

جامعة قاصدي مباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير
تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
بعنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء
الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
حالة مؤسسة رغوة الجنوب - تقرت -

من إعدادا الطالبة: راضية بداع

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 24 ماي 2017.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/بن عبد الهادي محمد المنير.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

الأستاذ /بن شويحة بشير (أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مباح، ورقلة) مشرفا ومقررا

د/حجاج عبد الرؤوف.....(أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2017

جامعة قاصدي مباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير
تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : تخصص
بعنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء
الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
حالة مؤسسة رغوة الجنوب - تقرت -

من إعداد الطالبة: راضية بداع

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 24 ماي 2017.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/عبد الهادي منير.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

الأستاذ /بن شويحة بشير (أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مباح، ورقلة) مشرفا ومقررا

د/حجاج عبد الرؤوف.....(أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2017

شكر و عرفان

الحمد لله أهل الحمد و الثناء ، و الصلاة و السلام على نبينا محمد عليه أزكى الصلاة و السلام
وعلى آله وصحبه وسلم.

أشكر الله سبحانه وتعالى على إحسانه وتوفيقه لي وعلى ما أسداه إلي من نعم لا تعد ولا
تحصى.

والشكر موصول الى الأستاذ المشرف :بن شويحة بشير على ما أسداه لي من نصح وتوجيه
وارشاد

كما يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان الى كل من أسهم في مساعدتي وتوجيهي
وإرشادي و خاصة الأستاذ مناصرية رشيد والأستاذة معمري نصيرة كما أتقدم بجزيل الشكر الى
عمال مؤسسة رغوة الجنوب والتي فتحت لي أبواب المساعدة في مواصلة البحث العلمي ؛
وأخيرا يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر و التقدير و العرفان لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم
بقبول مناقشة هذه المذكرة و الحكم عليها و إثرائها بأرائهم السديدة ؛
وفق الله الجميع لما فيه خير الدنيا و الآخرة ، و آخر دعوانا أن الحمد لله ربي العالمين.

راضية



إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

لمن كان لهما الفضل علي بعد الله سبحانه وتعالى الى روح والدي الكريمين رحمها الله و أسكنهما
فسيح جنانه ،اللذان كان لهما الفضل في توجيهي نحو طلب العلم مهما كانت الصعوبات.

الى من كان سندي وعوني طيلة مسيرتي العلمية و العائلية توأم روجي زوجي العزيز عبد الحميد،
والى فلذات كبدي أبنائي: عبد العزيز ، راوية قطرة الندى ، عبد الهادي ، عبد الغاني.

الى اخوتي و اخواتي الأعزاء وأبنائهم و أزواجهم

الى زملائي وزميلاتي والى كل من قدم لي يد العون من قريب أو من بعيد

راضية بداع

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة -مؤسسة رغوة الجنوب- تقرت. ورقلة- و لتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمت الباحثة الملاحظة و الاستبيان لجمع البيانات و المعلومات .

و اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة القصدية البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة 46 عامل من المؤسسة . تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ، ومعاملات الارتباط ، وتحليل الانحدار الخطي و خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها :

ان مؤسسة رغوة الجنوب تطبق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة وأنه لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، كما أنه توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والأداء الوظيفي، وكذا عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على اجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي .

الكلمات الافتتاحية: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، الأداء الوظيفي، الشبكات ، البرمجيات.

Résumé de l'étude

Cette étude vise à déterminer l'ampleur de l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance de l'emploi dans les petites et moyennes entreprises -massh mousse Sud-Touggourt. Le Rqlh- et pour atteindre les objectifs de l'étude étaient le chercheur utilisé l'observation et questionnaire pour recueillir des données et des informations.

Et la distribution limitée de l'échantillon méthode simple intentionnalité de sorte que l'échantillon de l'étude était de 46 travailleurs de recensement de l'institution.

L'analyse des données contenues dans les questionnaires à l'aide du Statistical Package for Social Sciences, SPSS basé sur des moyennes arithmétiques, écarts-types et les coefficients de corrélation, la régression linéaire et l'analyse de l'étude et a conclu un certain nombre de résultats, y compris:

La mousse Fondation du Sud met en œuvre la technologie de l'information et de la communication avec ses différentes dimensions dans des proportions variables et qu'il ya un bon niveau de performance d'emplois dans l'institution à l'étude, et qu'il existe une corrélation entre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et la fonctionnalité, et Kzy qu'il n'y avait pas de différence statistiquement significative dans le degré d'influence des différences de caractéristiques membres personnels de l'échantillon sur leurs réponses sur le niveau de performance de l'emploi.

Allocution d'ouverture: technologies d'information et de la communication, la fonctionnalité

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء.....
IV	الشكر.....
V	ملخص الدراسة.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الأشكال البيانية.....
VIII	قائمة الجداول.....
X	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي	
02	تمهيد.....
02	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي.....
2	المطلب الأول:تكنولوجيا المعلومات الاتصال.....
08	المطلب الثاني: الأداء الوظيفي.....
11	المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي.....
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي.....
13	المطلب الأول: الدراسات السابقة (العربية والأجنبية).....
16	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
18	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
19	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
21	تمهيد.....
21	المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
21	المطلب الأول: منهجية الدراسة.....
26	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
28	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.....
28	المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج الدراسة الخاصة بالملاحظة.....
29	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة (المناقشة).....
38	خلاصة الفصل.....
40	الخاتمة.....
43	المراجع.....
44	الملاحق.....
62	الفهرس.....

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
16	يوضح أوجه الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(1.1)
17	مقارنة الدراسات السابقة العربية	(2.1)
22	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة	(1.2)
23	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس	(2.2)
23	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	(3.2)
24	يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي	(4.2)
24	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في العمل بالمؤسسة	(5.2)
25	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير اسم الوظيفة	(6.2)
25	يوضح متغيرات الدراسة	(7.2)
26	(مقياس ليكارت) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى	(8.2)
27	يوضح العبارات التي تقيس أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	(9.2)
27	يوضح العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي	(10.2)
28	يوضح معامل الثبات الكلي للإستبانة	(11.2)
29	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المعدلات.	(12.2)
30	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأفراد	(13.2)
31	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الشبكات	(14.2)
32	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها البرمجيات	(15.2)
32	قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	(16.2)
	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأداء الوظيفي	(17-2)
33	نتائج تحليل الإنحدار لإختبار العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع	(18.2)
35	نتائج العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	(19.2)
36	لإختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال على مستوى ANOVA نتائج تحليل الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس	(20.2)
36	لإختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال على مستوى ANOVA نتائج تحليل الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر	(21.2)
37	لإختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال على مستوى ANOVA نتائج تحليل الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي	(22.2)
37	لإختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال على مستوى ANOVA نتائج تحليل الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة	(23.2)
38	لإختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال على مستوى ANOVA نتائج تحليل الأداء الوظيفي تعزى لمتغير إسم الوظيفة	(24.2)

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
46	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين للاستبيان	1
49	استمارة الاستبيان	2
49	مخرجات البرنامج الإحصائي spss	3

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	شكل يوضح نموذج الدراسة	(1-1)

مقدمة



توطئة:

تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أهم المؤسسات التي تساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول، ويتجلى ذلك في مساهمتها الفعالة في تشغيل العمالة ومن ثم تخفيض نسبة البطالة، حيث تساهم في مختلف المؤشرات الاقتصادية، كما تسرع عجلة الإنتاج من خلال مساندتها للمؤسسات الكبيرة وذلك بتغذيتها بالمواد الأولية والخدمات الضرورية الأخرى، وإذ نلاحظ أن العديد من الدول المتقدمة والنامية منها نجحت في الاستفادة من مزايا هذه المؤسسات كأحد وسائل التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تعتمد هذه المؤسسات على مجموعة من الوسائل من أجل تسيير أعمالها وتحقيق أهدافها؛

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف المؤسسات ، الهادفة و غير الهادفة للربح في عملياتها المختلفة، إذ تسمح بتقديم المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكاليف ، حيث يقوم على تطبيقها وتسييرها موارد بشرية متخصصة ، و لهذا أصبح من الضروري الاهتمام بالموارد البشري، والذي يعتبر من أهم الموارد في المؤسسات وعلى الخصوص في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، باعتبار أن هذه الأخيرة تعتمد على كفاءة اليد العاملة، كما أنه المحرك الأساسي والقلب النابض لكافة وظائف المؤسسة، والذي له الدور الأبرز في إنجاز أهداف المؤسسة .

إشكالية الدراسة

شهدت بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تطورات سريعة وجذرية، حيث لم يعد ينظر إليها نظرة تقليدية تركز على النواحي الاقتصادية فقط، بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها، ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والمؤسسة على حد سواء ومنه نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسة رغوة الجنوب؟

الأسئلة الفرعية :

- ضمن هذه الإشكالية التي سوف نحاول معالجتها نطرح الأسئلة الفرعية التالية:
- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة(رغوة الجنوب)؟
 - ما هي مستويات الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب ؟
 - ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي؟
 - هل تؤثر الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

- من أجل معالجة إشكالية الدراسة سوف نقوم بصياغة الفرضيات التالية:
- تطبق مؤسسة رغوة الجنوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة؛
 - يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب؛

- توجد علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي.

مبررات الدراسة:

- القيمة التي يكتسبها هذا الموضوع مع إمكانية مواصلة البحث فيه؛
- محاولة تسليط الضوء على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى :

- الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو إختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التأثير على الأداء الوظيفي ،ذلك من أجل إيجاد أحسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي ، ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية :

- الوقوف على مدى إدراك المؤسسة محل الدراسة لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي؛
- الوقوف على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إستمرارية وتطور المؤسسة ،بحيث يظهر نقاط قوة وضعف المؤسسة ، و هذا طبعاً لا يمكن الوصول إليه إلا بالاهتمام بالجانب البشري ،لهذا تأتي هذه الدراسة لتكشف عن مدى نجاح مسيري المؤسسات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

حدود الدراسة:

- المجال البشري:** وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من عمال مؤسسة رغوة الجنوب.
- المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة في مؤسسة رغوة الجنوب، بتقرت ولاية ورقلة.
- المجال الزمني:** أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2016-2017 .
- المجال الموضوعي:** ركزت هذه الدراسة على معرفة علاقة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالأداء الوظيفي في مؤسسة رغوة الجنوب.

مرجعية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على الإشكالية المطروحة ،تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري الذي تم إستخلاصه من الكتب ، المجالات ، المذكرات الجامعية المرتبطة بالموضوع ومواقع الإنترنت ،أما بالنسبة للجزء التطبيقي فقد إتبعنا أسلوب دراسة حالة من أجل قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي ، أما الادوات

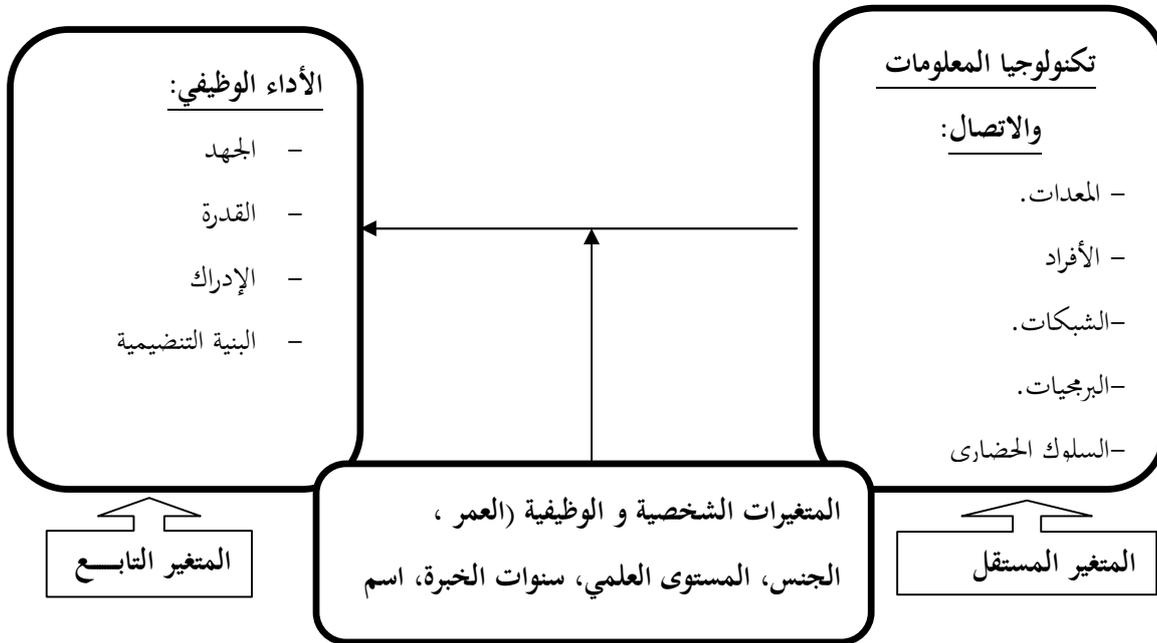
المستخدمة فقد تم الإعتماد على الإستبيان، والملاحظة، كما إعتدنا في تحليل و معالجة البيانات على أدوات الإحصاء الوصفي، و برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS21، EXEL2007.

تقسيمات الدراسة:

الفصل الأول: يهتم بالأدبيات النظرية والتطبيقية الذي يتضمن مبحثين المبحث الأول حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي أما المبحث الثاني يضم الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: يهتم بالدراسة الميدانية الذي يتضمن كذلك مبحثين، المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة ومنهجية الدراسة، أما المبحث الثاني يتم فيه عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها.

نموذج الدراسة

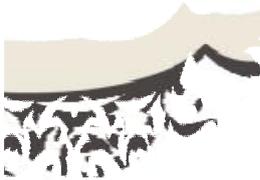




الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي



تمهيد:

إن التطور التكنولوجي وارتفاع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مجالات الحياة مكن من الاستفادة منها في تحسين العديد من مجالات الأعمال ، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملا محفزا للمؤسسات الباحثة عن المنافسة و التميز في إنتاجها و مخرجاتها ، لذلك تسارعت المؤسسات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي و الاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية ، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات ، وتدريب المستخدمين على كيفية استخدامها ، ولضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

ولهذا ومن خلال دراستنا سنحاول معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي و من هذا المنطلق تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :

- المبحث الأول : سنتطرق إلى الأدبيات النظرية لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء الوظيفي؛
- المبحث الثاني : : سنتطرق إلى الأدبيات التطبيقية لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء الوظيفي.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء الوظيفي

يعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي و بدايات القرن الحالي ، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يعد أهم انجاز تكنولوجي تحقق ، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة ، حيث أصبحت العديد من المؤسسات في الوقت الحاضر تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمعالجة بياناتها بشكل إلكتروني ، وهي تستخدمها أيضا لأجل تسيير أعمالها ، وتصنيع منتجاتها ، وتقديم خدماتها ، ومشاركة المعرفة ، ورفع مستوى الأداء الوظيفي لها ، لذلك حاولنا من خلال هذا المبحث دراسة و تقديم اطار نظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.

المطلب الأول :الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، حيث أن التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال علينا أن نعرج أولاً على بعض المصطلحات التي لها علاقة بهذا الموضوع.

1- مفهوم التكنولوجيا:

هي الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تغيير أو تأثير في البيئة المحيطة به ، فهي إذا استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة ، ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة الفرد والأنشطة المتعددة .¹

2- مفهوم المعلومات :

هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقربات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر ببعضها البعض .²

3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

هي مجموعة من الأفراد ، البيانات ، الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة ، وهي تمثل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات .³

4- مفهوم الاتصال :هو إيصال المعلومة و الفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، و لذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل و مستقبل ، فترسل المعلومات و الفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم الرد إلى المرسل.⁴

5- مفهوم تكنولوجيا الاتصال :

هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية و البريد الإلكتروني.⁵

من خلال البحوث السابقة نجد أن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا الاتصال فهما وجهان لعملة واحدة وعليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات متفاعلة معا وقد عرفها البعض على أنها:

1- غسان قاسم اللامي ، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل ، تقنيات ، تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى ، دار المناهج ، عمان ، 2006 ، ص22.

2- بدر عشي ، جودة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي ، مذكرة ماستر في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية فرع علوم التسيير ، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، ص3

3- سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقى الدولي :المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية ، بسكرة 12-13 نوفمبر 2015 ص.ص 237- 238 .

4- صلاح الشنواني ، التنظيم و الإدارة في قطاع الاعمال ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية، 1997، ص258

5- ريتشارد سومبروك، تكنولوجيا الإتصال، .<http://www.qfinance.com/dictiononqry/communicqtion technology>.

تاريخ الإطلاع: 2017/02/12.

"تعتبر عن مجموعة من المكونات المادية ، البرمجيات ، الاتصالات ، البيانات والأفراد التي تستخدمها المؤسسة في استقبال البيانات والمعلومات و تخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية ، البصرية ، النصية).¹

كما تعرف بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ، ونقلها من مكان إلى آخر ، ومبادلتها ، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور.²

أما "kennedhloudon,janeloudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغييرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : أداة من أدوات التسيير المستخدمة ، والتي تتكون من خمسة مكونات وهي :³

1-العتاد المعلوماتي ؛

2-البرمجيات ؛

3-تكنولوجيا التخزين : تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات ؛

4-تكنولوجيا الاتصال : هي معدات ووسائط وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات ؛

5-الشبكات : تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد .

وأيضاً " هي تنطوي على مجموعة من الطرق و التقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين و رفع أداءه ، وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات و تداولها من حواسيب و برامج و معدات حفظ واسترجاع و نقل إلكتروني سلكي ولا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب و المسموع و المرئي ، والتي تمكن من التواصل الثنائي و الجماعي و تؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي، عبر الشبكات المغلقة و المفتوحة.⁴

1-عبد الله حسن مسلم ، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار المعترز ، عمان ، 2015 ، ص125

2محيي محمد مسعي ، ظاهرة العولمة "الأوهام والحقائق" ، الطبعة الأولى ، مطبعة ومكتبة الشعاع ، مصر ، 1999 ، ص26

3عمارة كهيبة ، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الاعمال الاستراتيجية ، جامعة العقيد آكلي محمد أولحاج ، البويرة ، 2015 ، ص 25 .

4مختي ابراهيم و شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفنادق ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، العدد7/2009/2010، ص275.

وأيضاً "هي العلم الذي يطبق الحاسوب في أنظمة المعلومات و إعداد التقارير، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات و الأساليب التي تستخدم في إنتاج و تجهيز و تقديم المعلومات للمستخدم، ويشمل هذا العلم الجديد تقنيات تتعلق ببرامج الكمبيوتر التي تستخدم للتجهيز.¹

وأيضاً هي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة و تحويل المعلومات خاصة (الإعلام الالي) الإنترنت و الإتصالات بعيدة المدى و كل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل، معالجة إستغلال و إعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات.²

من خلال ما جاء في التعاريف السابقة يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وصفها بأنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والمتكونة أساساً من مجموعة من المكونات وهي العتاد المعلوماتي والبرمجيات وتكنولوجيا التخزين وتكنولوجيا الاتصال والشبكات التي تمكن من التواصل الثنائي أو الجماعي وتؤمن انتقال المعلومة من المرسل إلى المتلقي عبر شبكات المغلقة والمفتوحة وكذلك عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي .

ثانياً : أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من مجموعة أبعاد التي تتطور باستمرار و ذلك نتيجة الطلب المستمر عليها، خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة و السريعة و تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1- الآلات: تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل من إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة و الحواسيب الشخصية.³

2- البرمجيات: وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستخدمين مع البيانات بالآلات، كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات و استدعائها وتشغيلها، وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.⁴

1-meihami.bvarmayhani.zetMihami.h,(2014) **the role effect of infor;qtion technology and communication on performance of independent Auditors** (evidences of auolitinstitionsiran), interdisciplinary journal of contemporary reserchinBusiness.Vol(7) p831,

2Alain Berdugo, Robert Maht,Gérardjeam, "**Guide du management des systèmes d'information: thémese termes essentiels**",Herme -S- ciences publications, paris, 2002.p389

3- يحيى ادريس، دور اقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة الماجستير تخصص علوم التسيير فرع استراتيجية السوق في ظل اقتصادي تنافسي، جامعة محمد بوضياف المسيلة. 2006.ص85

4- يحيى ادريس، نفس المرجع، نفس الصفحة

3- الشبكات : وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال ، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم ، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة أغراض مثل : توفير الاتصال بين الأشخاص و الوصول للمعلومات عن بعد و التجارة الالكترونية و تخفيض المصروفات و مشاركة الموارد وغيرها ، هناك أنواع من الشبكات منها:¹

أ- **الشبكات المحلية (LHN): local area networks** : يستخدم هذا النوع من الشبكات بربط أجهزة الحاسب وملحقاته ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم (client server).

ب- **شبكة المنطقة: Metropolition ares network(MAN)**: تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة من مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية بربط محاور هذه الشبكة.

ج- **الشبكات الواسعة: widearers network (WAN)**: وتستخدم هذه الشبكة لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول و القارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات و الاتصال دوليا .

د- **الانترنت: internet**: تمثل شبكة الأنترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من (international network) وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال و المعلوماتية ، وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة .

ه- **قواعد البيانات: data base**: وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقة منطقية يسهل تخزينها و استرجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة ، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فعالية و المحافظة على ثبات و تناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.

4- البيانات: تشير الى الأشياء، الحوادث، النشاطات و المبادلات التي يتم تسجيلها و تخزينها ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين ، بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها ، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:²

أ- **البيانات البيانية :** تشمل الصور و الأشكال البيانية وما شابهها .

ب- **البيانات العددية الهجائية :** التي تتكون من الأرقام و الحروف مثل المعاملات التجارية

1- قندوز السايح ، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية مؤسسة بجامعة قاصدي مرباحورقة ، 2013 ص 4-5.

2- عبد الله حسن مسلم ، مرجع سابق ، ص 132

ج-البيانات النصية : التي تستعمل في الاتصالات الكتابية .

د-الصوتية: كصوت الانسان.

5-الأفراد: هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين و متخصصين ومستخدمين نخبين للنظام ، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات أن أهمية العنصر البشري في إدارة و تشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير ، وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم الى: ¹

أ) **المختصون** : من محللين ومصممي النظم ، المرشحين ، مختصون تشغيل الأجهزة وصيانتها و المتخصصون في تقنيات الاتصال ، هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

ب) **الاداريون** : يشارك في ادارة النظام ، مسؤول قاعدة المعلومات ، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين ، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء و مستهلكين.

ثالثا : استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة :

تستعمل المؤسسة TIC بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها، فهي الوسيلة التي تقدم للفرسواء كانت داخلها أو خارجها ، خدمة العملاء و المبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين ، لأن ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى: ²

1-الاستعمال الداخلي :

يستعمل TIC كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة ،نشاطها ،هيكلها التنظيمي ، أهدافها ، معلومات عن الخدمة أو المنتج إلخ؛

- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت جغرافيا ، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة كل ما يجري في الأجزاء الأخرى ؛
- الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور الموظفين) لتسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها وسرعة الوصول إليها ؛
- تتيح للموظف الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤولياتها ؛
- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات ؛
- الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة وميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة؛
- الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة ؛

1-غسان قاسم اللامي، مرجع سابق، ص 33

2- ابراهيم بختي ، مقياس تكنولوجيا وتنظيم المعلومات في المؤسسات الصغرى و المتوسطة ،ماجستير تسيير المؤسسات الصغرى و المتوسطة ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية قسم علوم تسيير ، جامعة قاصدي مرياح ورقة 2004/2005، ص 48-49

- النقل السريع و الاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستهلك .

2-الاستعمال الخارجي :

- نشر الإعلانات و نشر المنتجات و خدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء؛
- تسمح للعملاء بالشراء عبرالانترنت (التجارة الالكترونية)؛
- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتفمن ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن ؛
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها ،خاصة المواد ذات التمويل الكبير ؛
- إمكانية الاستفادة من الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها ؛
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين ، محترفين في مجال عملها ، لحل مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة؛
- الاطلاع الدائم على السوق العامة لأجل اختبار ثم اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة ؛
- اختبار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدھا في وضع مخططات مستقبلية ؛
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم(أجال التسليم ، ميزات المنتج، السعر...الخ) ؛
- متابعة تطور قطاع المؤسسة ، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات ،كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي للعاملين:

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها و الوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى و أهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات و الأوليات الفكرية بإدارة الموارد البشرية و تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها و كفاءتهم.

أولا : مفهوم الأداء الوظيفي : قبل التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي علينا أن نعرض أولا لبعض المصطلحات التي لها علاقة بالموضوع .

مفهوم الأداء : هناك عدة تعاريف للأداء نذكر منها ما يلي:

" هو درجة تحقق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفردوهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"و" هو الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد سواء من الناحية كمية وجود العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به " .¹

1- راوية حسن مسلم ،إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية " ،الدار الجامعية ، مصر ، 2003،ص215

كما يعرف على أنه "الاداء هو نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة"¹. ويعرفه الباحث الاقتصادي kalika بأنه " الدرجة أو النسبة من الأهداف التي حققتها المؤسسة "². استنادا مما سبق يمكن تعريف الأداء "على أنه العلاقة بين النتائج و الموارد، حيث يتجلى ذلك في الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة و في نفس الوقت المستوى الذي يحققه الفرد ، من خلال نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة".

مفهوم الأداء الوظيفي: لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لآراء الكتاب و الباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه : "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا ، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف و الانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية و العملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف و الإنتاج مستقبلا."³

وأنه: "درجة تحقيق واطمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء و الجهد ، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج "⁴.

ومن بين الاقتصاديين من ينظر إلى الأداء على أنه يتجسد بمستويات من الكفاءة و الفعالية من منطلق أن التسيير هو عملية إنجاز أنشطة ومهام حيث أنه من الأصول الهامة في التسيير أن تكون بكفاءة و فعالية.⁵

ثانيا: محددات الأداء:

ان الهدف لأي منظمة هو زيادة إنتاجها وتصويرها وهذا لا يتحقق إلا بالأداء الأفضل و الأمثل للمستخدمين . فهناك من يرى بأن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الأفراد التي تبدأ بالقدرات و الدور و المهام. فالأداء هو نتاج العلاقة المتداخلة بين ما يلي:⁶

- 1-وصفي الكساسبية ،تحسين فعالية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، دار اليازوني للنشر و التوزيع ،عمان ، 2011، ص77
- 2- Alain cuccri . **Quels modeles de performance pour les entrepreneurs de PME**En territoire isoli le cas des entreprises de la reunion . 11eme rencontre internationale 18 et 19 novembre 2004.bill.2004 p3
- 3- العربي عطية ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية علوم اقتصادية و التجارة وعلوم التسيير العدد 2012/10 ص 323
- 4-بوعطي جلال الدين ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،مذكرة ماجستير علم النفس العمل و التنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية جامعة منتوري محمود قسنطينة 2008-2009، ص72
- 5- شادلي شرفي،"أثر استخدام تكنولوجيا المعلوماتو الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مريح ورقلة ،2007-2008، ص80
- 6- مالك فطيمة ، تأثير و أهمية المعلومات و الاتصال على رفع أداء العاملين :مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال الاستراتيجية ، جامعة أكلي محندأولحاج.البويرة ، 2015 .ص45-46

1: الجهد:

وهو كمية الطاقة و الجهد الذي يبذله المستخدم لأداء عمله ، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليبدل جهدا محمدا، فالدافعية هي القوة التي تحرك وتيرة المستخدم كي يؤدي العمل ، أي قوة الحماسة و الرغبة للقيام بمهام العمل ، وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرتة و استمراره في الأداء .

2: القدرة:

وهي نوعان : قدرات مكتسبة وقدرات فطرية فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة و الزمن في تكوينها و سقلها وهي ايضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتتكون عن طريق التعلم و التدريب ، أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته والقدرات العقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم و اللياقة البدنية و القدرات الحركية وحدة البصر و السمع.

3: الادراك:

هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء و التنظيم و التعديل أو تغيير و تفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس وذلك حسب الانطباعات و المعايير.

4: الوظيفة:

كل ما يتوقع من مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة ، وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا لقدراته و إمكانياته العلمية و الجسمية بالإضافة إلى ما يوفر في الوظيفة من أدوات و معدات وطرق أو أساليب تستخدمها في عملياتها الإنتاجية .

5: البنية التنظيمية : وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تسهل و تنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات و طرق التنظيم الإداري من طرف القيادة و نظم التحفيز و الردع وأيضا فهم الاتصال الداخلي .

6المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى ، وأيضا مكانة المؤسسة وسمعتها وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات ، كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

ثالثا:العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي:¹

1- تحديد أهداف المنظمة: إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة و معدلات إنتاج محددة ،فإنها

لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات ، و هذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.

1- حمد علي عبد الله عيسى، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014، ص71.

- 2- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و صنع القرارات: لاشك أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا و الموظفين ، و الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.
- 3- الرضا الوظيفي: إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.
- 4- التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.
- 5- التطور التنظيمي: إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين.
- 6- البيئة المادية: عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين، مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.
- 7- نطاق الإشراف: يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين.
- 8- نظام الحوافز: إن النظام الحوافز على اختلاف أنواعها يساهم على تحفيز العاملين، ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أداءهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.

المطلب الثالث: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الاداء الوظيفي

تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة ولذا نجد بأن هناك جدلا محمدا ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة حيث أن هذه التطورات الهائلة فيها قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية ، وتسهيل و تبسيط الإجراءات و الاستخدام الأمثل للقوى العاملة ، لذا فان العلاقة بين المعلومات و الاتصال و أداء الوظيفي تتمثل في:¹

- تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستمرار وذلك من خلال التعلم ونقل المعرفة ، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جهودها وزيادة عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها ، وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة ؛
- تؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها وأنشطتها مما يساهم في عملية تحسين نوعية الأداء و تقليل التفاوت بين مستويات أداء العاملين.

كما تتجلى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على النحو التالي:²

1-المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، "صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و علاقتها بتنمية وتطوير الأداء " ، جامعة ورقلة، 17 مارس 2005 ، صص 39-40
2-العربي عطية ،مرجع سابق ،صص 325

- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة ؛
 - تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء ، مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛
 - التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار؛
 - إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث و التطور و التدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية ؛
 - إن الثقافة التنظيمية و التوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات ، مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل و التي تفعل و تطور العملية الإدارية برمتها ؛
 - تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية و العالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق و التحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة ؛
 - تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال تنمية عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين و التفاوت في مستوى أداء هذه السلع و الخدمات؛
 - تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية و الخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع و الخدمات .
- وتمثل العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي في ¹:
- توفير السهل للوثائق المختلفة و المتنوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة ، و التقليل من استنساخ الوثائق و الأرشفة وانخفاض تكاليف الإرسال ؛
 - تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات .
 - التنسيق و الربط بين أعضاء المؤسسة ، و نقل وتبادل الخبرات و المعرفة بينهم ، وكذا عقد اجتماعات الكترونية عن طريق التحاور الإلكتروني... إلخ، حيث تزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي ، وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات البشرية .

1- يوقلوق الهادي، "الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، 8-9 مارس 2005، جامعة ورقلة، ص295

- إعطاء الشركاء الخارجيين ثقة أكثر ، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة ،وتقلص قنوات الاتصال بما يزيد من سرعة التفاعل و التجاوب للاحتياجات ؛
 - خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا .
- استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي تتجلى في أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض و القضاء على الازدواجية و التقليل من الأخطاء و الجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى الأداء الوظيفي،و بالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل .

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة ، و الحديث عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي ليس بالموضوع الجديد و إنما قد تم التطرق إليه من طرف العديد من الباحثين لهذا سنحاول من خلال هذا المبحث إلقاء نظرة تحليلية حول الدراسات السابقة المتناولة لهذا الموضوع ، منها دراسات أجريت في بيئة عربية و أخرى في بيئة أجنبية .

المطلب الأول: الدراسات السابقة

أولا: الدراسات العربية:

الدراسة الأولى : دراسة حسن علي الزغبى (2006) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء الوظيفي للعاملين ،دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان .

هدفت هذه الدراسة الى 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 الاحصائية، كالنسبة المئوية و التكرارات، وتحليل الانحدار البسيط، و تحليل التباين (ANOVA) ، وخلصت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام التكنولوجيا المعلومات و اداء الاعمال من قبل الموظفين يعزى الى اختلاف الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس ، العمر ، التحصيل الدراسي وسنوات الخبرة .

الدراسة الثانية : دراسة الشاذلي شوقي (2008) بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة - دراسة حالة المؤسسات الصغير و المتوسطة بولاية الجزائر ،رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

هدفت هذه الدراسة الى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبالأخص التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ومعرفة أثر هذه التكنولوجيا على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات ، وقد توصل الباحث إلى أن مجموع هذه التكنولوجيات 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) بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير مدينة بغداد-العراق)

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 و المعلومات اللازمة ،فضلا عن المقابلات الشخصية ، وقد استخدمت عدد من المؤشرات الإحصائية المتنوعة في اختبار الفرضية المتمثلة في الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، والارتباط والاختبارات I وF لبيان أثر المتغير المستقل في المتغير المعتمد، 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 المبحوث سيدر ،وانخفاض كفاءة ومهارات الموارد البشرية لديها وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية وعدم وجود تعاون بين العاملين والمؤسسات محل البحث في بناء قواعد بيانات كما توصلت إلى مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات .

الدراسة الرابعة : دراسة العربي عطية (2012) تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين " في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية وكفاءته الأداء، وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختار الباحث جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها حيث تم اختيار عينة عشوائية و البالغ عددها 61 موظف وموظفة ،حيث أظهرت 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 ومن 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) تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية " بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة .

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية ، وقد توصل الباحث إلى انه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل و التقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية ،وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات و الاتصال وتطبيقها كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ بتكلفة معقولة لتستغل على نطاق أوسع بالمستشفيات.

ثانيا: الدراسات الاجنبية:

الدراسة الأولى :دراسة (Shin,2001)بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي أهمية الخيار الاستراتيجي

يرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات لا تحسن بشكل تلقائي أرباح الشركات و لكنها تعتبر أداء أساسية لذلك، ويرى الباحث أيضا أن تكنولوجيا المعلومات ليست كافية وحدها لتحسين أرباح الشركات لذلك يجب ربطها مع عوامل أخرى مثل استراتيجية الأعمال ، وبين الباحث أن الشركات تستطيع تعظيم العوائد المتحققة .

الدراسة الثانية : دراسة Nealpollock بعنوان " knowledge management information technology(know-IT Encyclopedia),2002

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أداء المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المؤسسات العامة و الخاصة ، كما تهدف إلى تقييم كلا من الأداء الكلي لإدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و مخرجات الاستثمار الفردي في المؤسسة ،من أجل تحقيق نجاح ملحوظ و لتحسين أداء العمل و مخرجاته ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي، وقد أظهرت الدراسة أن إدارة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة قيد الدراسة لا يزال في بداياته وأن معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة ، ولذلك فقد أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم تكنولوجيا المعلومات وتشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة و دعم إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي .

الدراسة الثالثة : دراسة "Thamhain,2004" بعنوان "الربط بين بيئة عمل المشروع و أثرها في الأداء الوظيفي- درس لقيادة الفريق "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جوانب القوة في بيئة العمل ، وقياس أثر البيئة في أداء العاملين ، وتأثير قادة الفريق في بيئة العمل ، ولقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي ، و صممت أكثر من أداة لجمع البيانات ؛ تمثلت في قوائم تقييم بيئة العمل ، وإستبانة ، لمعرفة آراء قادة الفرق في العمل ، وبلغ عدد العينة 76فريقا ، من فرق العمل العاملة في قطاع تقنية المعلومات

في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصل البحث إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ، والأداء ، من وجهة نظر أفراد العينة و توصل البحث أيضا إلى وجود تفاوت بين بيئات العمل في إيجابياته ،وسلبياته وبحسب طبيعته .

المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة :

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه التشابه و الاختلاف بينهما.

أولا: أوجه التشابه: تتشابه هذه الدراسة مع جميع الدراسات فيما يلي :

- اغلب الدراسات اختارت عينة الدراسة من عمال المؤسسات ؛
- اغلب الدراسات اعتمدت على الاستبانة في جمع المعلومات ؛
- اغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية المساعدة وهي برنامج SPSS والوسط الحسابي ،وتحليل الإنحدار وتحليل التباين ANOVA، والانحراف المعياري .

ثانيا: أوجه الاختلاف: هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة من حيث الزمان و المكان و العينة، ونوع القطاع ، ومن حيث الهدف ،والنتائج ، وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح أوجه الاختلاف بينهما :

الجدول رقم (1-1) :أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة :

الدراسات السابقة	الدراسات الحالية	
تمت في بيئة عربية و أجنبية وكانت بين السنوات 2006 الى 2013.	تمت الدراسة الحالية في مدينة تقرت ولاية ورقلة سنة 2017.	من حيث الزمان و المكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت متنوعة بين 50 و 353 عامل.	- تناولت الدراسة الحالية عينة حوالي 46 عامل في المؤسسة الوطنية لرغوة الجنوب بتقرت.	- من حيث العينة
- كانت الدراسات السابقة بين العام و الخاص.	- كانت الدراسة في القطاع الخاص و المتمثلة في المؤسسة الصغيرة و المتوسطة (رغوة الجنوب).	- من حيث نوع القطاع
اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف .	هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	- من حيث الهدف

<p>اختلفت الدراسات السابقة من حيث النتائج .</p>	<p>-تطبق مؤسسة رغوّة الجنوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة ؛ -لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة ؛ توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي ؛ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على اجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي.</p>	<p>من حيث النتائج</p>
---	--	-----------------------

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

*تركز أغلب الدراسات على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا أهمية الأداء الوظيفي ، إلا أن لكل دراسة متغيرات خاصة بها ، كما أنها أجريت في بيئات مختلفة ، و الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (1-2): مقارنة الدراسات السابقة العربية

الدراسة	الهدف	الحدود الزمنية والمكانية	عينة الدراسة	متغيرات الدراسة	النتائج
حسن علي الزعبي	تهدف الى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تعيين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده	جميع المديرية دائرة الدخل في مدينة عمان 2006	عينة عشوائية بلغت 353 موظف	تكنولوجيا المعلومات متغير مستقل؛ الأداء الوظيفي متغير تابع	وجود تأثير ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و أداء العمال من قبل الموظفين يعزى لاختلاف الخصائص الديمغرافية
شادلي شوقي	تهدف الى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء	عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية الجزائر 2008	/	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ المتغير	تتباين درجة كثافة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب

حجم المؤسسة كما لها أثر في تحسين أدائها	التابع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة			الوظيفي و الاتصال وأثرها على مستويات أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.	
إنخفاض كفاءة ومهارة الموارد البشرية لديها وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات ؛ المتغير التابع تحسين الخدمة الفندقية	عينة بلغت 50 موظف	فندق السدير مدينة بغداد العراق 2010	تهدف الى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات بمستوى أداء الخدمة الفندقية .	يسرى محمد حسين
وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات ؛ المتغير التابع الأداء الوظيفي	عينة عشوائية عددها 61 موظف	جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2012	تهدف الى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية .	العربي عطية
يستلزم عزل المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛ المتغير التابع الاتصال الداخلي	/	المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية 2013	تهدف الى ابراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية.	بشير كاوجة

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث : مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة .

أفادت الدراسات السابقة بحثنا في الكثير من المجالات وخاصة فيما يلي:

- اعطاء مؤشر لزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سواء في المؤسسات الخاصة و العامة .
- تحديد الاطار النظري وتوسيع المعلومات في هذا الجانب .
- التعرف على دوافع استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبيان العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي .

- تعميق مشكلة الدراسة و التمكن من تحقيق النقاط المهمة التي يمكن تناولها و التركيز عليها وكيفية صياغة تساؤلات الدراسة بشكل جيد وهذا ما مكن من تحديد الخطوات المنهجية العلمية المناسبة لموضوعات الدراسة .
- ساعدتنا الدراسات السابقة على إعداد الاستبابة من حيث تحديد أهم النقاط التي يجب أن نتناولها .
- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسة القائمة حاليا .
- ساعدتنا ايضا في تحديد وبناء الاجراءات المنهجية مثل مجتمع البحث، العينة ، نوعية الدراسة ، المنهج .
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الاساليب اللائقة لاختبار صحة الفرضيات الحالية .
- الامام بالنتائج المتوصل اليها من الدراسات السابقة مما مكن الطالبة في الدراسة الحالية .

خلاصة الفصل :

من خلال التعرض للجانب النظري من الدراسة حاولنا توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و التعرف على أهم أبعادها ومجالات استعمالها في المؤسسة ، وكذا تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي وكذلك التعرف على أبعاده و أهم العوامل المؤثرة فيه ، كما تم التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي، ومن خلال هذا الفصل لاحظنا أن المؤسسة تهتم بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أن هذه الأخيرة تساهم بشكل كبير في تحسين العديد من مجالات أعمالها .

ومن خلال التطرق للدراسات السابقة في المبحث الثاني لاحظنا أن معظم الدراسات هدفت إلى إثبات أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات ، وهذا ما سنحاول معرفته في دراستنا الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة رغوّة الجنوب -تقرت ورقلة .



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة

رغوة الجنوب - تقرت



تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق الى معالجة المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاداء الوظيفي ،ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين أساسيين :

المبحث الأول: يتم التطرق الى منهجية الدراسة و الادوات المستخدمة

المبحث الثاني: يتم التطرق الى تحليل و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: المنهجية و الادوات المستخدمة في الدراسة : سنتطرق في هذا المبحث الى طريقة الدراسة وكذا المنهج المتبع وخصائص عينة الدراسة ؟

المطلب الاول: في هذا المطلب سنتعرف على مجتمع وعينة الدراسة وكذا المنهج والأداة التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات

أولاً : منهج الدراسة: هناك عدة مناهج و التي يعتمد عليها الباحث في اعداد البحوث العلمية وذلك الحصول على النتائج و الاهداف الموضوعية ، وكذا التعرف على الظاهرة المدروسة و اسبابها وإيجاد حلول لها.

ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المناهج التالية :

أ/ المنهج الوصفي التحليلي : الذي يتيح لنا جمع البيانات و المعلومات عن الموضوع محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل اليها و تحليلها و تفسيرها .

ب/ المنهج الاستقصائي : وهذا من اجل استغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الاسئلة المتعلقة بموضوع البحث و محاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة .

ت/ المنهج الاحصائي : وهو الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الاساليب و الادوات الاحصائية في تحليل البيانات و هذا ليقوم بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة " دراسة حالة مؤسسة رغوة الجنوب تقرت " و ذلك من خلال دراسة ميدانية لمؤسسة رغوة الجنوب -تقرت ، باستخدام مصدرين اساسيين للمعلومات.

***المصادر الثانوية :** و تتمثل في الكتب و المراجع العربية و الاجنبية ، الملتقيات و المقالات وكذا الابحاث و الدراسات السابقة .

*المصادر الاولية: و تتمثل في جمع البيانات الاولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض ووزعت على عمال مؤسسة رغوة الجنوب الواقعة بمدينة تقرت ولاية ورقلة .

ثانيا : مجتمع الدراسة و عينة الدراسة

تهدف الدراسة الى توضيح تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء الوظيفي ، و من اجل تطبيق هذه الدراسة قامت الباحثة بتحديد مجتمع و عينة الدراسة مؤسسة رغوة الجنوب تقرت ورقلة و هي شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة متخصصة في صناعة الاسفنج ، تأسست في 01 جانفي 1984 حيث بدأت النشاط في 01 جانفي 1985 ، و يبلغ رأس مالها 11000000000 دينار جزائري و عدد عمالها 230 عامل ، وحسب معيار حجم العمالة صنفت المؤسسة الى مؤسسة متوسطة لأن حجم العماله بها هو 230 عامل .

أ/ مجتمع الدراسة : و يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسة محل الدراسة (رغوة الجنوب)

ب/ عينة الدراسة : قامت الباحثة بسحب عينة بسيطة قدرها 50 عاملا من اصل 230 عاملا من عمال المؤسسة محل الدراسة (رغوة الجنوب) ، حيث تم توزيع 50 استبانة على العاملين بالمؤسسة ، وتم استرجاع 46 استبيان اي ما يعادل نسبة 94 %، و بلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع 4 استبيانات اي ما يعادل نسبة 8 % اما فيما يخص الاستبيانات غير صالحة للتحليل فكانت 0 إستبانة أي ما يعادل 0% والجدول ادناه يوضح توزيع عينة الدراسة :

الجدول رقم (2-1) يوضح توزيع عينة الدراسة :

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير المسترجعة	غير صالحة للتحليل	النهائي
العدد	50	46	4	0	46
النسبة %	100	92	8	0	92

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على توزيع الاستبيانات

ثالثا : خصائص عينة الدراسة

تميز عينة الدراسة بعدة خصائص يمكن تلخيصها في مايلي :

1/الجنس :

الجدول (2-2) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

النسبة%	التكرار	الجنس
45.7%	21	ذكر
54.3%	25	انثى
100%	46	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 54.3 في المئة من عينة الدراسة هم إناث ، وفي حين بلغت نسبة الذكور 45.7 في المئة وهي نسبة منخفضة بالمقارنة بنسبة الذكور، ويعود هذا الفارق بين الذكور و الاناث نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة ، حيث تعتمد بعض أنشطة المؤسسة على الإناث(الخياطة ،التفصيل ، التطريز،التبطين ،الديكور،التنظيف...).

2/ العمر :

الجدول رقم (2-3) : يوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير لعمر

النسبة	التكرار	فئات العمر
58.7%	27	اقل من 30 سنة
21.7%	10	من 30 الى 39 سنة
17.4%	8	من 40 الى 49 سنة
2.2%	1	50 سنة فاكثر
100%	46	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss

أما عن توزيع عينة الدراسة حسب العمر ، فيشير الجدول(2-3) إلى أن نسبة 58.7 في المئة من عينة الدراسة أعمارهم اقل من 30 سنة ، ويرجع إرتفاع نسبة هذه الفئة العمرية إلى طبيعة العمل المجهد الذي يتطلب فئة شابة ، ثم تلتها الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 30 و39 سنة بنسبة 21.7 في المئة من عينة الدراسة، ويأتي ذلك الفئة العمرية من 40 الى 49 سنة بنسبة 17.4% من عينة الدراسة، ثم تليها الافراد ذي سنهم 50 سنة بنسبة 2.2% من عينة الدراسة ، وهي نسبة منخفضة جدا الا انها تعبر على وجود افراد ذو أقدمية و خبرة و كفاءة في مؤسسة رغوة الجنوب .

3/ المستوى التعليمي :

الجدول رقم (2-4) : يوضح توزيع افراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
32.6	15	اقل من المتوسط
56.5	26	ثانوي
10.9	5	جامعي
100	46	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss

فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي يبين الشكل الجدول(2-4) أن نسبة 56.5 في المئة من أفراد العينة لهم مستوى ثانوي و نسبة 32.6 في المئة مستواهم أقل من متوسط ، و نسبة 10.9 مستواهم جامعي، ويمكن أن نقول أن طبيعة العمل في المؤسسة لا تتطلب مستويات تعليمية عالية.

4/ سنوات الخبرة :

الجدول رقم (2-5): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة في العمل بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	عدد سنوات الخبرة بالمؤسسة
30.4	14	اقل من 5 سنوات
45.7	21	من 5 الى 10 سنوات
23.9	11	اكثر من 10 سنوات
100	46	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss

وفيما يخص توزيع العينة حسب الخبرة المهنية فيبين الجدول (2-5) إلى أن نسبة 45.7 في المئة خبرتهم المهنية تتراوح بين 5 و10 سنوات، و ما نسبته 30.4 في المئة لديهم خبرة مهنية أقل من 5سنوات، وما نسبته 23.9 في المئة لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات .ويبين هذا أن هناك استقرار وظيفي في المؤسسة .

5/ الوظيفة :

الجدول رقم (2-6): يوضح توزيع افراد الدراسة وفقا للوظيفة الحالية

النسبة %	التكرار	الوظيفة الحالية
15.2	7	إطار
21.3	10	عامل تقني
63	29	اخرى
100	46	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss

يوضح الجدول (2-6) أن نسبة 63% من العينة يشغلون وظائف أخرى (اعوان الامن، عمال النظافة ، السائقين ، عمال الورشات ...)، وأن نسبة 21.3% يشغلون وظيفة عامل تقني، وأن نسبة 15.2 في المئة يشغلون وظيفة إطار، وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة حيث ان من وظائفها الاساسية و المهمة هو وظائف أخرى و أن وظيفة إطار و تقني هي وظائف ثانوية في المؤسسة .

ثالثا: متغيرات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-7) : يوضح متغيرات الدراسة

NOME	المتغيرات
MY	المتغير التابع : الاداء الوظيفي
MX	المغير المستقل : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المصدر : من اعداد الطالبة

وبغية الحصول على أحسن تمثيل تم الاعتماد على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي المعدات ، الأفراد ، الشبكات ، البرمجيات.

المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في الدراسة :

أولاً: أداة الدراسة : تم استخدام في هذه الدراسة الملاحظة ، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة ، حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة وقد تم اعداد استبيان وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (غير موافق ، محايد ، موافق) ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال اعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كمايلي:

- موافق تعطى لها ثلاث درجات ؛
- محايد تعطى لها درجتان؛
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة .

وحسب الدراسات السابقة يقسم ليكارت الثلاثي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-8): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 الى 1.66
متوسط	من 1.67 الى 2034
مرتفع	من 2.35 الى 3

المصدر: من إعداد الطالبة

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم اضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس وهي (1) و ذلك لتحديد الحد الادنى لهذه الخلية و هكذا اصبح طول الخلايا كمايلي : (من 1 الى 1.66 قليل و من 1.67 الى 2.34 متوسط و من 2.35 الى 3 مرتفع) وقد قسمت الاستبانة الى ثلاثة اجزاء تتمثل في :

الجزء الأول: ويتضمن هذا الجزء المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة، اسم الوظيفة).

الجزء الثاني: ويتضمن المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالأبعاد الأربعة (المعدات، الأفراد ، الشبكات ، البرمجيات) وشملت هذه الأبعاد 20 عبارة موزعة لكل بعد 5 عبارات قسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي .

الجزء الثالث: ويتضمن المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي ويضم هذا الجزء 20 عبارة مقسمة وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي

الجدول 2-9 يوضح العبارات التي تعين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

البيد	رقم العبارة
المعدات	(5-1)
الافراد	(10-6)
الشبكات	(15-11)
البرمجيات	(20-16)

المصدر: من اعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول (2-10) يوضح العبارات التي تقيس الاداء الوظيفي:

البيد	رقم العبارة
الأداء الوظيفي	(20 - 1)

المصدر من اعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة

ثانيا : صدق وثبات الاستبيان :

1/صدق أداة الدراسة :

بهدف التأكد من صدق قائمة الإستقصاء ،تم عرضها بما تضمنته من أبعاد و فقرات على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير ورقلة، حيث بلغ عددهم ثلاثة وذلك للتأكد من صدقها الظاهري(الملحق رقم واحد(2) يوضح أسماء المحكمين) و ذلك لإبداء رأيهم على فقرات قائمة الإستقصاء من حيث :

- مدى سلامة و صحة الصياغة اللغوية لفقرات أداة الاستقصاء؛
- شمولية الفقرات ومناسبتها لمجالات الدراسة ؛
- مدى إنتماء الفقرة للبعد الذي تندرج تحته؛
- أي ملاحظات أو تعديلات أخرى يرونها مناسبة.

بناءا على التوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات التي إتفق عليها أغلب المحكمين لقائمة الاستقصاء سواء متعلقة بالصياغة أو حذف بعض العبارات أو إضافة عبارات جديدة ، و بذلك تكون قائمة الإستقصاء قد إستقرت بصورتها النهائية على 40 فقرة موزعة على أبعاد الدراسة بالشكل الذي تم عرضه في العنصر المتعلق بأداة الدراسة.

2/ ثبات أداة الدراسة :

قامت الباحثة بالتأكد من ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (2 - 11) معامل الثبات الكلي للاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل ثبات ألفا كرومباخ
أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء الوظيفي	40	0.926

المصدر من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (2- 11) معامل الثبات الكلي للاستبانة، حيث قدرت قيمة ألفا كرومباخ بـ 0.926 وهي أكبر من 0.62 أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي 0.926 وهي تعبر عن امكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان ، و بالتالي النسبة مقبولة لأغراض التحليل.

ثالثا : الأدوات الإحصائية المستخدمة:

من اجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان ، تمت عملية تفرغ البيانات في EXAL والاستعانة ببرنامج SPSS النسخة 21 حيث تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية وذلك على النحو التالي :

- استخدام التكرارات و النسب المتوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة ؛
- استخدام المتوسطات الحسابية ؛
- استخدام الانحرافات المعيارية ؛
- اساليب تحليل الانحدار و الارتباط لإثبات وجود علاقة بين ادارة المسارات المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية ؛
- معيار الثبات هو معيار ألفا كرومباخ ؛
- اختبار تحليل التباين الاحادي (One Way Anova).

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها :

يقدم هذاالمبحث عرض لنتائج الدراسات الميدانية التي تم التوصل اليها من خلال جمع البيانات و تحليلهاومناقشتها وللوصول الى نفي أو اثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة .

المطلب الاول: عرض النتائج الخاصة بالملاحظة:

من خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة محل الدراسة لاحظنا أن مستوى تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال متوسط حيث أن المؤسسة ليس لها إدارة خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أنها تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على

مستوى أدارتها فقط ،ولا تمس هذه التكنولوجيا باقي الفروع،لذا فإنها لاتبلي إهتماما كبيرا بالمستوى التعليمي للعامل لان معظم العمال يتركزون في الورشات و بيوت التخزين وباقي الاعمال الاخرى(عمال النظافة،اعوان الامن،الخطاطة،التبطين...)،كما لاحظنا على مستوى إدارة المؤسسة أن هذه الاخيرة تستخدم العتاد المتخصص لنظام المعلومات (الحواسيب،شاشة عرض...)،كما ان الافراد المستخدمين لهذه الاجهزة مؤهلين علميا(جامعيين،متخصصين في الاعلام الالي...)،كما تستخدم المؤسسة الانترنت حيث تقتصر هذه الشبكة على المستخدمين الاداريين فقط،ولا يسمح لأي مستخدم من خارجها الاستفادة من هذه الشبكة. كما تستخدم المؤسسة الهاتف الثابت (المؤسسة الوطنية للإتصالات)،حيث تستغل خطين ثابتين فقط.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الخاصة بالاستبانة:

في هذا المطلب سوف نقوم بعرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة التي تم التوصل اليها ، و من اجل معرفة صحة الفرضيات من عدمها قمنا بإستخدام مقاييس الاحصاء الوصفي و ذلك لوصف عينة الدراسة و إظهار خصائصها ، وهذه الاساليب هي المتوسط الحسابي و الانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا.

أولا دراسة الفرضية الاولى (تطبق مؤسسة رغوة الجنوب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة لكن بنسب متفاوتة) من أجل معرفة صحة الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لمحور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وذلك وفقا للأبعاد الاربعة وهي: المعدات ، الافراد ، الشبكات ، البرمجيات.

البعد الاول-المعدات :

الجدول رقم (2 - 12) : قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد المعدات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
01	تستخدم المؤسسة اجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عرض اجراءات خطوات العمل.	1.76	0.74	متوسط
02	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ضمان مصداقية العمل.	1.78	0.65	متوسط
03	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من الوقت المطلوب للعمل.	2.11	0.74	متوسط
04	تلجأ المؤسسة الى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لمعالجة اتفاقات العمل	1.96	0.84	متوسط
05	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير عمل المؤسسة	2.11	0.74	متوسط
المتوسط العام لبعد المعدات				
		1.98	0.45	متوسط

المصدر من اعداد الطلبة وفقا لمخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-12) آراء المستقيمين حول استخدام المؤسسة للمعدات ومدى أهميتها بالنسبة للعامل اذ يبين لنا أن العبارتين الثالثة و الخامسة و متعلقتان(تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من الوقت المطلوب للعمل ، تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير عمل المؤسسة)حصلنا على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.11 في حين أن العبارة(تستخدم المؤسسة اجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عرض اجراءات خطوات العمل)لقيت أدنى قبول من المستجوبين لدرجة متوسطة وذلك بمتوسط حسابي قدره1.76وهذا يعني أن المؤسسة لا تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عرض اجراءات خطوات العمل، حيث سجل المتوسط الحسابي للمحور 1.98الذي يعكس اتجاه المستجوبين لدرجة متوسطة وهذا يعني أن المؤسسة تستخدم معدات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل قليل ومحدود وهذا ما لاحظناه من خلال زيارتنا الميدانية للمؤسسة محل الدراسة.

البعءالثاني- الأفراد:

الجدول رقم (2-13): قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعءالأفراد.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
06	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	1.87	0.86	متوسط
07	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	1.96	0.76	متوسط
08	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى زيادة الانتاج.	2.13	0.77	متوسط
09	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى تحسين جودة المنتج	2.02	0.80	متوسط
10	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى زيادة ربحية المؤسسة.	2.08	0.75	متوسط
	المستوى العام لبعء الافراد	2.01	0.57	متوسط

المصدر من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-13) آراء المستقيمين حول تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وفق بعء الأفراد ، إذ يتبين لنا أن العبارة الثامنة و المتعلقة ب (يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى زيادة الإنتاج)حصلت على أكبر تأييد وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.13، في حين أن العبارة السادسةو المتعلقة بتوظيف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لقيت أدنى قبول من المستجوبين وذلك بمتوسط حسابي 1.87 ، في حين أن المتوسط الحسابي للمحور سجل 2.01 الذي يعكس اتجاه المستجوبين لدرجة متوسطة ، مما يعني أن عينة الدراسة اتفقت في غالبيتها أن المؤسسة لم تولي اهتماما كافيا بالأفراد المكونين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وهذا يعني أن طبيعة نشاط المؤسسة لا تستدعي توظيف أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

البعد الثالث - الشبكات :

الجدول رقم: (2- 14) قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد الشبكات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
11	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية (الأنترنت)	1.74	0.90	متوسط
12	تعمل المؤسسات على ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين	1.54	0.75	متوسط
13	تستهل الشبكات الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة.	1.78	0.89	متوسط
14	تعمل الشبكات على النقل السريع و الاقتصادي للمستندات	1.93	0.95	متوسط
15	تعمل الشبكة على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى	1.96	0.96	متوسط
	البعد العام لبعد الشبكات	1.79	0.73	متوسط

المصدر من اعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2- 14) آراء المستقيمين حول تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وفق بعد الشبكات اذ يتبين لنا أن العبارة رقم 15 و المتعلقة ب(تعمل المؤسسات على ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين) حصلت على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 1.96 في حين أن العبارة رقم 12 المتعلقة ب(تعمل المؤسسات على ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين) لقية أدنى قبول من المستجوبين ، وذلك بمتوسط حسابي قدره 1.54 ، في حين أن المتوسط الحسابي للمحور سجل 1.79 الذي يعكس اتجاه المستجوبين لدرجة متوسطة ، مما يعني أن عينة الدراسة اتفقت في غالبيتها أن المؤسسة لم تولي اهتماما واسعا بالشبكات وهذا ما لمسناه خلال زيارتنا الميدانية حيث أن الأنترنت مقتصرة فقط على عمال الادارة .

البعد الرابع- البرمجيات :

الجدول رقم: (2-15) قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد خصائص البرمجيات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
16	تستخدم المؤسسة البرمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	2.24	0.79	متوسط
17	تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتيح للموظفين الوصول الى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤولياتها	2.01	0.74	متوسط
18	تستخدم المؤسسة البرمجيات لوضع معلومات عن المنتج ومواصفاته	2.30	0.69	متوسط
19	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين	2.13	0.80	متوسط
20	تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في عمليات التخطيط و اصدار التقارير الدورية	2.15	0.81	متوسط
البعد العام لبعد الشبكات				
		2.17	0.58	متوسط

المصدر من اعداد الطلبة وفقا لمخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-15) آراء المستقيمين حول تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وفق بعد البرمجيات ، إذ يتبين لنا أن العبارة رقم 18 المتعلقة ب(تستخدم المؤسسة البرمجيات لوضع معلومات عن المنتج ومواصفاته) حصلت على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.30 ، في حين أن العبارة 17 و المتعلقة ب(تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتيح للموظفين الوصول الى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤولياتها)لقيت أدنى قبول من المستجوبين وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.02 ، بحيث أن المتوسط الحسابي للمحور سجل 2.16 الذي يعكس اتجاه المستجوبين لدرجة متوسطة ،وهذا يعني أن المؤسسة تستخدم البرمجيات و لكن بصفة محدودة .

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة فان تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة رغوة الجنوب وفق الترتيب التالي:

الجدول رقم (2 - 16): متوسطات أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
01	المعدات	1.98	0.45	متوسط
02	الأفراد	2.01	0.57	متوسط
03	الشبكات	1.79	0.73	متوسط
04	البرمجيات	2.16	0.58	متوسط
المتوسط العام لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال				
		1.99	0.46	متوسط

المصدر من اعداد الطلبة وفقا لمخرجات SPSS

يظهر الجدول (2 - 16) آراء المستقيمين حول تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق أبعادها المختلفة ، إذ يبين لنا أن بعد البرمجيات حصل على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.16 ، ثم تلاه بعد الأفراد بوسط حسابي قدره 2.01 ، في حين أن بعدي المعدات و الشبكات لقيتا أدنى قبول من المستجوبين وذلك بمتوسط حسابي قدره 1.98 و1.79 على التوالي ، بحيث سجل المتوسط الحسابي للمحور 1.98 الذي يعكس اتجاه المستجيبين لدرجة متوسط ، وهذا يعني أن المؤسسة تستخدم أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و لكن بصفة ضئيلة و محدودة و بنسب متفاوتة ، حيث تقتصر هذه التكنولوجيا على عمال الإدارة فقط ولا يسمح لباقي العمال من الاستفادة أو استخدام هذه التكنولوجيا ، وعليه نقبل الفرضية.

ثانيا: دراسة الفرضية الثانية: يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب محل الدراسة .

من أجل معرفة صحة الفرضية من عدمها قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لمحور الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (2-17): قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الأداء الوظيفي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإستجابة
01	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي	2.37	0.878	مرتفع
02	أتصرف بحرية في أداء عملي	2.15	0.918	متوسط
03	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	2.43	0.807	مرتفع
04	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	2.15	0.788	متوسط
05	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال	1.98	0.882	متوسط
06	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	2.32	0.762	مرتفع
07	أقوم بعملي على أكمل وجه	2.33	0.818	مرتفع
08	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بقية تحقيق أداء فعال	1.96	0.842	متوسط
09	أشعر بالمسؤولية إتجاه عملي	2.33	0.807	مرتفع
10	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة و مستمرة	1.91	0.890	متوسط
11	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	2.04	0.815	متوسط
12	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي	2.35	0.795	مرتفع

			بشكل جيد	
متوسط	0.827	2.07	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم	13
متوسط	0.942	2.15	أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي	14
متوسط	0.118	2.15	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل	15
متوسط	0.839	2.30	حصولي على الحوافز و التقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي	16
مرتفع	0.875	2.35	ألتزم بعبادات وقيم التنظيم 5 اللباس الخاص بالعمل-	17
متوسط	0.918	2.04	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديونها	18
متوسط	0.813	2.30	قدراتي العلمية تساعدني على أداء مهامتي	19
متوسط	0.767	2.10	لدى العاملين القدرة على الإبداع وتطوير العمل	20
متوسط	0.483	2.20	المتوسط العام بعد الأداء الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يظهر الجدول رقم (2-17) آراء المستقيين حول الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة إذ يبين لنا أن العبارتين الثالثة و الرابعة و المتعلقةان (بالغياب عن العمل إلا للضرورة القصوى، الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل)، حصلت على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.47، في حين أن العبارة العاشرة المتعلقة بقيام المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة و مستمرة لقيت أدنى قبول من المستجوبين، وذلك بمتوسط حسابي قدره 1.91، لكن أغلب الفقرات لقيت قبول متوسط من المستجوبين، بحيث سجل المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي 2.20 الذي مما يعني أن عينة الدراسة اتفقت في غالبيتها على أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة متوسط، وعليه نقبل فرضية العدم لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب.

ثالثا/ دراسة الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب.

للتأكد من صحة هذه الفرضية أو عدمها قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) والمتغير التابع هو (الأداء الوظيفي) ، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع:

الجدول رقم (2-18): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) و المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R ²)	العلاقة الارتباطية (R)	معامل الارتباط
الإنحدار	3.097	1	3.097	0.000	0.294	0.543	0.591
الخطأ	7.422	44	0.169				
المجموع	10.519	45					

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول (2-18) نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع و الذي يبين معامل الارتباط الذي قدر ب 0.591 و الدالة عند مستوى دلالة 0.000 ، حيث أن قيمتها أقل من القيمة الجدولية البالغة (0.05) مستوى الدلالة المعتمدة، مما يعني قبول الفرضية أي أنه يوجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب.

الجدول رقم (2-19): نتائج العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

الإحصائيات	أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال		
	المعدات	الأفراد	الشبكات
مستوى الدلالة	0.001	0.000	0.109
معامل الارتباط	0.476	0.698	0.239
حجم العينة	46	46	46

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-19) مدى إرتباط كل بعد من أبعاد المتغير المستقل بالمتغير التابع، والذي يبين معاملات الارتباط تتراوح بين (0.476-0.698) و الدالة عند مستوى دلالة ما بين (0.000-0.001) وهذا مع الابعاد (المعدات، الافراد، البرمجيات)، لكن على مستوى بعد الشبكات تبين أنه لا يوجد إرتباط بينها و الاداء الوظيفي، حيث أن مستوى الدلالة عندها أكبر من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك يظهر لنا من خلال الجدول أن معامل الارتباط كان ضعيفا ، مما يعني أنه لا يوجد تأثير قوي لبعد الشبكات على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

رابعاً/ دراسة الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العمال حول الاداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العمال تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (2-20): نتائج تحليل تباين أحادي الاتجاه ANOVA لاختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال تعزى لمتغير الجنس.

	Somme des carrés	dd i	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	0.865	1	0.865	3.940	0.053
Intra-groupes	9.655	44	0.219		
Total	10.519	45			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-20) أن مستوى الدلالة المحسوب أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($0.05 \geq \alpha$) علمستوى جميع الفقرات وعليه تقبل فرضية العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العمال تعزى لمتغير العمر.

الجدول رقم (2-21): نتائج تحليل تباين أحادي الاتجاه ANOVA لاختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال تبعا للعمر

	Somme des carrés	D d t	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	0.949	3	0.316	1.388	0.260
Intra-groupes	9.570	42	0.316		
Total	10.519	45			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-21) أن مستوى الدلالة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($0.05 \geq \alpha$) مستوى جميع الفقرات وعليه تقبل فرضية العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العمال تعزى للمستوى.

الجدول رقم (2-22): نتائج تحليل تباين احادي الإتجاه ANOVA لإختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال تبعاً للمستوى.

	Somme des carrés	D d l	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	0.949	3	0.316	1.388	0.260
Intra-groupes	9.570	42	0.228		
Total	10.519	45			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-22) أن قيم F غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) علمستوى جميع الفقرات وعليه نقبل فرضية العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للمستوى التعليمي.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العمال تعزى لمتغير الخبرة.

الجدول رقم (2-23): نتائج تحليل تباين احادي الإتجاه ANOVA لإختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال تبعاً لمتغير الخبرة

	Somme des carrés	D d l	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	4.492	2	2.246	16.025	0.000
Intra-groupes	6.027	43	0.140		
Total	10.519	45			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-23) أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) على مستوى جميع الفقرات وعليه نقبل الفرضية، مما يعني أنه توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً لمتغير الخبرة.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العمال تعزى لمتغير الوظيفة.

الجدول رقم (2-24): نتائج تحليل تباين احادي الإتجاه ANOVA لإختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال تبعا لمتغير الوظيفة.

	Somme des carrés	D d l	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	0.577	2	0.288	1.248	0.297
Intra-groupes	9.942	43	0.231		
Total	10.519	45			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-24) أن مستوى الدلالة المحسوب أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) على مستوى جميع الفقرات وعليه تقبل فرضية العدم، مما يعني أنه لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للوظيفة.

*من خلال ما سبق لاحظنا بأنه لا يوجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمتغيرات الشخصية لأفراد العينة (الجنس ، العمر، المستوى التعليمي ،إسم الوظيفة)،و عليه نقبل فرضية العدم لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم على الإستبانة.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة رغوة الجنوب ،من خلال معرفة واقع تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من(معدات ، أفراد ، شبكات ، برمجيات)وتحديد أثرها على الأداء الوظيفي وكان ذلك من خلال الملاحظة وتحليل الاستبانة الموزعة على 46 فرد من المؤسسة محل الدراسة.

ودلت نتائج هذه لدراسة أن مؤسسة رغوة الجنوب تطبق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مستوى ادارتها فقط وهي تتفرغ نحو ورشات المؤسسة ،أما فيما يتعلق بنتائج الاستبيان فقد دلت على أن المؤسسة تطبق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة ، لكن بنسب متفاوتة، كما أثبتت أنه لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة ، كما أثبتت أنه توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاداء الوظيفي، وأيضا أثبتت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم على الإستبانة، في حين دلت على وجود فروق بين اجابات العمال تبعا لمتغير الخبرة .

خاتمة

هدفنا من تناول هذه الدراسة الى معالجة موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين ، فحاولنا مناقشته من خلال الاجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة من خلال الفصلين النظري و التطبيقي ، والعينة التي أجرينا عليها هذه الدراسة مؤسسة رغوة الجنوب تقرت ورقلة ففي الفصل الأول حاولنا حصر بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال والاداء الوظيفي ، وكذى الدراسات السابقة التي تمت في هذا الموضوع ومقارنتها بالدراسات الحالية ، أما في الفصل الثاني قمنا بتحديد منهجية الدراسة وكذى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وبعرض و تحليل نتائج الدراسة ومن خلالها حاولنا الاجابة على الفرضيات المقترحة في الدراسة عن طريق الملاحظة وبالأخص الاستبانة بجمع آراء عمال مؤسسة رغوة الجنوب لنخلص في النهاية الى جملة من النتائج التي من خلالها يمكن تأكيد صحة أو خطأ الفرضيات ومن ثم الاجابة على الاشكالية الرئيسية للموضوع .

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات : لقد قامت دراستنا على أربع فرضيات والتي فيما يلي سيتم عرضها:

اختبار صحة الفرضية الأولى: تطبق مؤسسة رغوة الجنوب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة لكن بنسب متفاوتة؛ أثبتت الدراسة أنه هناك مستويات متوسطة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة رغوة الجنوب وهذا من خلال ملاحظة المعدلات و الأفراد و الشبكات و البرمجيات المستخدمة من طرف المؤسسة وكذى المتوسطات الحسابية وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الاجمالي وهو مستوى متوسط . وهذا ما دل على أن المؤسسة تركز اهتمامها بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة لكن بنسب متفاوتة على مستوى الادارة فقط وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

ثانياً: اختبار صحة الفرضية الثانية: يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة الجنوب ؛ أثبتت الدراسة أن هناك اختلاف في مستوى الاداء الوظيفي لعمال رغوة الجنوب محل الدراسة وذلك من خلال اجابات أفراد العينة على الاستبانة بمعيار متوسط وهذا ما يؤكد نفي الفرضية الثانية . أي لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب.

ثالثاً : اختبار صحة الفرضية الثالثة : توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاداء الوظيفي ؛ أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة وهذه النتائج تتفق مع نتائج جل الدراسات السابقة وهذا ما يثبت صحة الفرضية .

رابعاً: اختبار صحة الفرضية الرابعة: أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على اجاباتهم على الاستبانة تعزى لمتغير الجنس و العمر و المستوى التعليمية و الوظيفة الحالية وهذا ما يعني رفض الفرضية الرابعة ، كما أثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على اجاباتهم على الاستبانة تعزى لمتغير الخبرة .

ثانيا : النتائج :

- تطبق مؤسسة رغوّة الجنوب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة لكن على مستوى الإدارة فقط.
- يوجد مستوى متوسط للأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة رغوّة الجنوب ؛
- توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي للعاملين ؛
- لا توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول الأداء الوظيفي؛
- توجد فروق بين إجابات العمال فيما يتعلق بالخبرة المهنية.

ومن خلال هذه الدراسة استنتجنا أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تحتاج الى اليد العاملة على مستوى الورشات ولهذا فإنه لا يهملها المؤهل العلمي للعامل، وبناء عليه نفسر عدم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالمؤسسة بشكل كبير ، في حين نجد أن هذا النوع من المؤسسات يطبقون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الادارة فقط (كمؤسسة الياجور ، الحليب التمرور... الخ).

ثالثا الاقتراحات:

عل ضوء النتائج السابقة نقترح التوصيات التالية :

- يجب عل المؤسسة الاهتمام أكثر بمجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتعميمها على جل أنشطة المؤسسة ؛
- يجب عل المؤسسة الاهتمام بتطوير مهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وكذى المجال الوظيفي ؛
- ضرورة توعية المديرين بأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أجل الاستغلال الأمثل لها ؛
- ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال الوظيفي؛
- ضرورة تقييم الاداء الوظيفي من أجل ضمان السير الحسن للمؤسسة.

رابعا :آفاق الدراسة

من خلال اجرائنا لهذه الدراسة تبين لنا ان هناك بعض الجوانب المكتملة لازالت تحتاج الى المزيد من التحليل و الدراسة فهذه الدراسة تحدها حدود مكانية و اخرى زمانية ، كما اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة صغيرة و متوسطة واحدة (دراسة حالة) حيث استعملت أداتين فقط للدراسة وهما الملاحظة و الاستبانة ؛ ربما هذه الادوات كانت غير كافية للقياس ؛وعليه نجد أن البحث مازال مفتوحا ومن الأفضل أن تكون الدراسة بأخذ عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالإضافة الى المقابلة و الملاحظة و الاستبانة لتكون الدراسة أكثر دقة و وضوح .



المصادر و المراجع

أولا -المراجع باللغة العربية :

• الكتب والمذكرات :

- 1-ابراهيم بختي ، مقياس تكنولوجيا وتنظيم المعلومات في المؤسسات الصغرى و المتوسطة ،ماجستير تسيير المؤسسات الصغرى و المتوسطة ،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية قسم علوم تسيير ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة 2004/2005؛
- 2- العربي عطية ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، كلية علوم اقتصادية و التجارة وعلوم التسيير العدد 2012/10 ؛
- 3-أحمد علي عبد الله عيسى،تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014؛
- 4-بختي ابراهيم و شعوي محمود فوزي،دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفنادق ،مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، العدد7/2009/2010؛
- 5-بدر عشي ، جودة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي ، مذكرة ماستر في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية فرع علوم التسيير ،تخصص تدقيق ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؛
- 6- بوعطيط جلال الدين ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،مذكرة ماجستير علم النفس العمل و التنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية جامعة منتوري محمود قسنطينة 2008-2009.
- 7-راوية حسن مسلم ، إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية " ،الدار الجامعية ، مصر ، 2003،
- 8-عبد الله حسن مسلم ، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار المعتر ، عمان ، 2015 ؛
- 9-عمارة كهينة ، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الاعمال الاستراتيجية ، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج ، البويرة ، 2015 ؛
- 10-غسان قاسم اللامي ، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل ،تقنيات ، تطبيقات علمية) ، الطبعة الأولى ، دار المناهج ، عمان ، 2006 ؛
- 11- شادلي شرقي،"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة "، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ،2007-2008؛
- 12- صلاح الشنواني ،التنظيم و الادارة في قطاع الاعمال ،مؤسسة شباب الجامعة ،الاسكندرية،1997؛
- 13- قندوز السايح ، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية مؤسسة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة ،2013 ؛
- 14- مالك فطيمة ، تأثير و أهمية المعلومات و الاتصال على رفع أداء العاملين :مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال الاستراتيجية ، جامعة أكلي محندأولحاج.البويرة ، 2015 ؛

المصادر و المراجع

- 15- محيي محمد مسعي ، ظاهرة العولمة "الأوهام والحقائق" ، الطبعة الأولى ، مطبعة ومكتبة الشعاع ، مصر ، 1999 ؛
- 16-وصفي الكساسبية ،تحسين فعالية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، دار اليازوتي للنشر و التوزيع ،عمان ، 2011،
- 17- يحيى ادريس ، دور اقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة الماجستير تخصص علوم التسيير فرع استراتيجية التسوق في ظل اقتصادي تنافسي ، جامعة محمد بوضياف المسيلة .2006؛

● الملتقيات:

- 1-المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، "صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و علاقتها بتسمية وتطوير الأداء" ، القاهرة ، 17 مارس 2005 ؛
- 2-بوقلقول الهادي ،"الأداء التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية" ،المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ،8-9 مارس 2005 ،جامعة ورقلة ؛
- 3-سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقى الدولي :المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية ،بسكرة 12-13 نوفمبر 2015 ؛

ثانيا - المراجع باللغة الاجنبية :

1-Alain Berdugo, Robert Maht,Gérard jeam, "**Guide du management des systèmes d'information: thémesse termes essentiels**",Herme -S- ciences publications, paris, 2002.

-2-Alain cuccri .**Quels modeles de performance pour les entrepreneurs de PMEen territoire isoli le cas des entreprises de la reunion . 11eme rencontre internationale 18 et 19 novembre 2004.bill.2004**

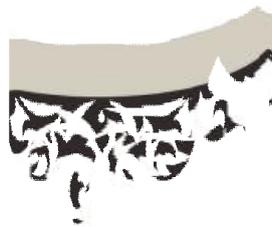
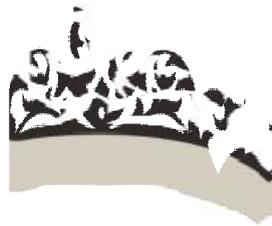
-3-meihami.bvarmayhani.zet Mihami.h,(2014) **the role effect of infor;qtion technology and communication on performance of independent Auditors (evidences of auolit institions iran)**, interdisciplinary journal of contemporary reserchin Business.Vol (7),

ثالثا - المواقع الالكترونية :

ريتشارد سومبروك ،تكنولوجيا الاتصال، <http://www.qfinance.com/dictiononqry/communicqtion>،
technology.

تاريخ الإطلاع:2017/02/12.

الملاحق



الملحق رقم 01 : الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

استمارة الاستبيان

أخي العامل، أختي العاملة.

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي تحمل عنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" ونظرا لأهمية مؤسستكم ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، كما يشرفني مشاركتكم من خلال الإجابة على الاستبيان، نحيطكم علما أن استخدام هذه الإجابات سيكون لأغراض البحث العلمي، مع السرية التامة وعدم الإفصاح عن المجيبين

تعريف بعض المصطلحات:

تعريف بعض المصطلحات

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي مجموعة من المكونات المادية و البرمجيات و الاتصالات متفاعلة معا .
الأداء الوظيفي: مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا .

في العبارة التي تعبر عن حالتك الخاصة ضع علامة

أولا : البيانات الشخصية.

الجنس : ذكر أنثى

العمر : أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة من 40 إلى 49 50 سنة فأكثر

المستوى التعليمي: أقل من متوسط ثانوي جامعي

سنوات الخبرة في العمل : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

اسم الوظيفة: إطار عامل تقني أخرى

يرجى وضع علامة X في الخانة المناسبة.

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
أولا : المعدات				
1	تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عرض إجراءات خطوات العمل			
2	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ضمان مصداقية العمل			
3	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب للعمل			
4	تلجأ المؤسسة إلى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لمعالجة إخفاقات العمل			
5	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير عمل المؤسسة			
ثانيا : الأفراد				
6	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا و عمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال			
7	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال			
8	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الزيادة في الإنتاج			
9	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى تحسين جودة المنتج			
10	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الزيادة في ربحية المؤسسة			
ثالثا : الشبكات				
11	(الانترنت) تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية			
12	تعمل المؤسسات على ربط شبكات اتصال مع مختلف المتعاملين			
13	تسهل الشبكات الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة			
14	تعمل الشبكات على النقل السريع و الاقتصادي للمستندات			
15	تعمل الشبكات على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى			
رابعا : البرمجيات				
16	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها			
17	تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق و تحديد مهامها ومسؤولياتها			
18	تستخدم المؤسسة البرمجيات لوضع معلومات عن المنتج و مواصفاته			
19	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين			
20	تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية			

ثالثا : الأداء الوظيفي

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
1	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي			
2	أتصرف بحرية في أداء عملي			
3	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى			
4	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل			
5	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال			
6	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير			
7	أقوم بعملي على أكمل وجه			
8	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال			
9	أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي			
10	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة و مستمرة			
11	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بمدف تحسين الأداء			
12	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد			
13	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم			
14	أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي			
15	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل			
16	حصولي على الحوافز و التقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي			
17	(اللباس الخاص بالعمل،...)(ألتزم بعبادات و قيم التنظيم			
18	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها			
19	قدراتي العلمية تساعدني على أداء مهامي			
20	لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل			

ملاحظات ، إضافات ، اقتراحات :

.....

شكرا على تعاونكم

الملحق (02) : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	عبد الرؤوف حجاج	أستاذ محاضر - أ-	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
02	رشيد مناصرية	أستاذ مساعد - أ-	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
03	عياض محمد عادل	أستاذ مساعد - أ-	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

نتائج تحليل استبيان أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في : 03(الملحق

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

معلم اتساق الفا كرونبيخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
.926	40

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل تغير تنازليا.

Tableau de fréquences

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	21	45.7	45.7	45.7
	2.00	25	54.3	54.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	27	58.7	58.7	58.7
	2.00	10	21.7	21.7	80.4
	3.00	8	17.4	17.4	97.8
	4.00	1	2.2	2.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

المستوى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	15	32.6	32.6	32.6
	2.00	26	56.5	56.5	89.1
	3.00	5	10.9	10.9	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	14	30.4	30.4	30.4
	2.00	21	45.7	45.7	76.1
	3.00	11	23.9	23.9	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	1.00	7	15.2	15.2	15.2
	2.00	10	21.7	21.7	37.0
	3.00	29	63.0	63.0	100.0
Total		46	100.0	100.0	

Statistiquesdescriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عرض إجراءات خطوات العمل	46	1.7609	.73590
تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ضمان مصداقية العمل	46	1.9783	.64941
تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من الوقت المطلوب للعمل	46	2.1087	.73721
تلجأ المؤسسة إلى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لمعالجة إخفاقات العمل	46	1.9565	.84213
تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير عمل المؤسسة	46	2.1087	.73721
توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا و عمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	46	1.8696	.85916
توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	46	1.9565	.75884
يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى الزيادة في الإنتاج	46	2.1304	.77771
يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى تحسين جودة المنتج	46	2.0217	.80247
يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى الزيادة في ربحية المؤسسة	46	2.0870	.75502
تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية (الانترنت)	46	1.7391	.90516
تعمل المؤسسات على ربط شبكات اتصال مع مختلف المتعاملين	46	1.5435	.75149
تسهل الشبكات الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة	46	1.7826	.89226
تعمل الشبكات على النقل السريع و الاقتصادي للمستندات	46	1.9348	.95224
تعمل الشبكات على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى	46	1.9565	.96509
تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	46	2.2391	.79400
تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق و تحديد مهامها ومسؤولياتها	46	2.0217	.74503
تستخدم المؤسسة البرمجيات لوضع معلومات عن المنتج و مواصفاته	46	2.3043	.69505
تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين	46	2.1304	.80578
تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية	46	2.1522	.81561
تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي	46	2.3696	.87835
أنصرف بحرية في أداء عملي	46	2.1522	.91815
لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	46	2.4348	.80697
أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	46	2.1522	.78789
ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال	46	1.9783	.88164
أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	46	2.3261	.76170
أقوم بعملتي على أكمل وجه	46	2.3261	.81797
تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال	46	1.9565	.84213
أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي	46	2.4348	.80697
تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة و مستمرة	46	1.9130	.89010
تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	46	2.0435	.81531
حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	46	2.3478	.79491
تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم	46	2.0652	.82737
أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي	46	2.1522	.94204
تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل	46	2.1522	.81561
حصولي على الحوافز و التقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي	46	2.3043	.83983

ألتزم بعادات و قيم التنظيم (اللباس الخاص بالعمل،...)	46	2.3478	.87477
تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها	46	2.0435	.91788
قدراتي العلمية تساعدني على أداء مهامي	46	2.3043	.81294
لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل	46	2.1087	.76676
أولاً : المعدات	46	1.9826	.44587
ثانياً : الأفراد	46	2.0130	.56945
ثالثاً : الشبكات	46	1.7913	.73146
رابعاً : البرمجيات	46	2.1696	.57961
المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	46	1.9891	.46594
المتغير التابع الأداء الوظيفي	46	2.1957	.48349

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) والمتغير التابع هو (الأداء الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.543 ^a	.294	.278	.41072

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

b. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3.097	1	3.097	18.357	.000 ^a
Résidu	7.422	44	.169		
Total	10.519	45			

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3.097	1	3.097	18.357	.000 ^a
	Résidu	7.422	44	.169		
	Total	10.519	45			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال,

b. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1.076	.268	4.009	.000	
	المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.563	.131	.543	4.285	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.8358	2.7366	2.1957	.26233	46
Résidu	-.59547-	.93898	.00000	.40613	46
ErreurPrévision	-1.372-	2.062	.000	1.000	46
ErreurRésidu	-1.450-	2.286	.000	.989	46

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

Diagrammes

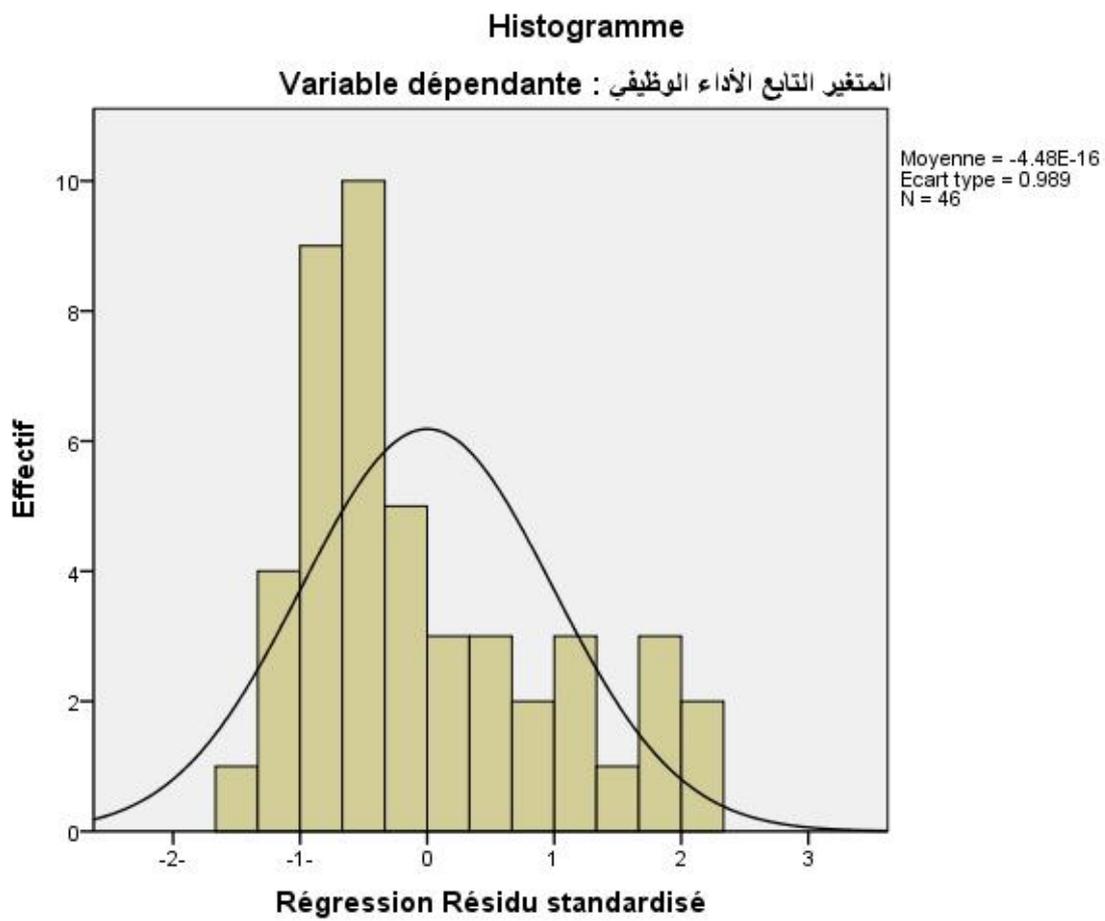
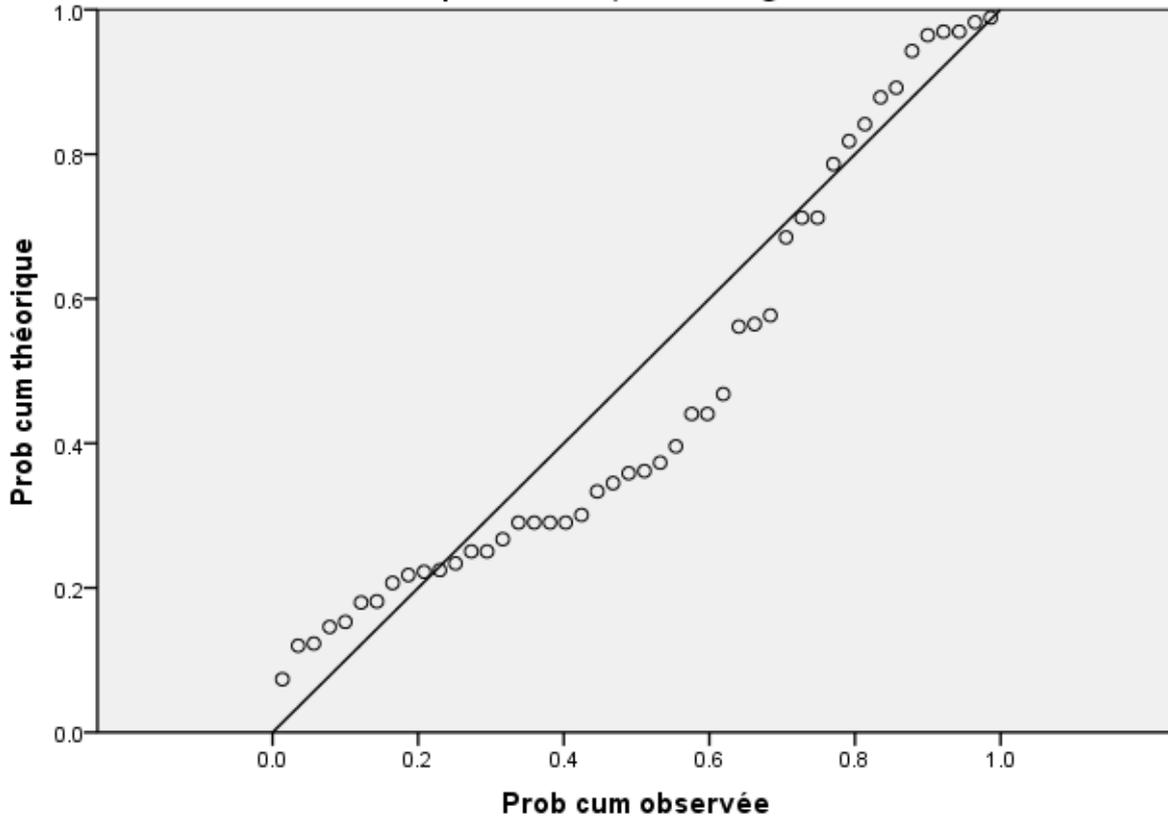


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي مصفوفة الارتباطات

		المتغير التابع الأداء الوظيفي	
Rho de Spearman	أولا : المعدات	Coefficient de corrélation	.476**
		Sig. (bilatérale)	.001
		N	46
	ثانيا : الأفراد	Coefficient de corrélation	.698**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	46
	ثالثا : الشبكات	Coefficient de corrélation	.239
		Sig. (bilatérale)	.109
		N	46
	رابعا : البرمجيات	Coefficient de corrélation	.482**
		Sig. (bilatérale)	.001
		N	46
المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Coefficient de corrélation	.591**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	46	

الانحدار المتدرج:

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	ثانيا : الأفراد	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante المتغير التابع الأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.701 ^a	.491	.480	.34879

a. Valeursprédites : (constantes), ثانيا : الأفراد

b. Variable dépendante المتغير التابع الأداء الوظيفي

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	5.166	1	5.166	42.467	.000 ^a
Résidu	5.353	44	.122		
Total	10.519	45			

a. Valeursprédites : (constantes), ثانيا : الأفراد

b. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	.998	.191		5.228	.000
ثانيا : الأفراد	.595	.091	.701	6.517	.000

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	.998	.191		5.228	.000
ثانيا : الأفراد	.595	.091	.701	6.517	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

Variables exclues^b

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité
					Tolérance
1 أولا : المعدات	.057 ^a	.456	.651	.069	.759
ثالثا : الشبكات	-.048 ^a	-.406	.687	-.062	.834
رابعا : البرمجيات	.094 ^a	.731	.469	.111	.703

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), ثانيا : الأفراد

b. Variable dépendante المتغير التابع الأداء الوظيفي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.5929	2.7829	2.1957	.33883	46
Résidu	-.67590	.95012	.00000	.34489	46
Erreur Prévision	-1.779	1.733	.000	1.000	46
Erreur Résidu	-1.938	2.724	.000	.989	46

a. Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي

Diagrammes

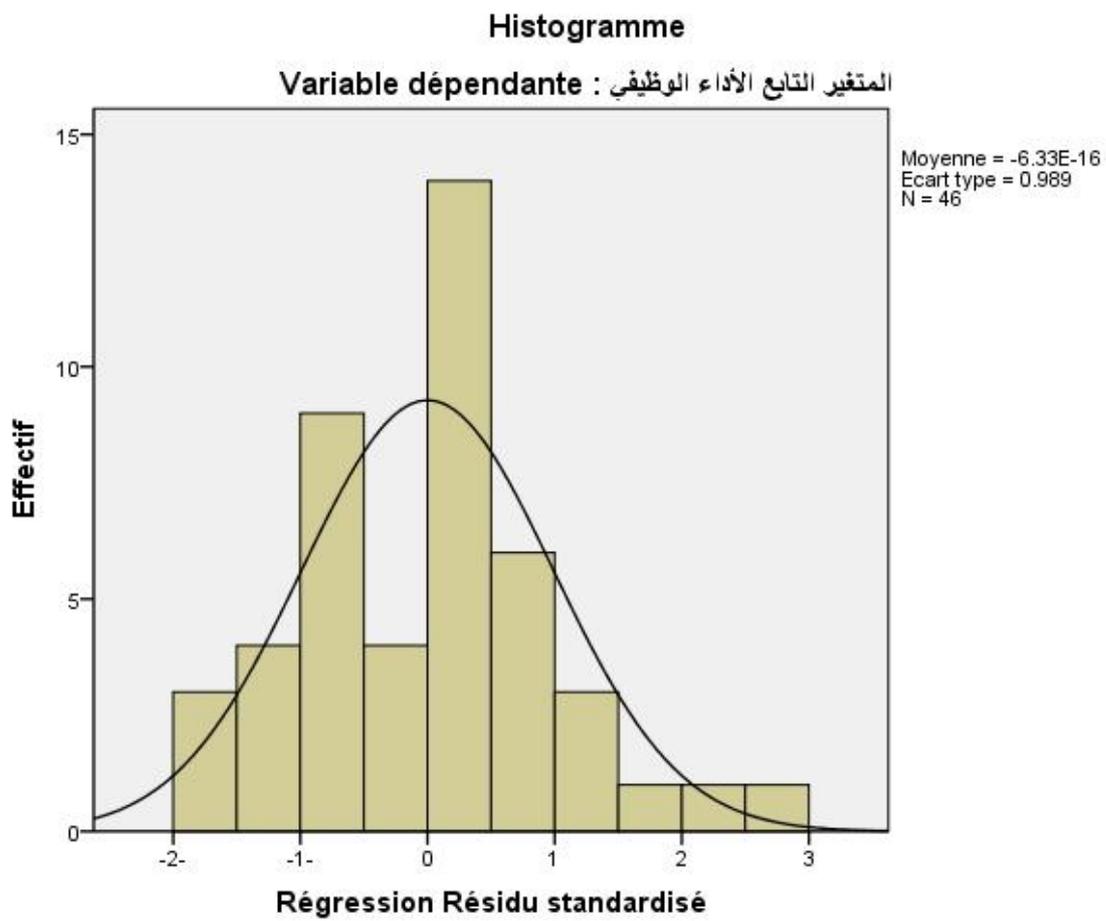
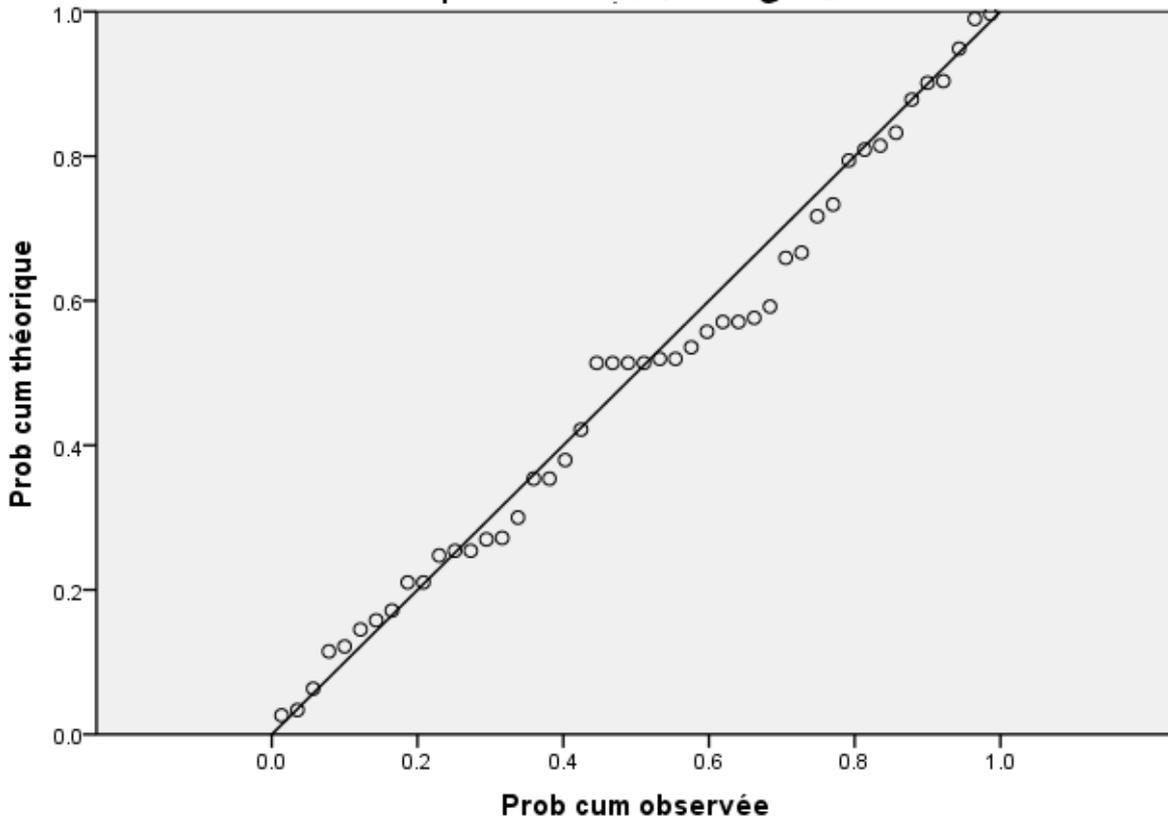


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الأداء الوظيفي



تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

أولا علاقة الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس

ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.865	1	.865	3.940	.053
Intra-groupes	9.655	44	.219		
Total	10.519	45			

ثانيا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.949	3	.316	1.388	.260
Intra-groupes	9.570	42	.228		
Total	10.519	45			

ثالثا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.693	2	.346	1.516	.231
Intra-groupes	9.826	43	.229		
Total	10.519	45			

رابعا علاقة بالخبرة توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	4.492	2	2.246	16.025	.000
Intra-groupes	6.027	43	.140		
Total	10.519	45			

خامسا علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.577	2	.288	1.248	.297
Intra-groupes	9.942	43	.231		
Total	10.519	45			

الفهرس



الصفحة	العنوان
III	الإهداء.....
IV	الشكر.....
V	ملخص الدراسة.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الأشكال.....
VIII	قائمة الجداول.....
X	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية	
02	تمهيد.....
02	المبحث الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية.....
02	المطلب الأول :الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....
02	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....
05	ثانياً : أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....
05	1- الآلات.....
05	2- البرمجيات.....
06	3- الشبكات.....
07	4- الأفراد.....
07	ثالثاً: إستعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....
08	المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي.....
08	أولاً : مفهوم الأداء الوظيفي.....
09	ثانياً :أبعاد الأداء الوظيفي.....
10	1- الجهد.....
10	2- القدرة.....
10	3- الإدراك.....
10	4- الوظيفة.....
10	5- البنية التنظيمية.....
11	المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي.....
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.....
13	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....
13	أولاً : الدراسات العربية.....

15	ثانيا : الدراسات الأجنبية.....
16	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
18	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
19	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
21	تمهيد.....
21	المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
21	المطلب الأول: منهجية الدراسة.....
22	أولا: منهج الدراسة.....
22	ثانيا:مجتمع وعينة الدراسة.....
22	ثالثا:خصائص عينة الدراسة.....
26	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
26	أولا:أداة الدراسة.....
27	ثانيا: صدق أداة الدراسة.....
28	ثالثا: ثبات أداة الدراسة.....
28	المبحث الثاني: تحليل والمناقشة النتائج.....
28	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة (الملاحظة).....
29	المطلب الثاني :عرض و تحليل نتائج الدراسة (الاستبانة)
29	-النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.....
29	البعد الأول: المعدات.....
30	البعد الثاني: الأفراد.....
31	البعد الثالث: الشبكات.....
32	البعد الرابع: البرمجيات.....
33	-النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....
34	-النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.....
35	أولا:العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات.....
35	ثانيا:اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية.....
35	ثالثا: اختبار الفرضيات الارتباطية بين المتغيرات.....
35	رابعا:تباين خط الأنحدار.....
36	-النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة.....
36	تحليل متوسطات لإجابات أفراد العينة لبعد الجنس.....
36	تحليل متوسطات لإجابات أفراد العينة لبعد العمر.....

37	تحليل متوسطات لإجابات أفراد العينة لبعء المستوى التعليمي.....
37	تحليل متوسطات لإجابات أفراد العينة لبعء الخبرة المهنية.....
38	تحليل متوسطات لإجابات أفراد العينة لبعء إسم الوظيفة.....
38	خلاصة الفصل.....
40	الخاتمة.....
43	المراجع.....
44	الملاحق.....
62	الفهرس.....