفع بغض النظر عن أدائه الفعلي، والعكس صحيح بالنسبة لتقييم الموظفين ذوي المراكز الأقل أهمية تنال تقديرات منخفضة.
- **أخطاء التأثر بآخر تقييم:** أي إتجاه الرئيس لتقييم مؤوسيه بناء على آخر تقييم دون الإهتمام بالأداء الحالي أو المرتفع، فإن كان التقرير في الفترة السابقة مرتفع كان تقييمه في الفترة الحالية مرتفع بغض النظر عن أدائه الحالي، ونفس الحال في حين كان تقييم الموظف منخفض في الفترة السابقة، سيكون تقييمه في الفترة الحالية منخفض حتى وإن حسن الموظف أداءه.

¹ مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص105-106-107.

• الأخطاء التنظيمية:

- استخدام نماذج موحدة للتقييم لا تتناسب مع جميع الوظائف.
- عدم توافر الوصف الوظيفي لجميع الوظائف.
- الاتجاه إلى سرية التقارير وعدم مكاشفة الأفراد بنتائجها¹.



الشكل رقم (1-2): بين مشكلات تعترض عملية تقييم الأداء

المصدر: مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط1،

2016، ص 108.

¹ أحمد محمد الدرماش، مرجع سابق، ص 58-59.

خلاصة:

ومن خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي الذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة من أجل تحقيق أهداف خاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة مع التطرق إلى مختلف جوانبه ومحدداته، عناصره، معاييرها، وأهم العوامل التي تؤثر على أداء الوظيفي وطرق تحسينه و يعتبر الأداء أساس التنظيمات و الغاية من وجودها، فالأداء له مظاهر مختلفة في التنظيم و يتأثر بمجموعة من المتغيرات المتداخلة فيما بينها. كما أن الأداء له مفهوم واسع و متشعب ، يختلف باختلاف زاوية الدراسة، و بإعتبار المورد البشري جوهر التنظيم فإنه لا بد أن يحظى بالاهتمام الكافي من قبل المنظمة و التي يجب عليها السعي للنهوض بأدائه من أجل تحقيق الكفاءة و الفعالية المطلوبة، كما ألقينا الضوء بشيء من التفصيل على عملية تقييم الأداء التي يوصى القيام بإجراءاتها للمتخصصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من أثر على الفرد العامل وانعكاسها على مستوى أدائه لأنها عملية تقيس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى مستويات عالية .



الباب الثاني

الجانب التطبيقي للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

للدراية الميدانية

تمهيد

1- التعريف بميدان البحث

1-1 تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

2 مجالات الدراية

3 خصائص مجتمع البحث

4 أدوات جمع البيانات

5 أساليب المستخدمة في الدراية

تمهيد:

لكي يقوم الباحث بدراسة فرضياته ومعرفة هل هي محققة أم لا يجب عليه أن يقوم بعمل تطبيقي لمعرفة صحة فرضياته من عدمها، لذا يلجأ الباحث إلى الجانب الميداني الذي من خلاله يجمع معلومات المجتمع الأصلي لدراسته ومن ثم الوصول إلى نتائج عامة لدراسته.

ولقد قمنا في هذا الفصل بالتطرق إلى تعريف مجتمع الدراسة، ومجالات الدراسة الزماني والمكاني كما تناولنا مصادر وأدوات جمع البيانات والمنهج المستخدم ثم تطرقنا إلى صعوبات الدراسة.

1- التعريف بميدان البحث:

لقد تمت دراستنا في مؤسسة اتصالات الجزائر بلدية الجلفة.

1-1 تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر:

وعياً منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم.

2-1 أهدافها: سطرت مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاثة أهداف أساسية:

- الجودة
- الفعالية
- نوع الخدمة

3-1 الإطار القانوني:

SPA اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر"، وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدر بـ 50.000.000.000 دج.

تحت رقم: 02/0018083 B

الانطلاقة الرسمية:

كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منذ الاستقلال، لكن برؤية مغايرة تماما لكا كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم فيها المنافسة شرسة والبقاء للأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

4-1 مهامها وطموحاتها:

طموحها وتطلعاتها أن تتواصل إلى إيجاد وتحقيق مستوى عالي من التقنية الاقتصادية والاجتماعية حتى تبقى هي الرائدة في حقل تخصصها الذي أصبح فيه التنافس يتزايد بمرور الوقت، وكذلك أن تحافظ وتطور اتساعها الدولي ومساهماتها في ترقية وانتشار الإعلام في المجتمع الجزائري حيث يتمثل النشاط الرئيسي لاتصالات الجزائر في المهام التالية:

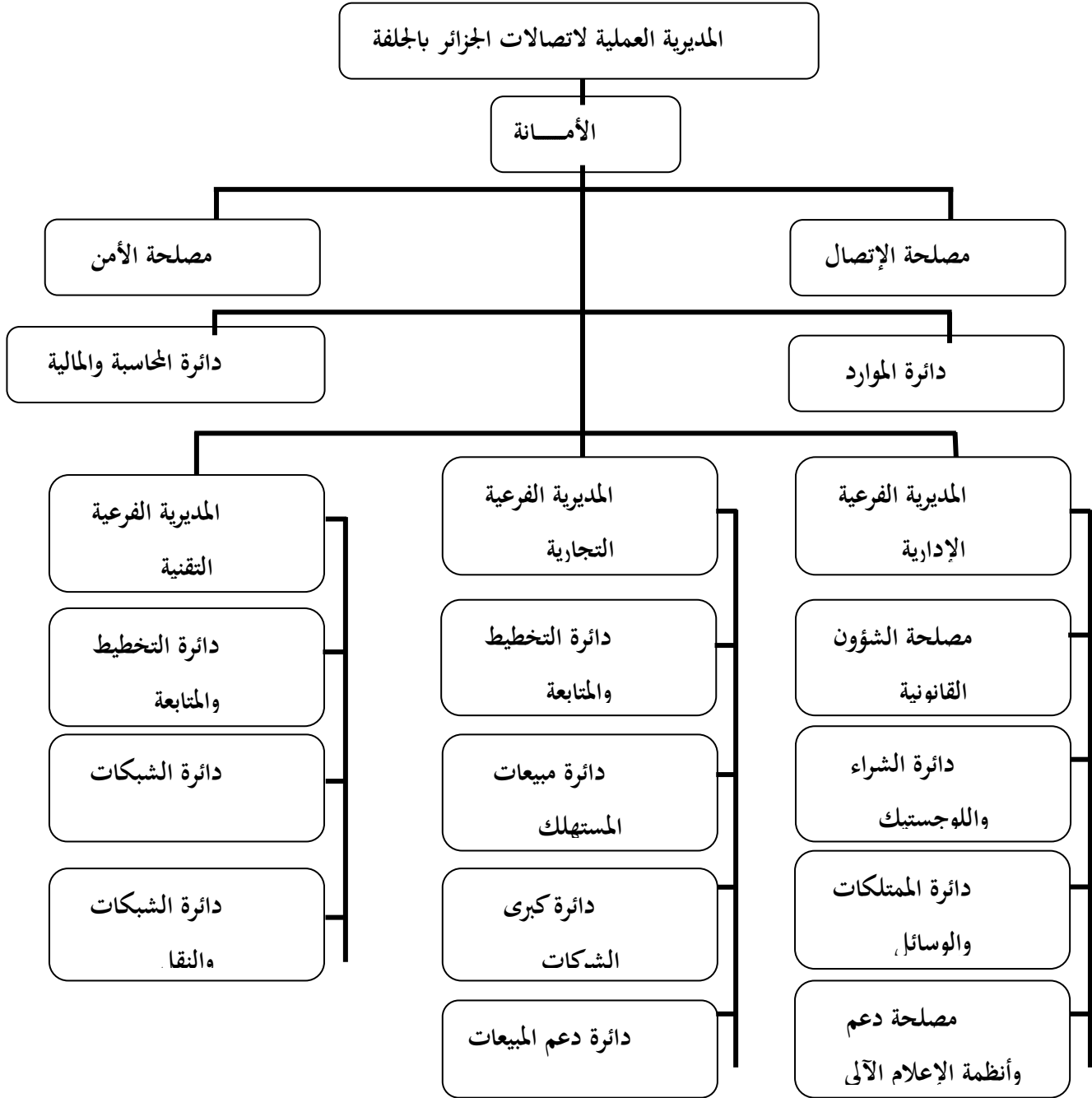
- تزويد خدمات الإتصالات تمكن من نقل وتبادل الصوت، البرقيات المكتوبة والمعطيات الرقمية والمعلومات السمعية البصرية.
- تطوير واستثمار وتسيير الشبكات العمومية والخاصة لاتصالات الجزائر.
- وضع واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع مسيري الشبكات المختلفة.
- كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر مندمجة في عالم تكنولوجيات الإعلام والاتصال

حسب الأهداف التالية:

- توسيع وتكثيف عروض الخدمات الهاتفية وتسهيل الوصول إلى خدمات الإتصالات الهاتفية إلى أكبر عدد ممكن من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- توسيع وتكثيف وتحسين جودة وتشكيلة الخدمات المقدمة.
- جعل الاتصالات الهاتفية أكثر قدرة على المنافسة.
- تطوير الشبكة الوطنية للاتصالات الهاتفية وجعلها موثوق بها أكثر وربطها بالقنوات والطرق الكبيرة للإعلام.
- ✓ مساهمها: عليهم استحقاق دعمهم وتممين تراثهم وملكيتهم.
- ✓ زبائنها: عليهم توقع احتياجاتهم لتوفير لهم منتجات وخدمات ذات جودة عالية لربح ثقتهم والحفاظ عليها.

✓ عملائها: عليهم إرضاء تطلعاتهم بتوفير ظروف إزدهار في الإطار المهني لكل عامل لأن نجاح اتصالات الجزائر مرهون بمساهمة الجميع.

5-1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر (وكالة الجلفة):



2- مجالات الدراسة :

يعد تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات في البحث العلمي والتي يلجأ إليها الباحث وتقسّم إلى جانبين مجال الجغرافي أو المكاني والمجال الزمني ويقصد بالمجال الزمني المدة التي استغرقها الباحث في دراسته كاملة والمجال الجغرافي مكان إقامة الدراسة.

المجال الزمني :

استغرقت دراستنا حوالي خمسة اشهر حيث قمنا بجمع المادة العلمية اللازمة من شهر جانفي إلى غاية ماي 2024.

حيث قمنا باختيار عنوان المذكرة في بداية شهر سبتمبر 2023.

- الجانب النظري: قمنا بانجازه خلال الفترة الممتدة ما بين شهر جانفي إلى غاية شهر أفريل 2024.

- الجانب التطبيقي: حيث قمنا بالدراسة الميدانية في شهر ماي 2024.

المجال المكاني :

تمت هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الجلفة، ولاية الجلفة، بلدية الجلفة.

3- خصائص مجتمع البحث:

مجتمع البحث وعينة الدراسة:

لقد قمنا بالدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الجلفة حيث قمنا بالمسح الشامل لمجتمع البحث الذي هو جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الجلفة.

عند توجه الى مكان الدراسة الميدانية قد كان عدد أفراد مجتمع دراسة المتمثل في عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة عدده 50 عامل وعاملة باختلاف مناصبهم وربتهم في المؤسسة.

بعد جمعها توضح لنا ان بعض المبحوثين لم يتواجدوا في المؤسسة اثناء فترة الدراسة واستردينا 30 استمارة منها

وقد قمنا بالمسح الشامل على جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة التي كان عددها 50 فقد تم توزيع عليهم ولكن تم الاجابة على 30 استمارة وتمت الدراسة عليها

ومما لا شك فيه أنه في كل دراسة أو بحث علمي يواجه الباحث صعوبات في عملية توزيع واستلام استمارة الاستبيان حيث تم استرجاع 30 استمارة.

4- أدوات جمع البيانات :

• الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات استعمالا وانتشارا في البحوث الاجتماعية والاستبيان أو الاستمارة هي تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من أجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كمييا فيما بعد ونقارن بها مع ما تم اقتراحه من فرضيات.

وإذا كانت أدوات جمع البيانات متعددة ومختلفة فإن طبيعة الدراسة هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة أدوات جمع البيانات التي يجب أن يتخذها الباحث وهنا في دراستنا هذه اعتمدنا على أدوات جمع البيانات الضرورية.

من شروط استمارة الاستبيان أن تكون أسئلتها منصبة حول معرفة اتجاهات ونوايا ودوافع مفردات مجتمع الدراسة حول الموضوع المراد دراسته، وتحتوي على جملة من الأسئلة يتم تصنيفها حيث تكون في البداية متعلقة بالبيانات الشخصية، يتم بواسطتها دراسة وتوضيح خصائص أفراد العينة الثقافية والمهنية ومن ثم أسئلة تتعلق بمؤشرات الدراسة بغية تحصيل المعلومات المهمة للبحث المراد دراسته.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على صياغة استمارة استبيان تتكون من ثلاث محاور وتحتوي على 31 سؤالاً موزعاً وفق مقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) موزعة على محاور كالآتي:

المحور الأول: وهو خاص بالبيانات الشخصية أو ما يعرف بالخصائص الديمغرافية فيه 03 أسئلة (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية).

المحور الثاني: عبارات خاصة بأبعاد تكنولوجيا المعلومات مقسمة بالتساوي على (04) أبعاد وهي (الأجهزة والمعدات، الأفراد، الشبكات، البرمجيات)، لكل بعد 05 عبارات.

المحور الثالث: عبارات خاصة بالأداء الوظيفي وهي (08) عبارات.

• تعريف المنهج الوصفي :

يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية تتسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة وهناك من يعرفه بأنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

ويتسم المنهج الوصفي بالواقعي بأنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويستخدم مختلف الأساليب المناسبة من كمية وكيفية للتعبير عن الظاهرة وتفسيرها من أجل التوصل إلى فهم وتحليل الظاهرة المبحوثة، فالتعبير الكمي يعطينا وصفا رقميا يوضح فيه مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى، أما التعبير الكيفي فيصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها.

ولقد تم استخدام المنهج الوصفي في دراستنا تماشيا مع أهداف وطبيعة الموضوع ، حيث قمنا بدراسة اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة ولقد قمنا بإتباع هذا المنهج في تحليل دراستنا كميا لوصف الموضوع وصفا رقميا وفقا لخطوات المنهج الوصفي .

• **المنهج الإحصائي:** هو ذلك الفرع من الدراسات الرياضية التي تعتمد على جمع المعلومات البيانات قصد دراسة ظاهرة ما.

وقد تم استخدام المنهج الإحصائي في دراستنا من أجل استخدام الطرق الرقمية والرياضية في معالجة وتحليل البيانات وإعطاء التفسيرات المنطقية المناسبة لها.

5 أساليب المستخدمة في الدراسة

تحليل نتائج الاستبيان:

لقد اعتمدنا جمع وتحليل البيانات للمقاييس التالية

-النسب المئوية

- معامل الارتباط بيرسون

وصيغته كاتالي:

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

الفصل الخامس: عرض وتحليل

بيانات الدراسة الميدانية

تحليل ومناقشة النتائج

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: مناقشة الفرضية الأولى

المحور الثالث: مناقشة الفرضية الثانية

المحور الرابع: مناقشة الفرضية الثالثة

المحور الخامس: مناقشة الفرضية الرابعة

استنتاج عام

تمهيد:

تعتبر عملية تحليل وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المدروسة.

ومن خلال هذا الفصل نهدف إلى عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الإستمارة للإجابة على تساؤلات الدراسة وعرض كل محور، ومدى تأثيره في متغيرات الدراسة، معتمدين في ذلك على العرض الجدولي البسيط والمركب، كما نهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة التي توصلنا إليها ومناقشتها.

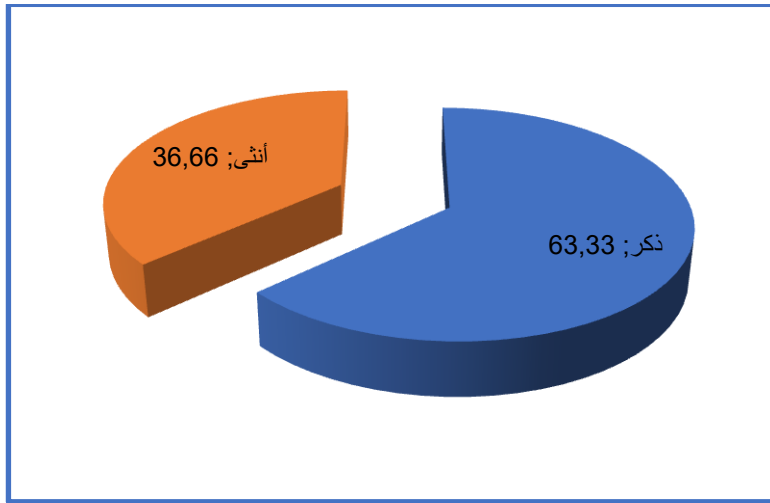
تحليل ومناقشة النتائج

المحور الأول: خصائص أفراد مجتمع الدراسة

جدول رقم (01) يوضح توزيع المبحوثين على أساس الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
%63.33	19	ذكر
%36.66	11	أنثى
%100	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (01) توضح توزيع المبحوثين على أساس الجنس



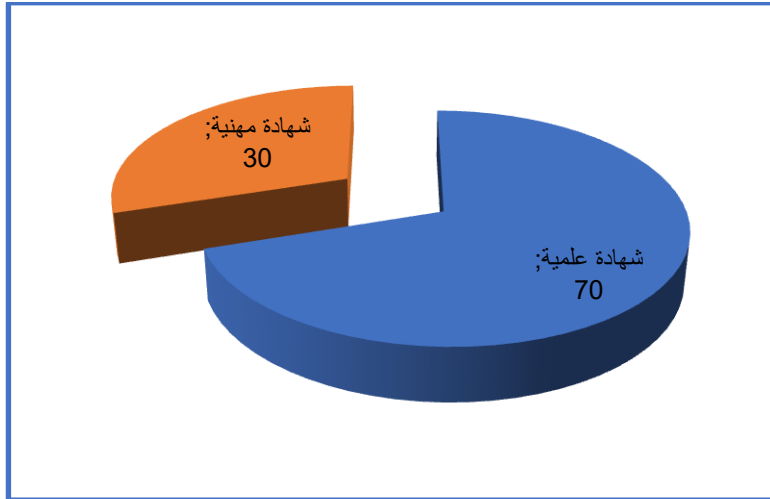
من خلال الجدول (01) حيث يوضح لنا توزيع المبحوثين على أساس الجنس نرى بان %63.33 من المبحوثين من جنس ذكر و %36.66 من المبحوثين من جنس أنثى.

الظاهر أن اغلب المبحوثين من الذكور وهذا المتغير لم ندخله إطلاقاً في التحليل أو التفسير فاختيارنا للعينة كان بمسح شامل لعمال المؤسسة فطبيعة الجنس الغالب في مؤسسة اتصالات الجزائر يوضحه الجدول (01)، ويمكن القول أن العمل في مجال الاتصالات والتكنولوجيا يستهوي الذكور وطبيعة المجتمع الأصلي حيث يغلب عليه الجانب الذكوري

جدول رقم (02) يوضح توزيع المبحوثين على أساس المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	الجنس
70%	21	شهادة علمية
30%	09	شهادة مهنية
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (02) : توضح توزيع المبحوثين على أساس المؤهل العلمي



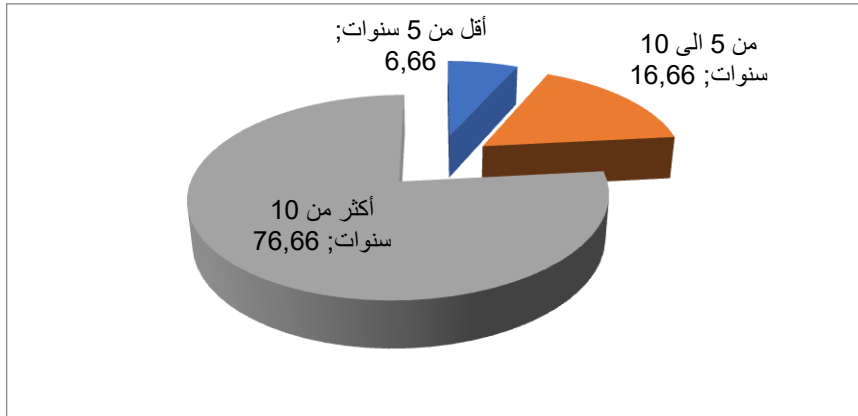
من خلال الجدول يتضح لنا أن أغلب المبحوثين يحوزون على شهادة علمية بنسبة (70%) و(30%) يحوزون على شهادة مهنية

يظهر لنا هذا الجدول توزيع المبحوثين على أساس المؤهل العلمي، والظاهر هنا أن أغلب المبحوثين ذوي الشهادة العلمية، فطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة تستوجب الشهادة العلمية أكثر من الشهادة المهنية، وما لها من دور وعنصر مؤثر في أداء الموظف وموضوع بحثنا هو ربط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بأداء وظائف العامل

جدول رقم (03) يوضح توزيع المبحوثين على أساس الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الجنس
6.66%	02	أقل من 5 سنوات
16.66%	05	من 5 إلى 10 سنوات
76.66%	23	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

دائرة النسبية رقم (03) توضح توزيع المبحوثين على أساس الخبرة المهنية



من خلال الجدول رقم (03) الذي يوضح التوزيع على أساس الخبرة المهنية نلاحظ بأن أغلب المبحوثين من ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 76.66% ثم بنسبة 16.66% ذوي الخبرة من (5 إلى 10) سنوات ثم بنسبة ضئيلة 6.66% ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات. وبناء على هذه النسب المتفاوتة في الجدول والتي تدل على حاجة المؤسسة لاستقطاب ذوي الخبرة والكفاءة لمواكبة التقدم التكنولوجي واستغلال كفاءتهم، حيث تلعب الخبرة المهنية للعمال دوراً كبيراً في أداء المؤسسة لما لها من أثر بالمهارات المعرفية المكتسبة وروح المسؤولية والروح الجماعية وتبادل الخبرات بين العمال.

خلاصة ومناقشة المحور الأول

من خلال نتائج أسئلة الاستبيان التي تخص المحور الأول الخصائص الديمغرافية فإن الجدول الأول الذي يوضح لنا توزيع المبحوثين على أساس الجنس نرى بأن أغلب المبحوثين من جنس ذكر بنسبة 63.33% وهذا المتغير لم ندخله إطلاقاً في التحليل أو التفسير فاختيارنا للعينة كان بمسح شامل لعمال المؤسسة فطبيعة الجنس الغالب في مؤسسة اتصالات الجزائر يوضحه الجدول (01)، ويمكن القول أن العمل في مجال الاتصالات والتكنولوجيا يستهوي الذكور وطبيعة المجتمع الأصلي حيث يغلب عليه الجانب الذكوري. وبخصوص المؤهل العلمي للمبحوثين فإن أغلب المبحوثين 70% حاملو شهادة علمية وهذا يعود لاعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على أصحاب الشهادات العلمية لتلبية متطلبات العمل داخل مجال الاتصالات أما الخبرة الغالبة على المبحوثين في المؤسسة فإن 76.66% منهم ذوي خبرة أكثر من 10 سنوات وهذه ميزة تبحث عنها أغلب المؤسسات الاقتصادية لتقوية مواردها البشرية وبالتالي تقوية مستوى عملها لتحقيق أهدافها.

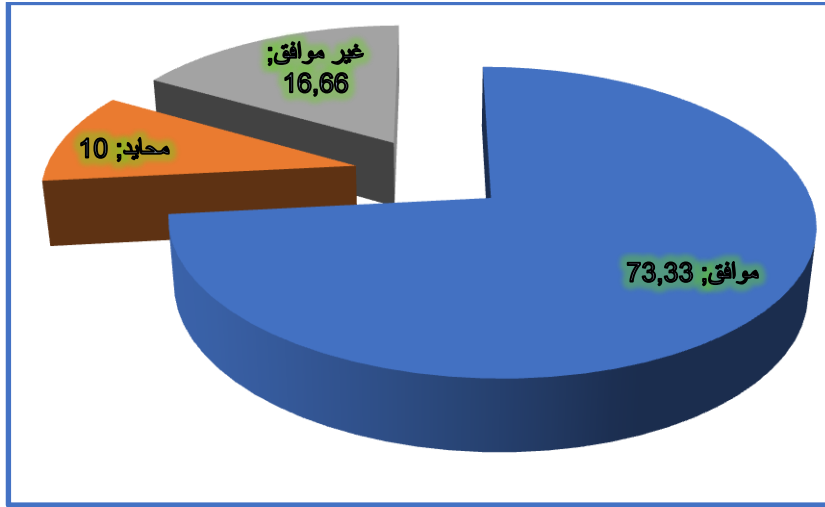
المحور الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات

الفرضية الأولى: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة مرتفع

جدول رقم (04) يوضح توفير المؤسسة برامج تدريبية للعمال في المعلوماتية

التوفر	التكرار	النسبة
موافق	22	%73.33
محايد	03	%10
غير موافق	05	%16.66
المجموع	30	%100

دائرة نسبية رقم (04) : توضح توفير المؤسسة برامج تدريبية للعمال في المعلوماتية



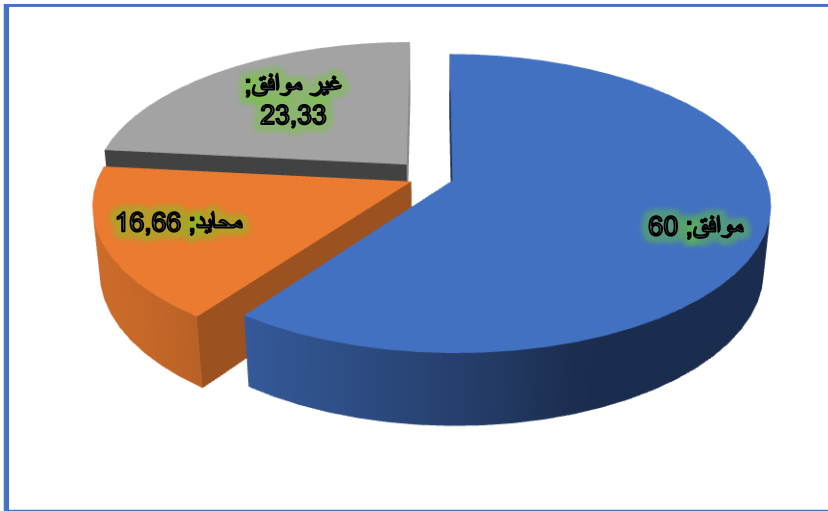
من خلال الجدول رقم (04) الذي يوضح التوزيع على أساس مدى توفير المؤسسة لبرامج تدريبية للعمال في المعلوماتية حيث نجد بأن %73.33 موافقون بشأن وجود برامج تدريبية في حين نرى %16.66 غير موافقين على ذلك و%10 محايدين.

تدل نتائج الجدول على اعتماد المؤسسة لبرامج تدريبية للعمال في المعلوماتية نظراً لطبيعة العمل داخل المؤسسة حيث أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد اعتماداً كلياً على المعلوماتية والاتصال والتكنولوجيا وبالتالي تعتمد إلى تطوير كفاءة عمالها في هذا الجانب من خلال تكوينهم وتدريبهم.

جدول رقم (05) يوضح استخدام المؤسسة للتكنولوجيا في العمل

النسبة	التكرار	الاستخدام
60%	18	موافق
16.66%	05	محايد
23.33%	07	غير موافق
100%	30	المجموع

نسبية رقم (05) : توضح استخدام المؤسسة للتكنولوجيا المعلومات في العمل



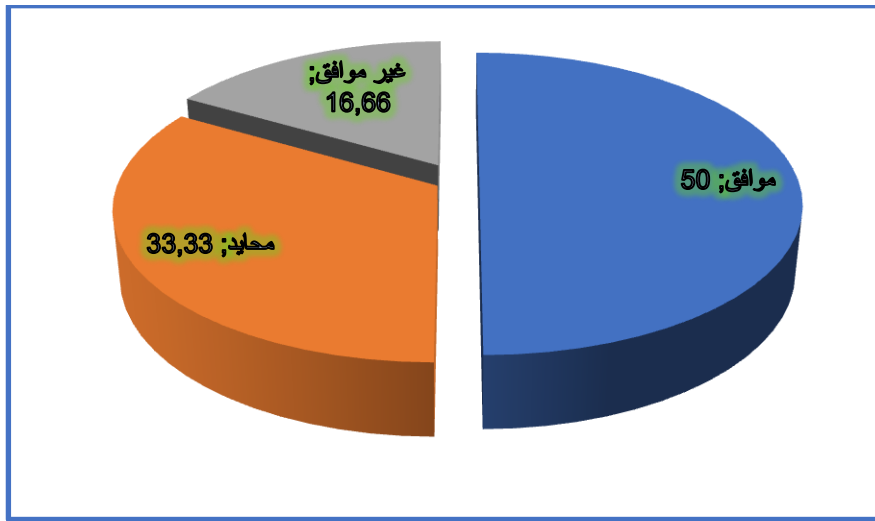
من خلال الجدول رقم (05) الذي يوضح توزيع الإجابات على أساس مدى استخدام المؤسسة للتكنولوجيا في العمل حيث نجد بأن 60% موافقون على وجود استخدام المؤسسة للتكنولوجيا في حين 23.33% يرون عكس ذلك، و16.66% محايدين.

هذه النسب تدل على استخدام المؤسسة للتكنولوجيا في مختلف مصالحتها، حيث تعتبر التكنولوجيا وسيلة أساسية وضرورية في وظيفة المؤسسة ومهامها ولا تستطيع الاستغناء عنها وبالنظر لطبيعة عمل المؤسسة فإن التكنولوجيا عامل من العوامل التي تحتاجها المؤسسة لتسهيل المهام وتوسيع رقعة عملها والتقرب من زبائنها.

جدول رقم (06) يوضح مصداقية العمل بوسائل تكنولوجيا المعلومات

النسبة	التكرار	المصداقية
50%	15	موافق
33.33%	10	محايد
16.66%	05	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (06): توضح مصداقية العمل بوسائل تكنولوجيا المعلومات



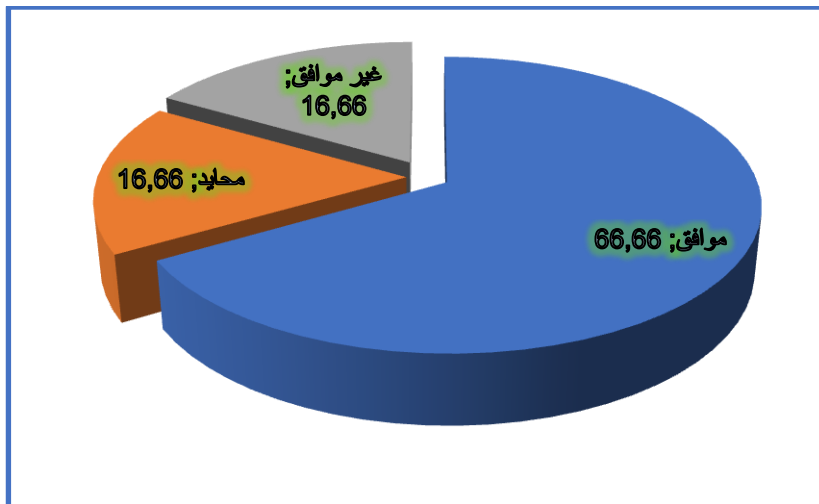
من خلال الجدول الذي يوضح مصداقية العمل بوسائل تكنولوجيا المعلومات حيث نرى بأن 50% موافقون على وجود مصداقية العمل بتكنولوجيا المعلومات في حين 33.33% محايدون على هذا السؤال، و16.66% غير موافقين على وجود مصداقية بالعمل بتكنولوجيا المعلومات.

وهنا نرى بأن نصف عدد المبحوثين يؤكدون بأن هناك عمل بتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة وهذا طبيعي بالنظر للجدول السابق حيث تعتمد المؤسسة على التكنولوجيا في مهامها وبالتالي فإن العمال يعتمدون على المعلوماتية باعتبار أن المجال التكنولوجي لمؤسسة اتصالات الجزائر وتنقسم باقي نسب الإجابات على محايدون وغير موافقين وهذا ربما راجع لطبيعة وظيفة بعض المبحوثين كعمال الميدان والصيانة.

جدول رقم (07) يوضح دور المعلوماتية في تطوير عمل المؤسسة

النسبة	التكرار	دور المعلوماتية
66.66%	20	موافق
16.66%	05	محايد
16.66%	05	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (07): توضح دور المعلوماتية في تطوير عمل المؤسسة



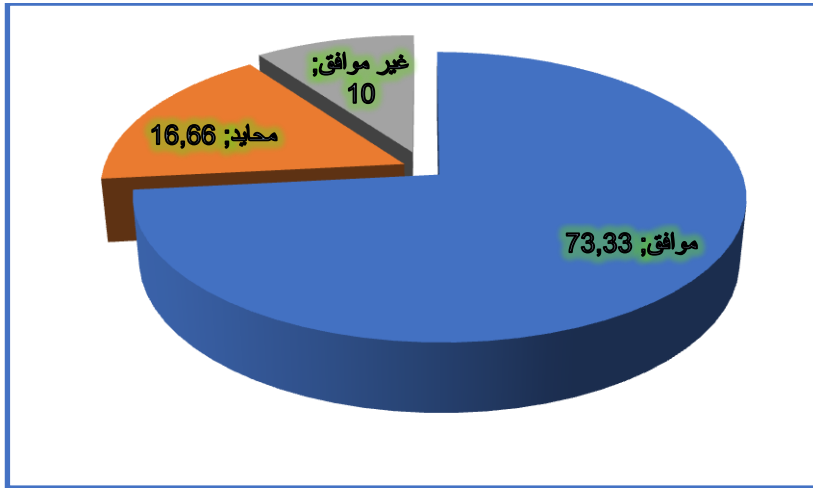
من خلال الجدول (07) الذي يوضح دور المعلوماتية في تطوير عمل المؤسسة حيث نرى بأن 66.66% يوافقون بدور المعلوماتية في تطوير عمل المؤسسة، في حين تنقسم باقي النسب على محايدين 16.66% وبنسبة 16.66% غير موافقين على ذلك.

إن إجابات الجدول (07) تؤكد أن هناك دور للمعلوماتية في تطوير عمل المؤسسة، واعتماد المؤسسة على المعلوماتية ضروري في مجال الاتصال، ولأن على المؤسسة مواكبة جميع التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية للاستفادة منها وتطوير عملها وتحقيق أهدافها لما تقدمه من سهولة الوصول إلى المعلومات خلال فترة زمنية قصيرة، والقدرة على نقل المعلومة ونشرها، وتوفيرها بشكل دائم، دمج المعلومات للوصول إلى فكرة جديدة مبتكرة كل هذا يجعل المؤسسة تعتمد عليها اعتماداً كبيراً

جدول رقم (08) يوضح ربح الوقت جراء استخدام التكنولوجيا المعلوماتية

الربح الوقت	التكرار	النسبة
موافق	22	73.33%
محايد	05	16.66%
غير موافق	03	10%
المجموع	30	100%

دائرة نسبية رقم (08) توضح ربح الوقت جراء استخدام التكنولوجيا المعلوماتية



من خلال الجدول (08) الذي يوضح ربح الوقت جراء استخدام التكنولوجيا المعلوماتية حيث يؤكد لنا 73.33% من المبحوثين يوافقون على دور تكنولوجيا المعلوماتية في ربح الوقت وبنسبة 16.66% منهم محايدين وبنسبة أقل 10% يرون عكس ذلك.

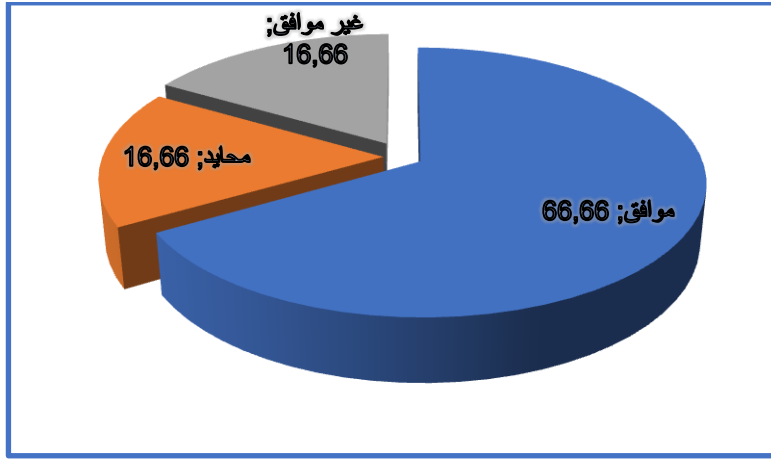
هذه الإجابات من المبحوثين الذين يرون استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلوماتية في ربح الوقت وهذا طبيعي، نظراً لحاجة المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التواصل والاتصال والنقل والبحث عن المعلومات وتحليلها من أجل القيام بمهامها بسهولة وإتقان وبسرعة وبالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات تحقق هذه الخاصية وتحاول جاهدة لزيادة اعتمادها على جميع الوسائل لربح المزيد من الوقت.

جدول رقم (09) يوضح دور الأجهزة التكنولوجية في

تطوير عمل المؤسسة

النسبة	التكرار	دور الأجهزة
66.66%	20	موافق
16.66%	05	محايد
16.66%	05	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (09) توضح دور الأجهزة التكنولوجية في تطوير عمل المؤسسة



من خلال الجدول (09) الذي يوضح دور أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسة حيث نرى 66.66% من المبحوثين يوافقون على دور الأجهزة التكنولوجية في تطوير عمل المؤسسة، في حين نرى 16.66% منهم غير موافقين على ذلك وبنسبة متساوية 16.66% محايدين في هذا السؤال.

هذه الإجابات من المبحوثين الذين يؤكدون بالدور الذي تلعبه أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتطوير عمل المؤسسة، فاعتماد المؤسسة على عتاد الكتروني في مجال الاتصالات أمر أساسي وتطوير وتحسين هذا العتاد حتما سيعمل على تطوير عمل المؤسسة وأداءها فمواكبة العصرنة بأجهزتها وتكنولوجياتها الحديثة بات من أولويات مؤسسة الاتصالات نظراً لما يمكن أن تقدمه من إمكانيات تجعل المؤسسة تبحث عن الريادة في مجالها.

خلاصة ومناقشة الفرضية الأولى

مناقشة الفرضية الأولى: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة مرتفع.

من خلال نتائج الجداول التي تخص المحور الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات فإن الجدول (04) يوضح مدى توفير المؤسسة لبرامج تدريبية للعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن 73.33% موافقون على وجود برامج تدريبية للعمال، وهذا يدل على انتهاج المؤسسة لاستراتيجية تكوين وتدريب العمال في مجال المعلوماتية لتحقيق أهداف وغايات المؤسسة نظراً لأهمية مواكبة العامل البشري للتكنولوجيا لتسهيل المهام وإتمامها على أكمل وجه، وفي الجدول (05) نرى بأن 60% من المبحوثين يوافقون على أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عرض إجراءات خطوات العمل وهذه نسبة عادية نظراً لأهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جميع خطوات المؤسسة، أما الجدول (06) الذي يوضح مصداقية العمل بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فنرى نسب متباينة حيث نصف المبحوثين (50%) يوافقون على وجود مصداقية بالعمل بها أما الجداول (07)(08)(09) يوضحون دور المعلوماتية والأجهزة التكنولوجية في ربح الوقت وتحسين أداء المؤسسة حيث تؤكد إجابات أغلب المبحوثين نحو الموافقة على أن هناك دور للمعلوماتية في تطوير عمل المؤسسة، واعتماد المؤسسة على المعلوماتية بات أمراً ضرورياً، أما بالنسبة لدور الأجهزة التكنولوجية في ربح الوقت فالمؤسسة دائماً ما تبحث عن الريادة وعلى تطوير عمل المؤسسة وأدائها فمواكبة العصرنة بأجهزتها وتكنولوجياتها الحديثة بات من أولويات مؤسسة الاتصالات نظراً لما يمكن أن تقدمه من إمكانات تجعل المؤسسة تبحث عن النجاح في مجالها.

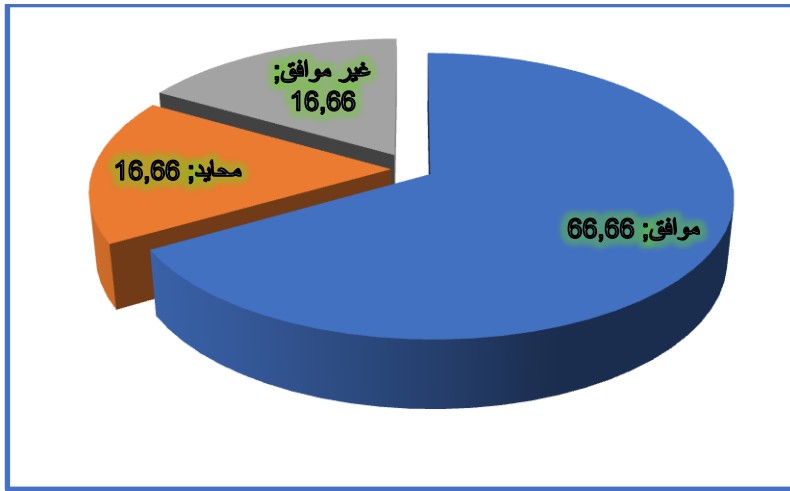
من خلال هذا الطرح وعلى ضوء هذه البيانات نجد أن الفرضية الأولى قد تحققت وهذا راجع إلى النسب المستخلصة من اجابات المبحوثين كما هو ملاحظ من نتائج الجداول حيث أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة مرتفع.

المحور الثالث : مستويات الاداء الوظيفي في المؤسسة
تحليل ومناقشة الفرضية الثانية: مستويات الأداء الوظيفي في المؤسسة
محل الدراسة جيد

جدول رقم (10) يوضح دور التكنولوجيا في تحسين أداء المؤسسة

النسبة	التكرار	دور التكنولوجيا
66.66%	20	موافق
16.66%	05	محايد
16.66%	05	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (10): توضح دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة



من خلال الجدول (10) الذي يوضح دور التكنولوجيا في تحسين أداء المؤسسة حيث يظهر لنا أن 66.66% من المبحوثين يوافقون على دور تكنولوجيا في تحسين أداء المؤسسة وبنسبة 16.66% منهم محايدون وكذلك 16.66% غير موافقين.

إن حاجة المؤسسة إلى التطور في محيط ديناميكي يتسم بالمنافسة جعلها تأخذ بعين الإعتبار عوامل مفتاحية كعامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال واعتبارها وسيلة لتحقيق الديمومة

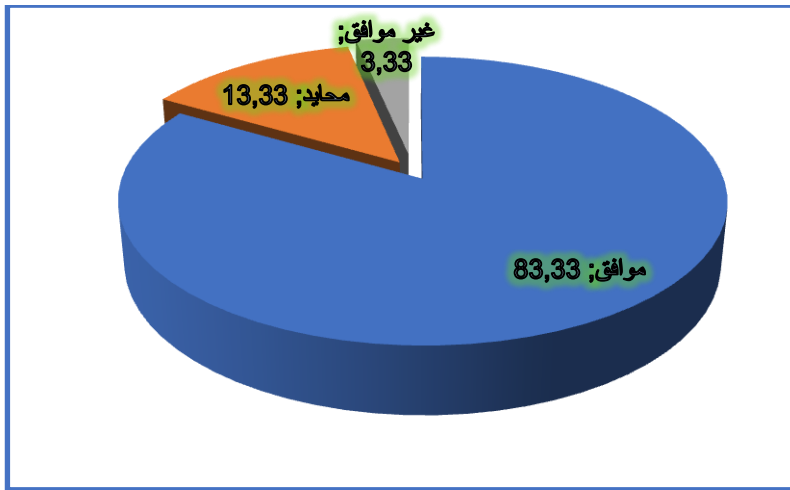
والنجاح للمؤسسة التي ترغب دائماً في تحقيق الريادة، إلا أنه يستوجب عليها التأقلم مع هاته التكنولوجيات والتقنيات الحديث في مختلف وظائفها ودمجها في استراتيجيات الإبداع التي تسمح لها بخلق قيم جديدة.

جدول رقم (11) يوضح وجود الأعطاب يؤدي إلى

عرقلة أداء المؤسسة

النسبة	التكرار	الأعطاب
%83.33	25	موافق
%13.33	04	محايد
%03.33	01	غير موافق
%100	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (11) توضح وجود الأعطاب يؤدي إلى عرقلة أداء المؤسسة



من خلال الجدول (11) الذي يوضح وجود الأعطاب يؤدي إلى عرقلة أداء المؤسسة حيث يظهر لنا أن %83.33 من المبحوثين يوافقون على أن الأعطاب تعرقل أداء المؤسسة أما المحايدون في هذا السؤال بلغت نسبتهم %13.33 في حين %03.33 منهم غير موافقين.

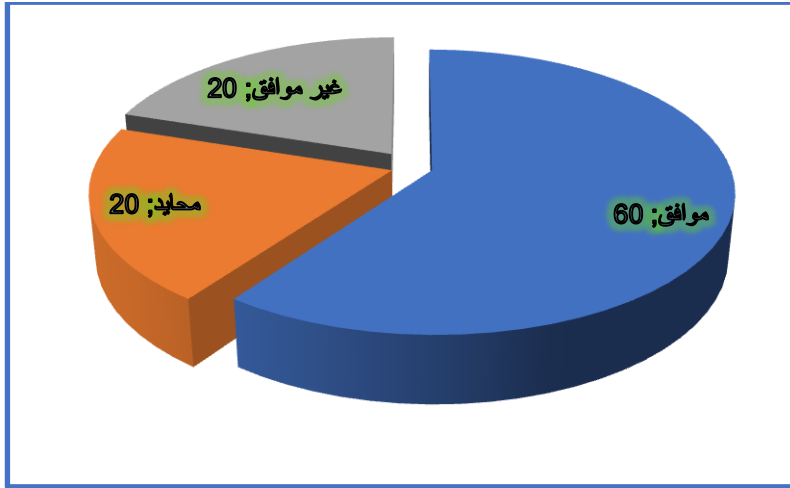
هذه النسبة العالية من المبحوثين الموافقين على أن الأعطاب تؤدي إلى الإخلال بدور الأداء في المؤسسة وهذا طبيعي لأنه من عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجود أعطاب سواء في الأجهزة التكنولوجية أو الاتصالات أو غيرها من الأعطاب الفنية وهذا ما يؤدي إلى عرقلة أداء المؤسسة والإخلال بسير مهامها.

جدول رقم (12) يوضح مزايا تكنولوجيا المعلومات

على أداء المؤسسة

النسبة	التكرار	المزايا
60%	18	موافق
20%	06	محايد
20%	06	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (12) توضح مزايا تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة



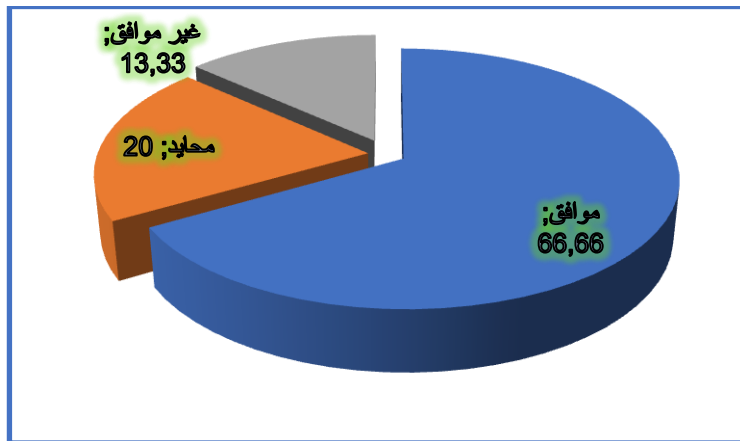
من خلال الجدول (12) الذي يوضح مزايا تكنولوجيا المعلومات وتأثيره على أداء المؤسسة يظهر لنا أن 60% من المبحوثين يوافقون على أن مزايا تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجابيا على أداء المؤسسة أما المحايدون في هذا السؤال بلغت نسبتهم 20% في حين 20% منهم غير موافقين.

من هذه النسب يتضح لنا أن 60% من المبحوثين يرون إيجابية مزايا تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة وهذا لما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من تنظيم العمل داخل المؤسسة وكذا توفير المعلومات وسهولة الوصول إليها وتطوير الأبحاث والدراسات في مجال الاتصالات ... كل هذا يؤثر إيجابيا في أداء المؤسسة.

جدول رقم (13) يوضح زيادة تكنولوجيا المعلومات
لجودة الأداء داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	زيادة الجودة
66.66%	20	موافق
20%	06	محايد
13.33%	04	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (13): توضح زيادة تكنولوجيا المعلومات لجودة الأداء داخل المؤسسة



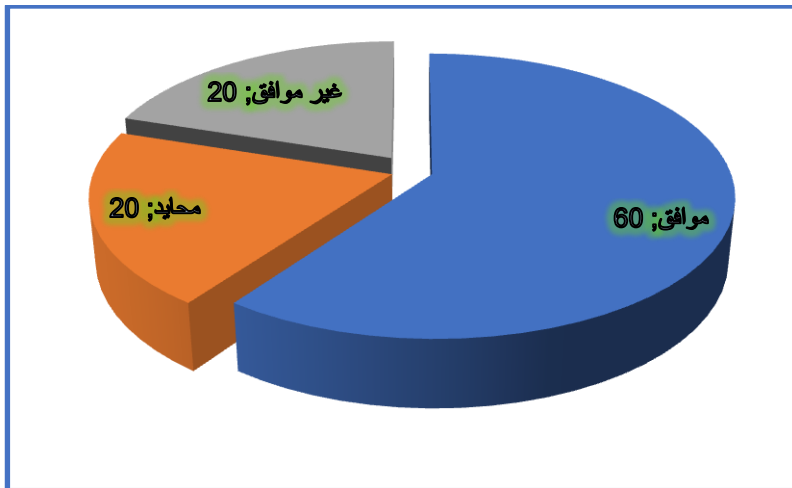
من خلال الجدول (13) الذي يوضح زيادة تكنولوجيا المعلومات لجودة أداء المؤسسة يظهر لنا أن 66.66% من المبحوثين يوافقون على أن زيادة تكنولوجيا المعلومات لجودة أداء داخل المؤسسة أما المحايدون بلغت نسبتهم 20% تليها نسبة 13.33% غير موافقين على ذلك.

من هذه النسب يتضح لنا أن 66.66% من المبحوثين يرون تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة أداء المؤسسة وزيادة هذه التكنولوجيا يزيد من الجودة فهي ترفع الإنتاجية لدى الموظفين وتعزز التوافق مع نظام العمل وتعمل على زيادة التركيز على الجانب الاستراتيجي وكذا زيادة معدل الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

جدول رقم (14) يوضح دور المعلوماتية والمواقع الالكترونية في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة

النسبة	التكرار	دور المعلوماتية
60%	18	موافق
20%	06	محايد
20%	06	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (14) توضح دور المعلوماتية والمواقع الالكترونية في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة



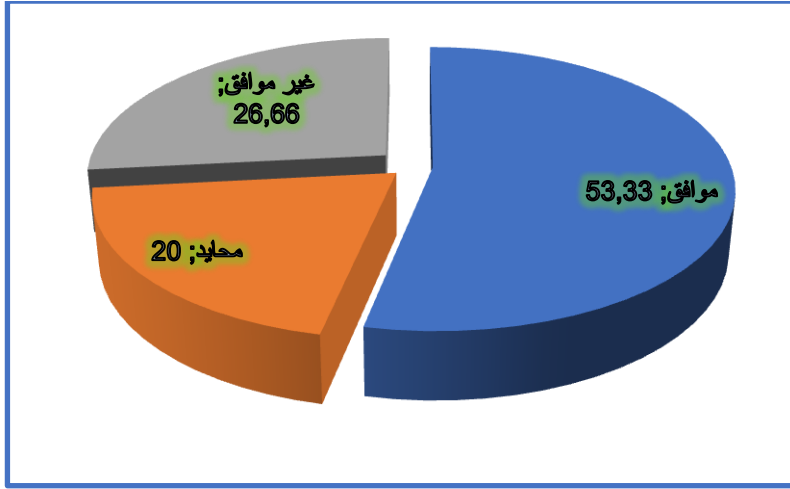
من خلال الجدول (14) الذي يوضح دور المعلوماتية والمواقع الالكترونية في زيادة الحصة السوقية المؤسسة يظهر لنا أن 60% من المبحوثين يوافقون على أن ايجابية هذا الدور في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة أما المحايدون في هذا السؤال بلغت نسبتهم 20% في حين 20% منهم غير موافقين.

من هذه النسب يتضح لنا أن 60% من المبحوثين يرون بأن المعلوماتية والمواقع الالكترونية تلعب دوراً حاسماً في تطوير وتحسين عمليات التسويق الالكتروني وتوفير فرص جديدة وتحسين تجربة العملاء، وتساهم التقنيات المتطورة في جمع البيانات وتحليلها وتخصيص الرسائل وتقديم العروض التسويقية وتعزيز الاتصال وتحسين النتائج وتحقيق النجاح وزيادة الحصة السوقية للمؤسسة.

جدول رقم (15) يوضح دور التكنولوجيا الترويجية في زيادة عدد العملاء

النسبة	التكرار	دور التكنولوجيا
53.33%	16	موافق
20%	06	محايد
26.66%	08	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (15) توضح دور التكنولوجيا الترويجية في زيادة عدد العملاء



من خلال الجدول (15) الذي يوضح دور التكنولوجيا الترويجية في زيادة عدد عملاء المؤسسة يظهر لنا أن 53.33% من المبحوثين ايجابية هذا الدور التي تلعبه التكنولوجيا الترويجية أما المحايدون في هذا السؤال بلغت نسبتهم 20% في حين 26.66% منهم غير موافقين.

من هذه النسب يتضح لنا أن 53.33% من المبحوثين يوافقون على دور التكنولوجيا والاستراتيجية الترويجية في زيادة عدد العملاء وذلك عبر الإعلانات الرقمية والمعروضة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك امتلاك موقع الكتروني محسن لجذب العملاء وتسويق المحتوى والتوسع في المجموعات الخدماتية وتحسين خدمة الزبائن كل هذا يؤدي إلى جذب المزيد من العملاء للمؤسسة.

خلاصة ومناقشة الفرضية الثانية

مناقشة الفرضية الثانية: مستويات الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة جيد

- في الجدول (10) يوضح دور التكنولوجيا في تحسين أداء المؤسسة حيث أن 66.66% من المبحوثين يرون الدور الفعال التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء

المؤسسة من حيث تسهيل المهام وربح الوقت ومحاولة إرضاء المتعاملين، وفي الجدول (11) حيث أن وجود الأعطاب يؤدي إلى عرقلة أداء المؤسسة فأغلب المبحوثين الموافقين على أن الأعطاب تؤدي إلى الإخلال بدور الأداء في المؤسسة وهذا طبيعي لأنه من عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجود أعطاب سواء في الأجهزة التكنولوجية أو الاتصالات أو غيرها من الأعطاب الفنية وهذا ما يؤدي إلى عرقلة أداء المؤسسة والإخلال بسير مهامها، والجدول (12) يوضح مزايا تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة وهذا لما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من تنظيم العمل داخل المؤسسة وكذا توفير المعلومات وسهولة الوصول إليها وتطوير الأبحاث والدراسات في مجال الاتصالات والجدول (13) يعبر عن زيادة تكنولوجيا المعلومات لجودة الأداء داخل المؤسسة فهي ترفع الإنتاجية لدى الموظفين وتعزز التوافق مع نظام العمل وتعمل على زيادة التركيز على الجانب الاستراتيجي وكذا زيادة معدل الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

- إن المعلوماتية والمواقع الالكترونية تلعب دوراً حاسماً في تطوير وتحسين عمليات التسويق الالكتروني وتوفير فرص جديدة وتحسين تجربة العملاء، وتساهم التقنيات المتطورة في جمع البيانات وتحليلها وتخصيص الرسائل وتقديم العروض التسويقية وتعزيز الاتصال وتحسين النتائج وتحقيق النجاح وزيادة الحصة السوقية للمؤسسة كما هو موضح من اجابات المبحوثين في الجدول (14) أما الجدول (15) فأغلب المبحوثين نحو دور التكنولوجيا الترويجية في زيادة عدد العملاء وذلك عبر الإعلانات الرقمية والمعروضة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك امتلاك موقع الكتروني محسن لجذب العملاء وتسويق المحتوى والتوسع في المجموعات الخدماتية وتحسين خدمة الزبائن كل هذا يؤدي إلى جذب المزيد من العملاء للمؤسسة.

- من خلال هذا الطرح وعلى ضوء هذه البيانات نجد أن الفرضية الثانية قد تحققت وهذا راجع إلى النسب المستخلصة من اجابات المبحوثين كما هو ملاحظ من نتائج الجداول حيث أن مستويات الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة جيد.

التحليل والتعليق الفرضية الثالثة: يوجد أثر للتكنولوجيا على الأداء الوظيفي

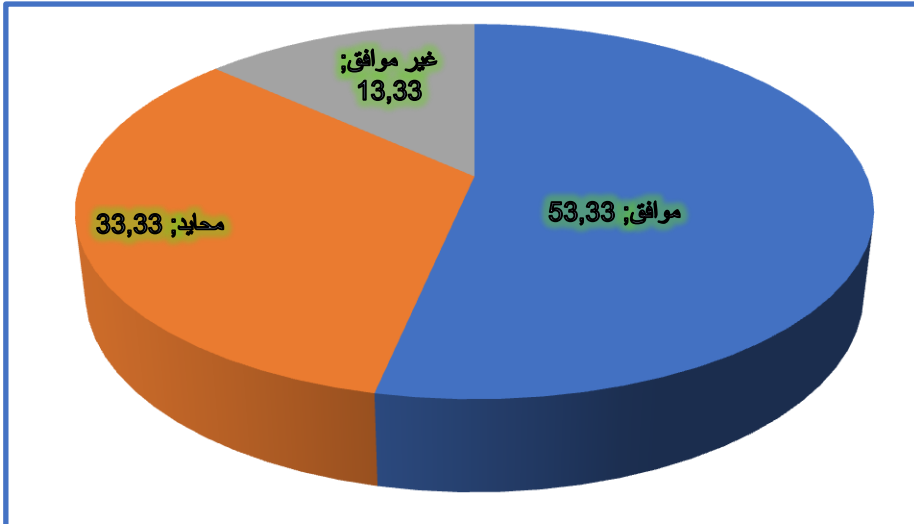
والرفع منه

جدول رقم (16) يوضح مساهمة التكنولوجيا في زيادة

جودة الخدمة

النسبة	التكرار	مساهمة التكنولوجيا
53.33%	16	موافق
33.33%	10	محايد
13.33%	04	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (16) توضح مساهمة التكنولوجيا في زيادة جودة الخدمة



من خلال الجدول (16) الذي يوضح مساهمة التكنولوجيا في زيادة جودة خدمة المؤسسة يظهر لنا أن 76.66% من المبحوثين يوافقون على أن ايجابية دور التكنولوجيا في زيادة الجودة أما المحايدون في هذا السؤال بلغت نسبتهم 13.33% ثم وبنسبة 10% غير موافقين على ذلك.

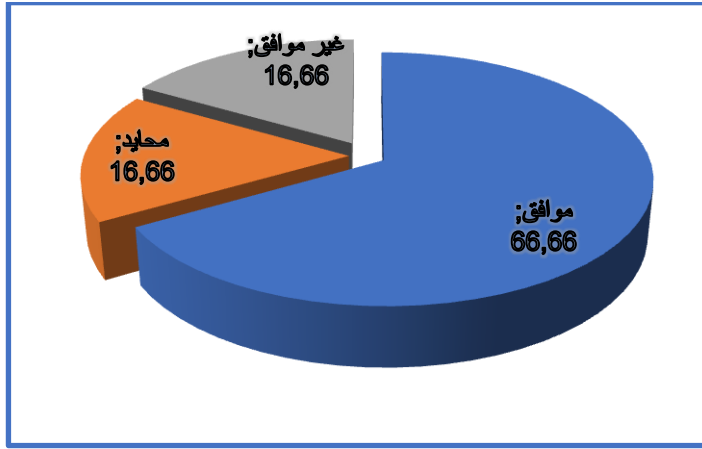
يتضح لنا أن 76.66% من المبحوثين يؤكدون على مساهمة التكنولوجيا في زيادة جودة الخدمة وذلك أن من دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال هو القضاء على النقص التي عانت منه الإدارة التقليدية وإحداث تغيير وتجديد وذلك من خلال تنظيم العمل وتخفيف الضغط والقيام بالخدمات التي يتطلب إنجازها كما أن تأثير التكنولوجيا على تحسين الخدمات الحالية وتطوير الخدمات الجديدة أصبح الدافع الرئيسي للمؤسسة للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا وذلك لتحسين إنتاجيتها وتخفيض تكاليفها.

جدول رقم (17) يوضح مساهمة التكنولوجيا في عمليات التواصل

داخل المؤسسة والفروع

النسبة	التكرار	مساهمة التكنولوجيا
66.66%	20	موافق
16.66%	05	محايد
16.66%	05	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (17) توضح مساهمة التكنولوجيا المعلومات في عمليات التواصل داخل المؤسسة والفروع



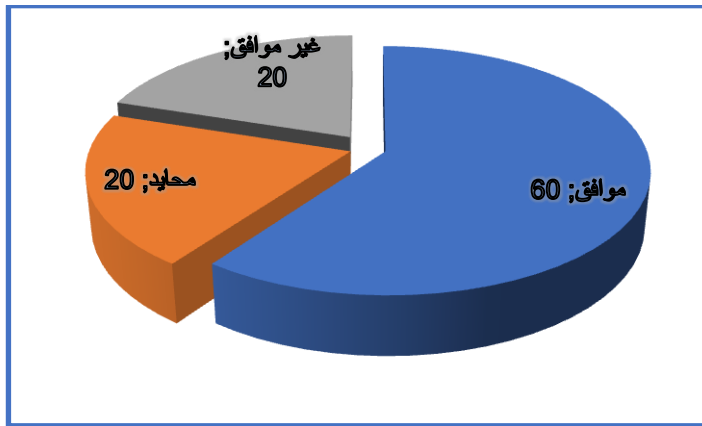
من خلال الجدول (17) الذي يوضح مساهمة التكنولوجيا في عمليات التواصل بين المؤسسة ومختلف الفروع يظهر لنا أن 66.66% من المبحوثين يوافقون على أن ايجابية دور التكنولوجيا في عمليات التواصل أما المحايدون في هذا السؤال بلغت نسبتهم 16.66% ثم وبنسبة 16.66% غير موافقين على ذلك.

يتضح لنا أن 66.66% من المبحوثين يرون الدور الايجابي التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في عمليات التواصل بين المؤسسة ومختلف الفروع حيث يعتمد نجاح المؤسسة على عملية التواصل والاتصال وكذلك على فهم احتياجات العملاء وسلوكياتهم ومقاييس الرضا وبالتالي فإن التواصل الفعال والسريع الذي تمنحه تكنولوجيات الإعلام والاتصال يعتبر أفضل آلية لتحقيق ذلك وكفاءة وفعالية

جدول رقم (18) يوضح دور التكنولوجيا في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	دور التكنولوجيا
60%	18	موافق
20%	06	محايد
20%	06	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (18) توضح دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة



من خلال الجدول (18) الذي يوضح دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة، حيث 60% من إجابات المبحوثين تصب في خانة الموافق على ايجابية هذا الدور في حين نرى 20% محايدين و 20% غير موافقين على ذلك.

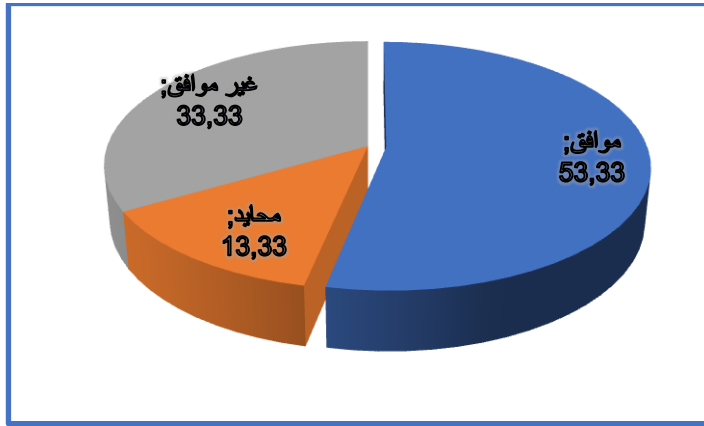
يتضح لنا أن أغلب المبحوثين يرون الدور الفعال التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العمال وذلك من خلال مساهمتها في تنظيم العمل بطريقة جديدة والقضاء على الأعمال الروتينية وكذلك تساعد في البحث عن المعلومات اللازمة لإنجاز المهام بطريقة سهلة، وتساهم في الاتصال الداخلي بين الموظفين من خلال تبادل المعلومات والبيانات وتبادل الآراء

والاقتراحات حول العمل وهذا يعزز التشاركية بين الموظفين وتعزيز روح التعاون والتفاهم فيما بينهم كل هذا ينعكس بالإيجاب على أداء العمال داخل المؤسسة..

**جدول رقم (19) يوضح حرص المؤسسة في الاعتماد على التطبيقات
والمواقع الالكترونية لزيادة حصتها السوقية**

النسبة	التكرار	الاعتماد على
53.33%	16	موافق
13.33%	04	محايد
33.33%	10	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (19) توضح حرص المؤسسة في الاعتماد على التطبيقات والمواقع الالكترونية لزيادة حصتها السوقية



من خلال الجدول (19) الذي يوضح حرص المؤسسة في الاعتماد على التطبيقات والمواقع الالكترونية لزيادة حصتها السوقية، حيث 53.33% من إجابات المبحوثين تؤكد حرص المؤسسة على هذه الاستراتيجية في حين نرى 13.33% محايدين و33.33% غير موافقين على ذلك.

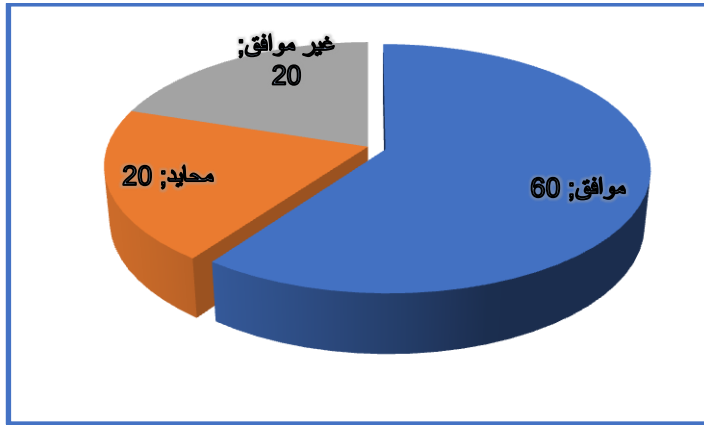
إن التطبيقات والمواقع الالكترونية فتحت آفاقا واسعة لخصائص ومزايا جديدة تغري المؤسسات والمسوقون من أجل تحسين عروضهم وعلاقاتهم بالزبائن وزيادة حصصهم السوقية

على نطاق كبير، وهذا ما يجعل المؤسسة تحرص على انتهاج مجموعة خطط وسياسات بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين والفوز بحصة سوقية كبيرة.

جدول رقم (20) يوضح دور التكنولوجيا الحديثة في رفع أداء المؤسسة

النسبة	التكرار	دور التكنولوجيا
60%	18	موافق
20%	06	محايد
20%	06	غير موافق
100%	30	المجموع

دائرة نسبية رقم (20) يوضح دور التكنولوجيا الحديثة في رفع أداء المؤسسة



من خلال الجدول (20) الذي يوضح دور التكنولوجيا الحديثة في رفع أداء المؤسسة حيث يظهر لنا أن 60% من المبحوثين يؤيدون دور التكنولوجيا، في حين 20% محايدين، و20% غير موافقين.

أن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء العمال يكمن في تسهيل القيام بالعديد من عمليات استقبال وتسيير الطلبات والاتصال بالموردين وخدمة الزبائن كل هذا يؤدي إلى الرفع من مستويات أداء المؤسسة من خلال خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

خلاصة ومناقشة الفرضية الثالثة

مناقشة الفرضية الثالثة: يوجد أثر للتكنولوجيا على الأداء الوظيفي والرفع منه

- جدول رقم (16) يوضح مساهمة التكنولوجيا في زيادة جودة الخدمة يتضح لنا أن 53.33% من المبحوثين يؤكدون على مساهمة التكنولوجيا في زيادة جودة الخدمة وذلك للقضاء على النقص التي عانت منه الإدارة التقليدية وإحداث تغيير وتجدد أما جدول رقم (17) يوضح مساهمة التكنولوجيا في عمليات التواصل داخل المؤسسة والفروع يتضح لنا أن 66.66% من المبحوثين يرون الدور الايجابي التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في عمليات التواصل بين المؤسسة ومختلف الفروع حيث يعتمد نجاح المؤسسة على عملية التواصل والاتصال والتنسيق بين المؤسسة والفروع وكذا مواكبة جميع التطورات الحاصلة.
- جدول رقم (18) يوضح دور التكنولوجيا في تحسين أداء العمال داخل المؤسسة أغلب المبحوثين يرون الدور الفعال التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العمال وذلك من خلال مساهمتها في الاتصال الداخلي بين الموظفين و تبادل المعلومات والبيانات وتبادل الآراء والاقتراحات حول العمل وهذا يعزز التشاركية بين الموظفين وتعزيز روح التعاون والتفاهم فيما بينهم، جدول رقم (19) يوضح حرص المؤسسة في الاعتماد على التطبيقات والمواقع الالكترونية لزيادة حصتها السوقية حيث أن أغلب المبحوثين موافقين على أن التطبيقات والمواقع الالكترونية فتحت آفاقا واسعة لخصائص ومزايا جديدة تغري المؤسسات من أجل تحسين عروضهم وعلاقاتهم بالزبائن وزيادة حصصهم السوقية على نطاق كبير.
- أن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء العمال يكمن في تسهيل القيام بالعديد من عمليات استقبال وتسيير الطلبات والاتصال بالموردين وخدمة الزبائن كل هذا يؤدي إلى الرفع من مستويات أداء المؤسسة من خلال خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المقدمة كما هو موضح في الجدول (20) من نتائج اجابات المبحوثين.

من خلال هذا الطرح وعلى ضوء هذه البيانات نجد أن الفرضية الثالثة قد تحققت وهذا راجع إلى النسب المستخلصة من إجابات المبحوثين كما هو ملاحظ من نتائج الجداول حيث أنه يوجد أثر للتكنولوجيا على الأداء الوظيفي والرفع منه.

التحليل والتعليق الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية

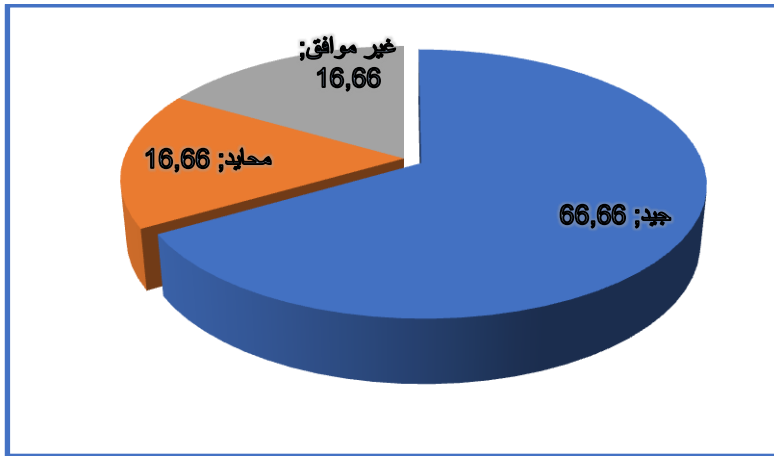
في اتجاهات العمال نحو مستويات الأداء الوظيفي لأداء العمال

تعزى للخصائص الديموغرافية

جدول رقم (21) يوضح علاقة الخبرة المهنية بأداء المؤسسة

المجموع	الأداء			الخبرة
	غير موافق	محايد	موافق	
100 ⁰²	-	-	100 ⁰²	أقل من 5 سنوات
100 ⁰⁵	100 ⁰⁵	-	-	من 5 - 10 سنوات
100 ²³	-	21.7 ³⁰⁵	78.25 ¹⁸	أكثر من 10 سنوات
100 ³⁰	16.6 ⁶⁰⁵	16.6 ⁶⁰⁵	66.66 ²⁰	المجموع

دائرة نسبية رقم (21) توضح علاقة الخبرة المهنية بأداء المؤسسة



من خلال الجدول (21) الذي يوضح بأن 66.66% من المبحوثين يوافقون على فعالية أداء المؤسسة على مختلف المستويات في حين نرى بأن 16.66% منهم محايدون و 16.66% غير موافقين على ذلك، وعند إدخالنا لمتغير الخبرة المهنية نرى بأن 78.25% من المبحوثين ذوي خبرة أكثر من 10 سنوات.

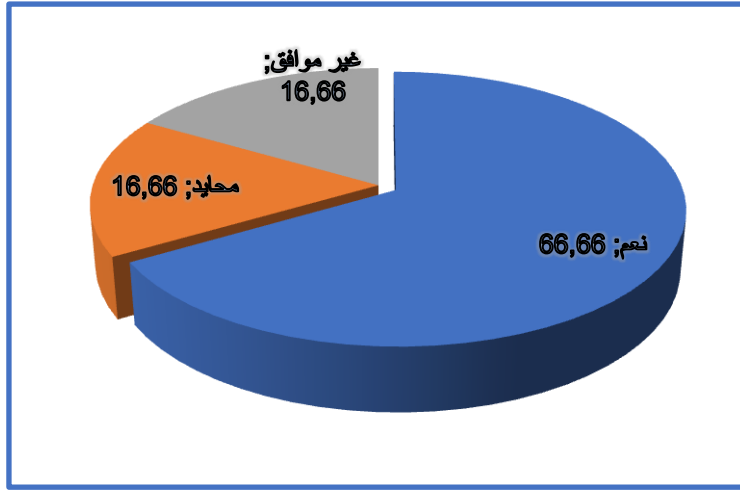
وعند حساب معامل الارتباط (بيرسون) نجد أن $r=0.48$ وهو يدل على وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين.

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى طبيعة اعتماد المؤسسة على الأفراد ذوي الخبرة والكفاءة ومهام الوظيفة التي تتطلب مهارات بشرية عالية ومعرفة علمية واسعة بالمجال بالإضافة إلى شروط التوظيف التي تهدف إلى انتقاء الخبراء قصد استغلال قدراتهم وطاقاتهم بطريقة أفضل وهذا ما ينعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة، كما أن استعانة المؤسسة بالتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات وتوظيف إمكانياتها والاستثمار فيها، يمكن أن يكون الطريق الأفضل لتحقيق الارتقاء والرفع من مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وكذلك الرضا الوظيفي الذي له دور كبير في تطويرها وضمان استمراريتها وتحسين مردوديتها.

جدول رقم (22) يوضح علاقة المؤهل العلمي بأداء العمال

المجموع	غير موافق	محايد	موافق	الأداء المؤهل
100 ²¹	23. 05 ⁸	19.06 04	57.14 12	علمي
100 ⁰⁹	-	11.12 01	88.88 08	مهني
100 ³⁰	16. 05 ⁶⁶	16.66 05	66.66 20	المجموع

دائرة نسبية رقم (22) توضح علاقة المؤهل العلمي بأداء العمال



من خلال نتائج الجدول (22) الذي توضح لنا بأن 66.66% من المبحوثين يوافقون على فعالية أداء المؤسسة على مختلف المستويات في حين نرى بأن 16.66% منهم محايدين و 16.66% غير موافقين على ذلك، وعند إدخالنا لمتغير المؤهل العلمي نرى بأن 88.88% من المبحوثين ذوي المؤهل العلمي أو الشهادة العلمية.

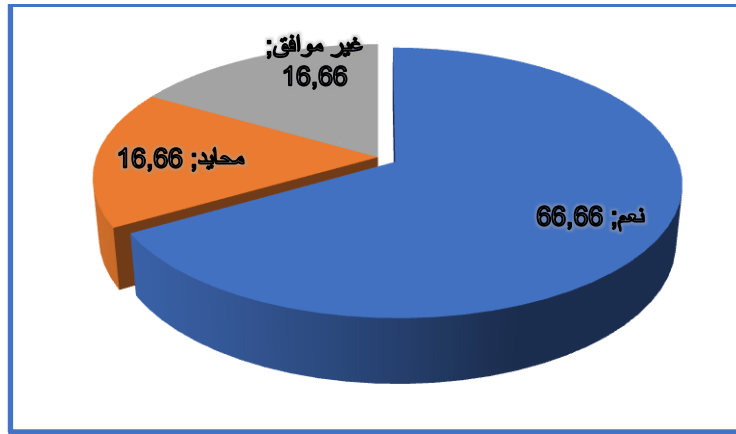
وعند حساب معامل الارتباط (بيرسون) نجد أن $r=0.51$ وهو يدل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين.

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى المعايير الموضوعية المنتهجة من طرف المؤسسة في التوظيف (الشهادة، الكفاءة، الأقدمية...) لأن نجاح المؤسسة مرهون بإختيار أسلوب تسيير فعال وتوفير موارد بشرية نوعية التي تعتبر من أهم الوظائف الرئيسية، وتعد أول مرحلة من مراحل المسار المهني الذي يركز على اختيار الأفراد الذين يستطيعون تقديم أداء جيد والذين لديهم الدافعية والرغبة في العمل وهذا يؤدي إلى تخفيض نسبة الخطأ والخلل التوظيفي والوظيفي وبالتالي زيادة أداء وفعالية المؤسسة.

جدول رقم (23) يوضح علاقة جنس الموظف بأداء العمال

المجموع	غير موافق	محايد	موافق	الأداء الجنس
100 ¹⁹	26.3 ¹⁰⁵	21.05 ⁰⁴	52.63 ¹	ذكور
100 ¹¹	-	09.09 ⁰¹	90.90 ¹	إناث
100 ³⁰	16.6 ⁶⁰⁵	16.66 ⁰⁵	66.66 ²	المجموع

دائرة نسبية رقم (23) توضح علاقة جنس الموظف بأداء العمال



من خلال نتائج الجدول (23) الذي توضح لنا بأن 66.66% من المبحوثين يوافقون على فعالية أداء المؤسسة على مختلف المستويات في حين نرى بأن 16.66% منهم محايدين و 16.66% غير موافقين على ذلك، وعند إدخالنا لمتغير الجنس يظهر لنا تفوق الإناث بنسبة 90.90% على الذكور 52.63% حيث أن الإناث أكثر فعالية في الأداء داخل المؤسسة.

وعند حساب معامل الارتباط نجد أن $r=0.59$ وهو يدل على وجود علاقة متوسطة بين

المتغيرين.

يظهر لنا من خلال نتائج هذا الجدول المركب والذي يوضح لنا العلاقة بين متغير أداء المؤسسة ومتغير الجنس أن 66.66% من المبحوثين يرون بوجود فعالية في الأداء داخل المؤسسة بسبب كفاءة العامل البشري وخبرته ومدى تطور تكنولوجيا المعلومات وعصرنتها ومواكبة التحديات الراهنة وعند دراستنا متغير الجنس في العامل البشري نجد أن 90.90% أنثى، وهذا يوضح مدى فعالية أداء الأنثى داخل المؤسسة حيث أن متطلبات العمل داخل المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة اتصالات الجزائر تعتبر أعمال مكتبية ومعلوماتية وهذه أعمال تجيدها الأنثى لأنها أكثر انضباطا في حسن الإصغاء والتقيد بالتعليمات، وأكثر قدرة على الانتباه وإتمام الواجبات ولها دافعية إلى التعلم أكثر من الذكور.

خلاصة ومناقشة الفرضية الرابعة

مناقشة الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العمال نحو مستويات الأداء الوظيفي لأداء العمال تعزى للخصائص الديموغرافية.

- جدول رقم (21) يوضح علاقة الخبرة المهنية بأداء المؤسسة حيث 66.66% من المبحوثين يوافقون على فعالية أداء المؤسسة على مختلف المستويات في حين نرى بأن وعند إدخالنا لمتغير الخبرة المهنية نرى بأن 78.25% من المبحوثين ذو خبرة أكثر من 10 سنوات وعند حساب معامل الارتباط نجد أن $r=0.48$ وهو يدل على وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين، ويمكن تفسير هذه النتائج إلى طبيعة اعتماد المؤسسة على الأفراد ذوي الخبرة والكفاءة ومهام الوظيفة التي تتطلب مهارات بشرية عالية ومعرفة علمية واسعة بالمجال بالإضافة إلى شروط التوظيف التي تهدف إلى انتقاء الخبراء قصد استغلال قدراتهم وطاقاتهم بطريقة أفضل وهذا ما ينعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة، كما أن استعانة المؤسسة بالتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات وتوظيف إمكاناتها والاستثمار فيها، يمكن أن يكون الطريق الأفضل لتحقيق الارتقاء والرفع من مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وكذلك الرضا الوظيفي الذي له دور كبير في تطويرها وضمان استمراريتها وتحسين مردوديتها.

- جدول رقم (22) يوضح علاقة المؤهل العلمي بأداء العمال نرى أن 66.66% من الباحثين يوافقون على فعالية أداء المؤسسة على مختلف المستويات في حين نرى بأن وعند إدخالنا لمتغير المؤهل العلمي نرى بأن 88.88% من الباحثين ذوي المؤهل العلمي أو الشهادة العلمية، وعند حساب معامل الارتباط نجد أن $r=0.51$ وهو يدل على وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين، وتفسير هذه النتائج إلى المعايير الموضوعية المنتهجة من طرف المؤسسة في التوظيف (الشهادة، الكفاءة، الأقدمية...) لأن نجاح المؤسسة مرهون بإختيار أسلوب تسيير فعال وتوفير موارد بشرية نوعية التي تعتبر من أهم الوظائف الرئيسية، وتعد أول مرحلة من مراحل المسار المهني الذي يركز على اختيار الأفراد الذين يستطيعون تقديم أداء جيد والذين لديهم الدافعية والرغبة في العمل وهذا يؤدي إلى تخفيض نسبة الخطأ والخلل التوظيفي والوظيفي وبالتالي زيادة أداء وفعالية المؤسسة.
- جدول رقم (23) يوضح علاقة جنس الموظف بأداء العمال نجد أن 66.66% من الباحثين يوافقون على فعالية أداء المؤسسة على مختلف المستويات في حين نرى بأن وعند إدخالنا لمتغير الجنس يظهر لنا تفوق الإناث بنسبة 90.90% على الذكور حيث أن الإناث أكثر فعالية في الأداء داخل المؤسسة، وعند حساب معامل الارتباط نجد أن $r=0.59$ وهو يدل على وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين، نستنتج من هذا الجدول المركب وجود فعالية في الأداء داخل المؤسسة بسبب كفاءة العامل البشري وخبرته ومدى تطور تكنولوجيا المعلومات وعصرنتها ومواكبة التحديات الراهنة وعند دراستنا متغير الجنس في العامل البشري نجد أن 90.90% من جنس أنثى، وهذا يوضح مدى فعالية أداء الأنثى داخل المؤسسة حيث أن متطلبات العمل داخل المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة اتصالات الجزائر تعتبر أعمال مكتبية ومعلوماتية وهذه أعمال تجيدها الأنثى لأنها أكثر انضباطا في حسن الإصغاء والتقيد بالتعليمات، وأكثر قدرة على الانتباه وإتمام الواجبات ولها دافعية إلى التعلم أكثر من الذكور.
- من خلال هذا الطرح وعلى ضوء هذه البيانات نجد أن الفرضية الرابعة قد تحققت وهذا راجع إلى النسب المستخلصة من إجابات الباحثين كما هو ملاحظ من نتائج الجداول حيث أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العمال نحو مستويات الأداء الوظيفي لأداء العمال تعزى للخصائص الديموغرافية..

استنتاج عام:

اشتمل هذا الفصل على الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الجلفة والتي كان الهدف منها التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي واستنتاجنا من خلال هذه الدراسة العامل البشري هو الركيزة الأساسية في أي مؤسسة.

ورأينا أن هناك فعالية وظيفية ما بين العمال داخل المؤسسة من حيث استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة استغلالها وكذا في عملية التواصل وتبادل الآراء والخبرات فيما بينهم هذا ما يزيد من كفاءة وأداء العاملين وبالتالي رفع مستوى الكفاءة للمؤسسة.

أما نتائج الدراسة التحليلية استخلصنا منها :

- أن الأداء الوظيفي يتغذى على تكنولوجيا المعلومات ويرتقي بها.
- مدى ضرورة تكنولوجيا المعلومات لتنمية الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية وخاصة في مجال الاتصالات.
- محاولة المؤسسة هيكلية بنية تحتية قوية والارتقاء لأعلى المستويات باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- الكفاءة العلمية والمهنية العالية التي يتمتع بها عمال المؤسسة ومحاولة تقديم خبراتهم وإضافة روح العمل الجماعية داخل المؤسسة.
- البنية الاجتماعية داخل المؤسسة وروح الجماعة الذي بدوره يرفع من مستوى كفاءة وأداء المؤسسة.

ويظهر لنا من خلال الدراسة التطبيقية لهذا الموضوع أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا هاما وبارزا في تحسين الأداء الوظيفي، حيث تمت دراستنا على واحدة من المؤسسات الجزائرية الكبرى وهي اتصالات الجزائر وكالة الجلفة وقد توصلنا إلى عدة نتائج مقبولة، إلا أن نظام المؤسسة لا يزال مطالب بإجراء تحسينات اللازمة عليه حتى يكون شامل بكل أهدافه وفيما يلي توصيات واقتراحات الدراسة:

الاقتراحات والتوصيات:

- نشر ثقافة تنظيمية تعزز إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات بطرق سليمة
- وضع استراتيجيات واضحة لتعزيز الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة.
- الاستفادة من التطورات التكنولوجية في إعداد وتطوير مواقع الكترونية تفاعلية وهادفة يمكن من خلالها التواصل مع الزوار وتوفير الخدمات الالكترونية.
- التوسع في تدريب وتنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توسيع إستخدام تكنولوجيا المعلومات بجميع مستويات وإستغلالها في إتخاذ القرارات الإدارية

الختامة

خاتمة:

يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم من الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، وهذه الأهمية أملتتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الكبيرة التي يعرفها عالم الأعمال والاتصال اليوم، والذي يوصف بأنه عصر التكنولوجيا

و يتضح مما سبق انا للتكنولوجيا المعلومات أثر إيجابي على الأداء الوظيفي وذلك من خلال ميزات التي تحملها السرعة والدقة , كما أنها سهلت الاتصالات داخل العمل وخارجه وساهمت في تطوير مهارات العمال, وزيادة في رغبتهم في العمل من خلال قيامهم بالاعمال الروتينية, كما انها شجعت روح الابداع ولابتكار على مستوى المؤسسات وحسنت من قدرة وخدمة العملاء وساهمت في زيادة كفاءة العمل من خلال توفرها على وسائل الاتصال فعالة سهلت الاستجابة السريعة والتواصل مع زملاء العمل وبالرغم من توفر تكنولوجيا المعلومات على هذه الميزات إلا انها قد تعيق الاداء اذا لم يمتلك العمال الكفاءة اللازمة للتعامل معها, كما ان الاشراف على العمال و تدريب يلعبان دورا اساسيا خصوصا في المرحلة الاولى للعمل

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- (1) إبتسام بوالعيش، التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية -جيجل -، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة جيجل، 2013-2014،
- (2) أحمد لمين مراكشي، دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبلدية، مارس 2012،
- (3) أحمد مُجد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2017،
- (4) أحمد مُجد الدمرداش، مرجع سابق،
- (5) بشار حزي، الإتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا 2020،
- (6) بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد4.
- (7) بشير كاوجة " دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية"، رسالة ماجستير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013،
- (8) بغالية مليكة، خيرات عائشة، تخطيط المسار الوظيفي والأداء الوظيفي دراسة ميدانية: بمؤسسة سونلغاز-تيارت-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الرحمن ابن خلدون -تيارت-، 2018/2019،
- (9) بلقوسة شيماء، شقرون حفصة، دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2020/2021، .
- (10) بن زاف لبني، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الممارسات المحاسبية بالجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، الوادي الجزائر، العدد01، جوان 2020، .
- (11) بن عواطة مُجد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية، مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة الماستر أكاديمي، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014، .
- (12) بوخديمي نريمان، بورجوان سلمى، تنمية الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديريوب التوزيع بومرداس-، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال مؤسسات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2016-2017،

- (13) بوسبحة ذهبية، دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية دراسة ميدانية: بمؤسسة محاجر الغرب-دائرة سيدي لخضر-، مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، 2021/2020،
- (14) بوسفط آمال، الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين أداء العمال -مؤسسة الخزف الصحي بجيجل-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة-2016/2015،
- (15) بوسفط آمال، مرجع سابق،
- (16) جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، ط1، الرياض، السعودية، 2002،
- (17) جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999،
- (18) حمّاش علي، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة، مجلة القيس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 8، 19-08-2020،
- (19) خولة عبد الحميد محمد الطالباني، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء التنظيمي، دراسة تحليلية في جامعة بابل العراق، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد للدراسات الإقتصادية والإدارية والمالية، العدد 9، سنة 2017، .
- (20) د. يحيى محمد عامر راشد , مؤسسات البناء الفكري في ضوء القرآن الكريم, جامعة الملك خالد , المملكة العربية السعودية, 2018 ,
- (21) ربيع احمد بن يحيى و ط. موسى زروقي، فعالية نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، خميس مليانة، العدد 00، 01-2019،
- (22) سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بالفايد تلمسان، 2016،
- (23) سعد غالب ياسين "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012،
- (24) سعيد يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرفيس للاستشارات والتطوير العلمي، مصر، 2000،
- (25) صالح علي عودة الهلالات، الإدارة الفعالة للموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2016،
- (26) عامر خضير الكبيسي، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة، مصر، 2005،
- (27) عبد الحميد بجمت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين شمس، مصر، 1997،
- (28) عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995،
- (29) عبد الفتاح بوخمخ، عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: بمركب الجارف والرافعات -قسنطينة-، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 6، 2010، .
- (30) عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات الطبعة الأولى، دار المعرفة، عمان الأردن 2015،
- (31) عبد الله حسن مسلم، مرجع سابق،

- (32) عبد المجيد أونيس وآخرون، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، ط1، عمان، الأردن، 2013،
- (33) عبد المجيد أونيس، مرجع سابق،
- (34) عبد المجيد أونيس، مرجع سابق،.
- (35) عبد المجيد أونيس، مرجع سبق ذكره،
- (36) عطايي عصام، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية-دراسة ميدانية لولاية المسيلة، دراسة مكملّة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص علم النفس، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2015/2014،
- (37) علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر،
- (38) فاضل فايزة وآخرون، الإتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة روافد، العدد 1، جوان 2017،
- (39) فايز عبد الرحمن الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010،
- (40) فايز عبد الرحمن الفروخ، مرجع سابق،
- (41) كسيرة مريم، قرواز نبيلة، الإتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء والغاز بالبويرة، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محمد أونجاح، البويرة، 20019/2018،
- (42) محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001،.
- (43) محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة والإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع بدون مكان النشر، 1990
- (44) مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-، مجلة التغير الاجتماعي، العدد 6،
- (45) مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن 2016،
- (46) مصطفى يوسف، مرجع سابق،
- (47) مفتاح محمد دياب، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995،
- (48) ياسمينة بودويرة، مريم بوزردوم، الإتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال دراسة ميدانية: بمؤسسة الخرف الصحي، مذكرة ماستر، تخصص علوم الإعلام والإتصال، قسم الإتصال والإعلام، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2016-2017،
- (49) ياسين شنيبي. واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 11، 2012،

الملاحق

ملحق الاستبيان

إستمارة إستبيان في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر للطالبة بن
السعدي مريم صوفي والطالبة ضبع زينب بعنوان «أثر تكنولوجيا
المعلومات على الأداء الوظيفي حالة مؤسسة إتصالات الجزائر-ولاية الجلفة»



سيدي، سيديتي:

في إطار تحضير مذكرة ماستر بعنوان: «أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي حالة مؤسسة
إتصالات الجزائر-ولاية الجلفة»

أرجو من حضرتكم المشاركة والمساهمة في إثراء موضوع بحثي من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة
من الأسئلة الموجودة بهذه الإستمارة، وهذا سعيا منا لمعرفة وجهة نظركم في موضوع دراستنا.

ونظراً لأهمية هذه الدراسة في توضيح وتحليل موضوع البحث أو ما سيترتب عليها من إجابة
التساؤلات المطروحة، نطمح بأنكم سوف تلبون هذا الطلب من خلال إجاباتكم واهتمامكم وهذا ينحدر
في إطار البحث العلمي وإثراء موضوع البحث.

وتقبلوا مني فائق الشكر والتقدير على مساهمتكم في تعزيز موضوع البحث.

ملاحظة: تكون الإجابة بوضع علامة x في المكان المناسب

المحور الأول: الخصائص الديمغرافية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. المؤهل العلمي: شهادة علمية شهادة مهنية
3. الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات

II

غير موافق	محايد	موافق	العبارات	الأبعاد	الرقم
			تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عرض إجراءات خطوات العمل	الأجهزة والمعدات	.1
			تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل		.2
			تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب للعمل		.3
			تلجأ المؤسسة إلى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمعالجة إخفاقات العمل		.4
			تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير عمل المؤسسة		.5
			توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأفراد	.6
			توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال		.7
			يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الزيادة في الإنتاج		.8
			يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين جودة المنتج		.9
			يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الزيادة في ربحية المؤسسة		.10
			تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية (الإنترنت)	الشبكات	.11
			تعمل المؤسسات على ربط شبكات اتصال مع مختلف المتعاملين		.12
			تسهل الشبكات الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة		.13
			تعمل الشبكات على النقل السريع والاقتصادي للمستندات		.14
			تعمل الشبكات على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى		.15
			تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	البرمجيات	.16
			تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتبع للموظفين الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسئولياتها		.17
			تستخدم المؤسسة البرمجيات لوضع معلومات عن المنتج ومواصفاته		.18
			تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين		.19
			تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية		.20

III المحور الثالث: الأداء الوظيفي

لرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1.	يؤدي إستخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين أداء المؤسسة			
2.	تؤدي الأعطاب في الأجهزة والأترنت إلى الإخلال بدور الأداء في المؤسسة			
3.	تقدم تكنولوجيا المعلومات مزايا في تحسين أداء المؤسسة			
4.	إستخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تسهيل أداء العمال في المؤسسة			
5.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهي عملية التواصل بين المؤسسة ومختلف الفروع والمؤسسات الأخرى			
6.	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة جودة الخدمات المقدمة في سوق عمل المؤسسة			
7.	تحرص المؤسسة على زيادة حصتها السوقية من خلال اعتماده على التطبيقات والمواقع الإلكترونية			
8.	تسعى المؤسسة بإستمرار لزيادة عدد العملاء من خلال الوسائل الترويجية الإلكترونية المتنوعة وزيادة مساحتها الإعلانية الإلكترونية			