

جامعة قاصدي مرياح-ورقلة-

معهد التكنولوجيا

قسم المناجمنت



معهد العلوم و التقنيات التطبيقية  
I S T A  
جامعة ورقلة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس المهني

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري**

**دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري - ورقلة-**

**خلال الفترة الممتدة من 2018/02/22 الى 2018/04/22**

من إعداد الطالبين:

- ابيش شهلة

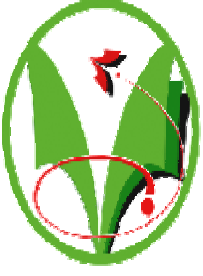
- كروش مريم

نوقشت بتاريخ:.....من طرف اللجنة.....

رئيسا	استاد محاضر ، جامعة ورقلة	خالد رجم
مشرفا	أستاذ محاضر , جامعة ورقلة	هتهات السعيد
مناقشا		بوعلي ليندة

الموسم الجامعي: 2018/2017





جامعة قاصدي مرياح-ورقلة-

معهد التكنولوجيا

قسم المناجمت



معهد العلوم و التقنيات التطبيقية  
I S T A  
جامعة ورقلة

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس المهني

فرع: علوم التسيير/تسيير الموارد البشرية

تخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

# أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على

## أداء المورد البشري

دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري (ورقلة)

من إعداد الطالبتين:

- ابيش شهلة

- كروش مريم

نوقشت بتاريخ:.....من طرف اللجنة.....

رئيسا		
مشرفا	أستاذ محاضر, جامعة ورقلة	هتهات السعيد
مناقشا		

الموسم الجامعي: 2018/2017

# الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد  
من دواعي الفخر والاعتزاز ان أهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع إلى

أمي وأبي العزيزين حفظهما الله ورعاهما

إلى أخواتي الأعزاء كل واحد باسمه

إلى كافة الأهل والأقارب والأصدقاء

خاصة إلى الذين نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي

إلى التي احمل معها أجمل وأبهى ذكرياتي صديقتي الوفية مريم

إلى أساتذتي وكل من علمني حرفا طوال مسيرتي الدراسية .

أهدي هذا البحث المتواضع راجية من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح .

شهادة



# الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم و هدانا إلى هذا العمل و أكرمنا بالتقوى  
إلى من كان سببا في وجودي و سهرا على تربيتي و والدتي أطل في عمرها ووالدي رحمه الله  
و اسكنه فسيح جناته  
إلى كل عائلتي الكريمة من أحدثهم سنا إلى ارفعهم قدرا  
إلى الأصدقاء و الأحباب في الإقامة كل واحد باسمه  
إلى زملائي بالدفة و خاصة زميلتي شهلة ابيش حين جمعنا نور العلم و عبقنا من نسيم الود  
و المحبة  
إلى كل من قدم لي العون إلى كل هؤلاء اهدي العمل المتواضع راجينا من المولى عز و جل  
التوفيق و السداد.

مريم





# الشكر وتقدير

احمد الله سبحانه وتعالى على نعمة توفيقه لإتمام هذا العمل،

وأسأله التوفيق والسداد في المستقبل.

أتقدم بعظيم الشكر والعرفان الجميل للأستاذ الكريم السعيد هتهات لإشرافه على هذه المذكرة،

فلم يدخرا الوقت والجهد والنصائح رغم كثرة المشاغل والمسؤوليات، وكان لتوجيهه الفضل

الكبير في إعداد هذه المذكرة.

والشكر موصول كذلك للجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العمل وأرجو من الله ان تسهم

ملاحظاتهم القيمة وأرائهم السديدة في إثراء هذه المذكرة.

كم أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني في إعداد هذا العمل،

وأشكر كل من مد لي يد العون والمساعدة من عمال مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.

وأخيرا فأني أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاح هذه

الدراسة، التي أرجو من الله تعالى ان تكون عملا خالصا لوجهه الكريم،

ونافعا لعباده.

شهلة  
مريم

ضمن المتطلبات الحديثة والتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات أوضحت مؤسسات ضرورة العمل بها, ومن خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة تمكنا من معرفة درجة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المورد البشري, حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات, ووزعت على عينة من العاملين حيث بلغ تعداد عينة الدراسة (62) عامل, و قد تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS), بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لبيرسون, وانتهت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها: انه يوجد تأثير ايجابي و أهمية كبيرة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري بنسبة 50% للمئة, و انه توجد دلالة إحصائية لتأثير أداء المورد البشري من تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة من ناحيتي استخدام الشبكات و البرمجيات. و إن المؤسسة محل الدراسة لها وعي لمفهوم الأداء و إن تحسينه ممكن أن يرتبط بعوامل أخرى, كالتحفيز وزيادة في الأجور و المشاركة في اتخاذ القرار, و قد أوصت الدراسة بعدة توصيات من شأنها تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين أداء المورد البشري .

**الكلمات المفتاحية :** تكنولوجيا المعلومات، الأداء، المورد البشري، تقييم الأداء،

## Study Résumé

Within the modern requirements and rapide developement of information technology made it clear to institution that it was necessary to work under the field study the office

We have been able to determine the degree to which technology contributes to improving human resource performance.

Where we depended in this study at of questionnaire as main tool to collect data, and they were divided to a pattern from staff, where accomplish listing sample into (62) worker and it has been the data analysis, which incoming in the questionnaire over statistical packat of social sciences (spss) depended on statistical averages architectural evants and the coefficient attachment of birson, so the study finished a group of results the main ance are:

-there is a positive effect and grand importance to applicate information technology on human resource performance prorate 50% and there is statistic marker to effect human resource performance from

Information technology in the institution to the programmings and the meshes furthermore the institution is a study site of it and it is aware to performance concept and its amelioration can be attached with an other circumstances like the motivation over pamrnt and to assiston making decision

Therefore the study recommended which reinforce the use of the information technology in the right way

Information

**The key words:** information technology, performance human resource performance evaluation, human resource, performance.

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الرموز
VII	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و أداء المورد البشري</b>	
02	تمهيد:
03	المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات
04	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات
06	المبحث الثاني: تقييم أداء المورد البشري
06	المطلب الأول: تعريف و أهمية أداء المورد البشري
07	المطلب الثاني: معايير تقييم أداء المورد البشري
09	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المورد البشري
11	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية</b>	
13	تمهيد
14	المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة
14	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن ديوان الترقية و التسيير العقاري -ورقلة-
16	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
22	المبحث الثاني: تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI) و اداء العمال فيها.
22	المطلب الأول:تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI)
23	المطلب الثاني: واقع تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
26	المبحث الثالث: اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على اداء المورد البشري في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري



27	المطلب الأول: تقدير طبيعة وقوة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري في المؤسسة
28	المطلب الثاني : مقارنة ما بين الجوانب الأكثر أهمية لتكنولوجيا المعلومات في تأثيرها على الأداء
30	خلاصة الفصل
32	الخاتمة
35	المراجع
37	الملاحق
51	الفهرس

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
17	اختبار الثبات حسب معامل الفاكرونباخ	1-2
18	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	2-2
18	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	3-2
19	توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف المهني	4-2
20	توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية	5-2
21	توزيع عينة الدراسة حسب الدائرة	6-2
22	خصائص تكنولوجيا المعلومات	7-2
22	وسائل تكنولوجيا المعلومات	8-2
23	ساليب تكنولوجيا المعلومات	9-2
24	اوزان اجابات حسب سلم لكارث الثلاثي	10-2
24	مستوى استخدام الاجهزة	11-2
24	مستوى استخدام البرمجيات	12-2
25	مستوى استخدام الشبكات	13-2
27	مصفوفة الارتباط بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات و أداء المورد البشري	14-2
28	مصفوفة ارتباط جزئية بين متغيرات الدراسة	15- 2

قائمة الأشكال:

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
08	معايير تقييم الأداء (نموذج رقم 01 )	1-1
09	معايير تقييم الأداء الوظيفي (نموذج رقم 02 )	2-1
18	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	1-2
19	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	2-2
20	توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف المهني	3-2
20	توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية	4-2
21	توزيع عينة الدراسة حسب الدائرة	5-2

### قائمة الرموز والاختصارات:

الاختصار/ الرمز	الدلالة
OPGI	ديوان الترقية و التسيير العقاري
LAN	الشبكة المحلية
MAN	شبكة المنطقة
WAN	الشبكة الواسعة
INTER	انترنت
SPSS	نظام تقييم الإحصائيات للعلوم الاجتماعية

### قائمة الملاحق:

الرقم	الملحق	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمديرية ديوان الترقية و التسيير العقاري	37
02	الهيكل التنظيمي لدائرة الموارد البشرية	38
03	استمارة استبيان	39
04	معامل الفاكرونباخ	43
05	تكرار النسب للبيانات الوصفية لعينة الدراسة	43
06	تكرار ونسب لخصائص تكنولوجيا المعلومات	45
07	تكرار ونسب لوسائل تكنولوجيا المعلومات	46
08	تكرار ونسب سلبيات تكنولوجيا المعلومات	47
09	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير لتكنولوجيا المعلومات	48
10	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير أداء المورد البشري	49

مقدمة

توطئة

في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة والتطور التكنولوجي الذي تعرفه الساحة المحلية والعالمية وكذا ظهور العولمة، تسعى المؤسسة إلى تبني منهج سليم ودقيق لتطوير مختلف جوانبها خاصة الإدارية منها بما في ذلك العنصر البشري، حيث يعتبر هذا الأخير الرأس مال النادر الذي تتسابق المنظمات لتوفيره كما ونوعا بشكل الذي يزيد من فعاليتها، وذلك لما له من أهمية بالغة وفعالية كبيرة في بقاء المؤسسة واستقرارها، باعتباره الركيزة الأساسية التي تساعد المؤسسة على حسن تسييرها والاستجابة لتطورات الحاصلة في مختلف المجالات.

وتجدر الإشارة بان وجود تكنولوجيا معلومات مثالية ذات ارتباط وطيد بالموارد البشري ومتعلقة بنجاحه في أداء المهام الموكلة إليه وفي هذا السياق تحاول الدراسة الراهنة تشخيص اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري ومدى توفير المؤسسة محل دراستنا لتكنولوجيا المعلومات المناسبة للعاملين حتى نتحصل على أقصى مردود كمي وكيفي. ومن منطلق حرصنا على معرفة الحقيقة، ركزت دراستنا على الكشف على تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على أداء المورد البشري وجاءت دراستنا لتكشف عن العلاقة الموجودة بين المتغيرين.

إشكالية الدراسة

إن دراستنا لتكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري (OPGI) بورقلة تعتمد على معرفة دورها في تحسين أداء المورد البشري ، و بغية الإحاطة بالموضوع قمنا بطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المورد البشري في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري

(OPGI) بورقلة؟

الإشكاليات الفرعية

1- ما هي خصائص ووسائل تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري (OPGI) بورقلة؟ ؛

2- كيف يتم تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري (OPGI) بورقلة؟ ؛

3- ما هي الجوانب الأكثر أهمية في تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء المورد البشري في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير

العقاري (OPGI) بورقلة؟ ؛

4- ما هي سلبيات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري

(OPGI) بورقلة؟.

فرضيات الدراسة :

1- تتميز تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة OPGI باللاتزامنية، بالانتشار، والشبوع، وتعتمد بالدرجة الأولى على الأجهزة

والشبكات فيها ؛

2- تستخدم مؤسسة OPGI كل العناصر المتمثلة في الأجهزة الالكترونية و البرمجيات و الشبكات و قواعد البيانات ؛

3- تعتبر الأجهزة ( الحواسيب، الطابعات ....) هي الأكثر جوانب تكنولوجيا تأثيرا على أداء المورد البشري في مؤسسة

؛OPGI

4- من بين أهم السلبيات تقليص الوظائف بالنسبة للعمال.

### أهداف الدراسة :

ان أي بحث علمي يسعى لتحقيق أهداف سواء من الجانب النظري أو التطبيقي، في هذا الموضوع يمكننا بلورة الأهداف التالية:

- السعي للوصول إلى تكنولوجيا معلومات حديثة في المنظمات تسهم بشكل فعال في رفع مستوى أداء المورد البشري ؛
- تحديد نوع وقوة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري ؛
- التعرف على مدى تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري.

### مبررات اختيار الموضوع

أسباب ذاتية :

- الميول الشخصي للموضوع في التعرف على تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري ؛
- اعتقادنا بضرورة الإهتمام بالعنصر البشري وتحسين أدائه كونه العامل الأساس في استمرار وبقاء المنظمة.

أسباب موضوعية :

- إهتمام المؤسسات بتأثير العنصر البشري على أداء ديوان الترقية والتسيير العقاري؛
- معرفة أسباب غياب وسائل تكنولوجيا المعلومات في ديوان الترقية والتسيير العقاري.

### حدود الدراسة

حدود مكانية :

أجريت الدراسة على مستوى مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، المديرية العامة، ورقلة.

حدود زمانية :

أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 2018/02/22 إلى 2018/04/22 .

### منهج الدراسة

بهدف دراسة الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لصياغة الجانب النظري من خلال الفصل الأول، بينما في الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية فقد تم استخدام المنهج الاستدلالي باستخدام عينة من العمال في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري (ورقلة)، وتم توزيع الاستبيان ومعالجته باستخدام برنامج المعالجة الإحصائية للبحوث الاجتماعية. وهذا من أجل الحصول على المعلومات بدقة لإسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة.

## صعوبات الدراسة

- تراكم الأعمال لدى مؤطرنا خلال فترة التبرص ؛
- صعوبة استرجاع استمارات الاستبيان.

## هيكل الدراسة

لمعالجة إشكالية البحث قسم البحث إلى فصلين :

الفصل الأول الخاص بالأدبيات النظرية حول تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء المورد البشري، بحيث في المبحث الأول تطرقنا إلى تكنولوجيا المعلومات ( مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات وخصائصها ومكوناتها)، ثم في المبحث الثاني تطرقنا إلى مفاهيم حول أداء المورد البشري وحاجتهم لوسائل تكنولوجيا المعلومات بهدف إتمام مهامهم وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين أداء المورد البشري، بعد الانتهاء من الفصل الأول نتطرق إلى الفصل الأخير : المخصص لدراسة الميدانية بعنوان تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء المورد البشري، والذي يتضمن مبحثين : في المبحث الأول : يتم التطرق إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة. وفي المبحث الثاني : يتم عرض ومناقشة النتائج.



# الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و أداء المورد

البشري

## تمهيد:

إن الموارد البشرية تعتبر من أئمن أصول المؤسسة ومستودعا هاما للجهود الكامنة التي يمكن تطويرها واستثمارها كسلاح تنافسي لا يمكن تنفيذه، مما استلزم عليه اضطلاعها بمهام ومسؤوليات أكثر أهمية واستخداما لوسائل تسييره أكثر تعقيدا ووسائل رقابية وتشخيصية أكثر تطورا كتكنولوجيا المعلومات التي يمكن من خلالها تحسين أداء المورد البشري كما يعتبر تقييم أداء المورد البشري من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي مؤسسة أو أي مشروع من المشروعات الاقتصادية وهدفها تحقيق الرضا التام بين العاملين واستقرارهم النفسي وثقافتهم الكاملة بالإدارة وحرصهم على تحقيق أهدافها.

## المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات

سيتم من خلال هذا المبحث عرض المفاهيم النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وكذلك التطرق إلى خصائصها ومكوناتها.

### المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات ميزة العصر الذي نعيش فيه، ولذلك سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات.

1. تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توزيعها.<sup>1</sup>
  2. يقصد بتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة.<sup>2</sup>
  3. تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة.<sup>3</sup>
- ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجموعة من المكونات المادية والمعنوية، لبناء نظم المعلومات وذلك بعد معالجتها، تخزينها، توزيعها واسترجاعها وذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

### المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تميزت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر بعدد من السمات و الخصائص عن غيرها من التكنولوجيات، من أبرزها:

1. **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة ان تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأسره.
2. **الاجماهيرية:** إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.
3. **تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
4. **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها وابتسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية و العملية.<sup>4</sup>
5. **الفاعلية:** وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.

<sup>1</sup> غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات و التطبيقات، عمان، الطبعة الأولى، 2010، دار الوراق للنشر و التوزيع، ص 16.

<sup>2</sup> عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، الأردن(عمان)، الطبعة الأولى 2015- 1436هـ، دار المعترف للنشر و التوزيع، ص 126.

<sup>3</sup> عبد الكريم منصور بن عوف، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على النظام المحاسبي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان، 2010، ص 65.

<sup>4</sup> صبيحة بوعمر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة خلال الفترة 2010-2013)، ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، ورقلة، 2013، ص 5-6.

6. **تحديد المستفيد:** أي أنه ستم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات، وتجهيزهم بما لقاء مقابل لخدماته.
7. **اللاتزامية:** تعني إمكانية ترسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة.
8. **قابلية التحرك و الحركة:** بمعنى إمكانية بث معلومات واستقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل.
9. **قابلية التحويل:** إمكانية نقل المعلومات من وسيط لأخر باستعمال تقنيات كجمع بالتحويل، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
10. **قابلية التوصيل:** إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع.
11. **الشيوع و الانتشار:** قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع.
12. **العالمية و الكونية:** إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات

1. **الأجهزة (Hardware):** وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.
2. **البرمجيات (software):** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال، ونجد نوعان من البرمجيات:<sup>2</sup>
- 1-2. **برمجيات نظم التشغيل:** وهي برمجيات التي يستخدمها الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه، وهو نظام يتم تحميله تلقائياً عند بدء تشغيل الحاسوب، فهي تقوم بمساعدة وحدة المعالجة المركزية وتفسير خطوات البرمجيات الأخرى و التنسيق بينهما.
- 2-2. **برمجيات التطبيق:** وتستخدم في تنفيذ وظائف عامة مثل معالجة النصوص، والجداول الالكترونية، وقواعد البيانات، والبريد الالكتروني وكذلك وظائف خاصة أو محددة مثل برامج معالجة العمليات، المشتريات، المحاسبية، والموارد البشرية، وغيرها من البرمجيات ذات الوظائف الخاصة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مديحة جدي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ورقلة، 2016، ص22.

<sup>2</sup> صبيحة بوعمر، مرجع سبق ذكره، ص8.

<sup>3</sup> ياسمين أعراب، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومة المحاسبية (دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية لولاية ورقلة لسنة 2015)، ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ورقلة، 2015، ص8.

**3. الشبكات (Networks):** وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وتربط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينها، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد و التجارة الالكترونية وهناك عدة أنواع من الشبكات أهمها:

**1-3. الشبكات المحلية (LAN):** يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسوب وملحقاتها ضمن مبنى أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم (Client-serveur).

**2-3. شبكة المنطقة (MAN):** تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة من مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات من الألياف الضوئية لربط هذه الشبكة.

**3-3. الشبكات الواسعة (WAN):** وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا.

**3-4. الانترنت (INTER):** تمثل شبكة الإنترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من (INTER NATIONAL NETWORK) وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة.

**3-5. قواعد البيانات (DATA BASE):** وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها 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.<sup>1</sup>

**3-6. شبكات الاتصال:** يتم انتقال المعلومات عبر أجهزة الحاسوب من خلال شبكات اتصال داخلية، خارجية، محلية وعالمية وقد ساعد على انتشار هذه الشبكات وإبراز دورها بشكل أكبر في الانفتاح الاقتصادي، وزيادة الحاجة إلى المعلومات والبيانات التي يتم تبادلها على شكل كلمات، رسائل مكتوبة، رسائل صغيرة، ورسومات أو أي رموز أخرى تعبر عن الأفكار أو البيانات المراد إيصالها من المرسل إلى المستقبل.<sup>2</sup>

**3-7. شبكة الانترنت:** هي شبكة على مقياس المؤسسة داخليا توفر لها تقاسم ممتاز والاتصال الجيد أكثر من ذلك فهي تسمح بتسيير العمل الجماعي، إدارة المشاريع، نمذجة المعارف للمساعدة على اتخاذ القرار بحيث ترفع من أداء المؤسسة لتكون أكثر فعالية.

**3-8. شبكة إكسترنات:** هي شبكة خارجية تربط المؤسسة مع زبائنها ومورديها وهي أيضا تستند لتقنيات الانترنت وهي ثلاثة أنواع: إكسترنات التزويد التي تربط مخازن، إكسترنات التوزيع، أما الثالثة فهي إكسترنات تبادل الأسعار بين المؤسسات الكبيرة والصغيرة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صبيحة بوعمره، مرجع سبق ذكره، ص 10، 9.

<sup>2</sup> ياسمين أعراب، مرجع سبق ذكره، ص 8.

<sup>3</sup> نور الهدى بن هجيرة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (دراسة حالة مركز توزيع أجهزة الإعلام (CDMI)، ماستر، كلية العلوم الاقتصادية التسيير و العلوم التجارية، ورقلة، 2013، ص 8، 7.

## المبحث الثاني: تقييم أداء المورد البشري

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى تعريف الأداء وأهميته وأهم المعايير التي من خلالها يتم قياسه وكذلك إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المورد البشري.

### المطلب الأول: تعريف وأهمية أداء المورد البشري

#### الفرع الأول: تعريف أداء المورد البشري

##### 1- تعريف أداء المورد البشري:

لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم أداء المورد البشري نذكر منها:

هو درجة تحقق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشيع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وهو الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد سواء من ناحية وجود كمية العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به.<sup>1</sup>

ويعرفه الباحث الاقتصادي **kalika**: "بأنه الدرجة أو النسبة من الأهداف التي حققتها المؤسسة".<sup>2</sup>

وعرفها أيضا كلا من "**Miller et Bromiley**" الأداء هو محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها المادية والبشرية، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة.<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء هو الجهد الذي يقوم به الفرد والذي يعبر على مستواه في أدائه للمهام المكونة لوظيفته، وذلك من اجل تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة.

##### 2- تعريف تقييم أداء المورد البشري:

يقصد بتقييم أداء الموارد البشرية أو الأفراد في المنظمة "دراسة وتحلي لأداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى قدراتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا الحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل و تحمله لمسؤوليات أكبر، وترقيه لوظيفة أخرى.<sup>4</sup>

ويمكن تعريف تقييم الأداء بأنه عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أداءه.<sup>5</sup>

ويعرفه آخرون على انه: "تقييم الأداء عملية تتم وفق نظام رسمي موضوع مسبقا من قبل إدارة الموارد البشرية، ويتم بموجبه قياس أداء العاملين وسلوكهم و تقييمها في أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء و السلوك و تحديد نتائجها خلال فترات دورية زمنية محددة مسبقا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>رواية حسن مسلم، إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص215.  
<sup>2</sup>راضية بداع، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة مؤسسة رغوة الجنوب تقرت-ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ورقلة، 2017، ص9.  
<sup>3</sup>طويهي فاطمة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت-ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران2، 2015، ص51.  
<sup>4</sup>انس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، عمان(الأردن)، الطبعة الأولى، 2011-1432هـ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ص259.  
<sup>5</sup>محفوظ احمد جودة، إدارة الموارد البشرية، الأردن (عمان)، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص243.

ونستخلص من خلال التعاريف السابقة بان تقييم أداء المورد البشري هو عبارة عن عملية تتم بموجبها دراسة وتحليل أداء العاملين وسلوكهم وتصرفاتهم وتقييمها أثناء العمل خلال فترة زمنية معين

### الفرع الثاني : أهمية تقييم أداء المورد البشري

ان عملية تقييم الأداء لها أهمية على مستوى الفرد والمنظمة وتكمن هذه الأهمية في كون عملية التقييم تتصل بصورة مباشرة بالعنصر البشري، لذا يجب معاملة جميع الموظفين داخل المنظمة بصورة موضوعية وعلمية وعلى أساس العدالة والمساواة وذلك لتحقيق أهدافها ومن ثم تحقيق حاجات الأفراد والمجتمع ككل وتتضح أهمية التقييم من خلال:

#### 1- بالنسبة للمنظمة:

- أ- تستطيع المنظمة من خلال عملية التقييم الوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والايجابية على مردودية الفرد وفعالية المنظمة؛
- ب- تساعد على تزويد المستويات الإدارية بالوسائل الكفيلة لقياس وتخطيط الأداء وبالتالي اعتمادهم على حقائق صحيحة وواقعية عند اتخاذ القرارات؛
- ج- يساهم في الكشف عن الكفاءات الكامنة للأفراد مما ينعكس إيجابا على تحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمة.

#### 2- أهميته بالنسبة للأفراد:

- أ- إعطاء فرص للعاملين لتدارك أخطائهم والعمل على تجنبها وتنمية مهاراتهم وتحقيق رغباتهم؛
- ب- الرفع من معنويات العاملين، حيث أن مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري إذا ارتكزت على أسس موضوعية وعلمية سليمة.

#### 3- أهميته بالنسبة لإدارة الموارد البشرية:

تتمثل أهمية تقييم الأداء بالنسبة لإدارة الموارد البشرية من خلال تأثير معظم الوظائف الأخرى لإدارة الموارد البشرية بنتائج عملية تقييم الأداء، كالتخطيط للموارد البشرية، التكوين، التحفيز، والحوافز.... الخ، أي ان عملية تقييم الأداء تربطها علاقة تكاملية مع عدد كبير من وظائف إدارة الموارد البشرية.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: معايير تقييم أداء المورد البشري

يقصد بمعايير الأداء الوظيفي وتقييمه، المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا أو الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن به للحكم عليه، وتعتبر معايير تقييم الأداء الوظيفي العناصر التي ستستخدم كركائز للتقييم وهناك عدة تقسيمات لمعايير تقييم الأداء الوظيفي ومن بين هذه التقسيمات أو النماذج الآتي :

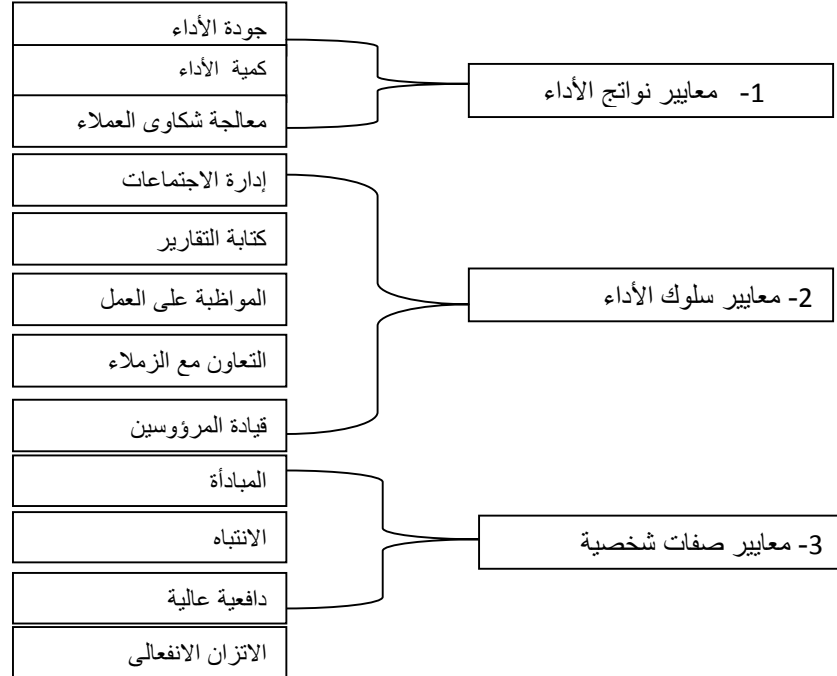
<sup>1</sup> زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي و أثرها على أداء الموظفين في المؤسسة (دراسة حالة ثانوية أمزيلا محمد بحيزر)، ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة البويرة، 2014، ص52.

<sup>2</sup> محمد الهزام، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية في علوم التسيير، تلمسان، 2016، ص47-48.



النموذج 1: حيث يقسم عناصر ومعايير تقييم الأداء الوظيفي إلى ثلاث معايير: معايير نواتج الأداء، معايير سلوك الأداء ومعايير الصفات الشخصية وهي محددة في الشكل الآتي:

شكل رقم (1-1): يبين قائمة معايير تقييم الأداء نموذج 1



**المصدر:** من إعداد الطالبتين باعتماد على مذكرة سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، بسكرة، 2014، ص 81.

**-النموذج 2:** يقسم هذا النموذج معايير الأداء الوظيفي إلى نوعين موضوعي وسلوكي.

فأما الموضوعي يشمل المعرفة بالعمل ومطالبه، كمية الإنتاج ومدى تغطية العامل لمسؤولياته جودة الإنتاج من خلال مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة الإنتاج.<sup>1</sup>

أما السلوكي فيشمل التعاون مع الزملاء، درجة الاعتماد على العامل في أداء مهامه، حرص العامل على الآلات والأدوات وسلامتها، المواظبة من حضور وعدم التغيب، مدى محافظة العامل على وقت عمله، السلوك الشخصي وأخلاقيات العامل داخل العمل.

**-النموذج 3:** يقسم هذا معايير الأداء الوظيفي إلى خمسة عناصر وهي مبينة في الشكل الآتي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي(دراسة حالة عينة من الإداريين بكليات و معاهد جامعة باتنة)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة بسكرة، 2014، ص 82، 83.

<sup>2</sup>سهام بن رحمون، مرجع سابق، ص 83، 84.

الشكل رقم (2-1): يبين قائمة معايير تقييم الأداء الوظيفي نموذج 02



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مذكرة سهام بن رحوم ، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، بسكرة، 2014، ص84.

### المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المورد البشري

لقد أصبحت تحظى التنمية البشرية وتحسين أداء المورد البشري بأهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تحسين وتطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة الداخلية، وفي هذا المجال كان لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تحسين أداء المورد البشري، حيث أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تحسين الأداء وعليه ومن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية التكنولوجيا في تحسين أداء المورد البشري والمتمثلة فيما يلي:

- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة؛
- تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات؛
- توفر تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية؛

- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية؛
- خفض تكاليف الإنتاج وجعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة واطل تكلفة؛
- زيادة ولاء المورد البشري للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار؛
- تساهم الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات العمليات الإدارية لها أهمية كبيرة في التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتفعيل في العملية الإدارية. مما سبق القول نرى أي مؤسسة إذا أرادت ان تحسن من أدائها وتميز عن منافسيها لابد لها من استعمال تكنولوجيا المعلومات، حيث أنها تؤدي دورا كبيرا في تحديد وتطوير المؤسسات والارتقاء بأدائها وتحسين ظروف العمل بها وتسهيل مختلف التعاملات داخل المؤسسة.

### خلاصة الفصل

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الإلمام بالأساسيات النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين أداء المورد البشري, حيث تم التعريف بتكنولوجيا المعلومات، وتوضيح خصائصها ومكوناتها، كما تم التعريف بأداء المورد البشري والتطرق إلى أهميته وكيفية تقييمه وذلك من خلال الاعتماد على معايير معينة, كما تم التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري, لذا يجب على المؤسسة ان تهتم بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات حيث ان هذه الأخيرة تساهم بشكل كبير في تحسين العديد من مجالات أعمالها. وخلصت الدراسة النظرية في التوصل إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المورد البشري

## الفصل الثاني

واقع تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على أداء المورد

البشري دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير

العقاري(ورقلة).

تمهيد :

بعد الإحاطة بالجانب النظري لدراستنا في الفصل الأول و المتعلق بتكنولوجيا المعلومات و أداء المورد البشري، حيث تناولنا فيه كل المعلومات الخاصة بهذين المتغيرين، ونظرا لارتباط المورد البشري بتكنولوجيا المعلومات لما لها من تأثير كبير على مهامه، و انطلاقا من كل هذا سنحاول في هذا الفصل تناول الجانب التطبيقي و ذلك من خلال تقديم شرح للخطوات المنهجية التي تم إتباعها كبداية لتطبيق الدراسة الميدانية التي كانت علة مستوى ديوان الترقية و التسيير العقاري بورقلة، وإسقاط بعض المفاهيم التي تطرقنا إليها في الدراسة النظرية الواقع في المؤسسة محل الدراسة كما تم استخدام الاستبيان لدراسة آراء العينة المختارة للإجابة على تساؤلاتنا المطروحة حول الموضوع، وذلك بتوزيعها على عينة من عمال المؤسسة ، وباستخدام مجموعة أساليب إحصائية لدراسة هذا الفصل بالاعتماد على مبحثين كالآتي :

المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة و الأدوات المستخدمة

المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج

### المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة فيما يخص نشأتها وأهدافها ومجال نشاطها، وكذلك مجتمع الدراسة وعينته والأدوات المستخدمة في الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات وكذا طريقة المعالجة الإحصائية للعينة وقياس مدى ثبات أداة الدراسة المستخدمة في جمع المعلومات.

### المطلب الأول: نبذة تاريخية عن ديوان الترقية و التسيير العقاري -ورقلة-

أنشأت مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري في سنة 1976 م بموجب مرسوم رقم 76/143 المؤرخ في: 1976/10/23 المتضمن إنشاء مكاتب الترقية و التسيير العقاري بمختلف الولايات بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91/147 المؤرخ في: 1991/05/12 و المتضمن تغيير الطبيعة القانونية للقوانين الأساسية للديوان، حيث حولت من مؤسسات ذات طابع إداري إلى مؤسسات ذات طابع اقتصادي و تجاري و صناعي، كما استفادت بالاستقلالية مع تبعتها المباشر لوزارة السكن، تتمتع دواوين الترقية و التسيير العقاري بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تعد تاجرة في علاقاتها مع غير وتخضع لقواعد القانون التجاري و مقرها الرئيسي لولاية ورقلة بحجى النصر -بامنديل- و الذي تم بناؤه في سنة 2011م، ديوان الترقية و التسيير العقاري هو المتعامل الرئيسي في ميدان أنجاز السكنات الاجتماعية في إطار الترقية و التسيير العقاري بولاية ورقلة، باعتباره مؤسسة عمومية.

يضم ديوان الترقية و التسيير العقاري إلى جانب الدوائر الإدارية عددا من الوكالات الخارجية الموزعة على تراب الولاية، و تعتبر الوكالة الخارجية مصلحة إدارية تابعة للديوان حيث تتمتع باستقلال عضوي عن مقره و تعمل تحت إشراف المديرية العامة، و على مستوى ولاية ورقلة نجد ان الديوان يشرف على 8 وكالات خارجية وهي كالتالي (وكالة تقرت، وكالة حاسي مسعود، وكالة بامنديل، وكالة سيدي خويلد، وكالة نقوسه، وكالة الطيبات، وكالة النزلة، وكالة الحجيرة).<sup>20</sup>

<sup>20</sup> جميلة اسوان، رئيس مصلحة الموارد البشرية.



أولاً: بطاقة تقنية للمؤسسة:<sup>21</sup>

إحصائيات شهر مارس 2018

ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية ورقلة	1- التسمية
حي النصر-بامنديل - ورقلة	2- مقره
عمومية	3- التصنيف القانوني
اقتصادي وتجاري	4- قطاع النشاط
سنة 1976م بموجب مرسوم رقم 76/143	5- تاريخ انجاز المؤسسة
	6- الواجهة
	7- الشعار
DA 366.780.333.63	8- رأس مالها
029.60.71.18	9- الفاكس
029.60.71.22	10- الهاتف
<a href="mailto:opgiogx@yahoo.fr">opgiogx@yahoo.fr</a> <a href="mailto:opgiogx@gmail.com">opgiogx@gmail.com</a>	11- البريد الالكتروني
08	12- عدد الفروع
504	13- عدد العمال الإجمالي
156	14- عدد العمال الدائمين (ذ)
57	15- عدد العمال الدائمين (!)
273	16- عدد العمال المتعاقدين(ذ)
24	17- عدد العمال المتعاقدين(!)
- ترقية البناءات - المحافظة على العمارات و ملاحقتها قصد الإبقاء عليها صالحة للسكن - إيجار المساكن و المحلات ذات الاستعمال المهني و التجاري و الحرفي أو التنازل عنها	17- مجالات العمل

<sup>21</sup> يازيد نادي، طاهرين حليلة، مصلحة الإعلام الآلي.

من أجل السير الحسن لكافة أنشطة المؤسسة تم وضع هيكل تنظيمي يسهل عملية توزيع المهام وتحديد المسؤوليات بين مختلف مصالح المؤسسة، وهذا ما يوضحه الهيكل التنظيمي للديوان انظر الملحق رقم (01).

وكذلك الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية الملحق رقم (02).

ثانيا : مهام وأهداف ديوان الترقية والتسيير العقاري-ورقلة-

### 1- مهام ديوان الترقية و التسيير العقاري في ميدان التسيير العقاري-ورقلة :

- ترقية البناءات

- المحافظة على العمارات و ملاحظتها قصد الإبقاء عليها صالحة للسكن ؛

- إيجار المساكن و المحلات ذات الاستعمال المهني و التجاري و الحرفي أو التنازل عنها ؛

- ترقية الخدمة العمومية في ميدان السكن لاسيما بالنسبة للفئات الاجتماعية الأكثر حرمانا ؛

- تحصيل مبالغ الإيجار و الأعباء المرتبطة بالإيجار وكذا ربوع التنازل عن الأملاك العقارية التي تسييرها ؛

- تنظيم جميع العمليات التي تستهدف الاستعمال الأمثل للمجمعات السكنية العقارية التي تسييرها و تنسيق ذلك ؛

- تطبيق سياسة الدولة في مجال السكن الاجتماعي و الترقوي( تعتبر وسيط بين المواطن و الدولة في مجال السكن) ؛

- إعداد جرد للعمارات المكونة للحظيرة العقارية التي تتولى دواوين الترقية و التسيير العقاري تسييرها و مراقبة النظام القانوني لشاغلي الشقق و المحلات الكائنة بهذه العمارات.

### 2- أهداف ديوان الترقية والتسيير العقاري-ورقلة:

- القضاء على أزمة السكن وإنجاز سكنات لائقة وفق معايير دولية ؛

- التعريف بالطابع العمراني للمنطقة ؛

- تطوير الجانب الفني والتسييري من اجل رفع الأداء ؛

- الدقة في إنجاز السكنات واحترام الآجال المحددة في التسليم .<sup>22</sup>

### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

#### الفرع الأول: الاستبيان

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة و قد اعتمدنا في بناء فقراته على الجانب النظري. وقد صممناه بطريقة بسيطة وواضحة تناسب و طبيعة هذه الدراسة.

وتتكون العينة من 62 حالة (عامل) موزعة عبر كافة دوائر ديوان الترقية و التسيير العقاري بورقلة، و يجدر بنا الإشارة إلى أن بعض أفراد العينة لم يدلو بمعلوماتهم الشخصية بشكل تام، وقد تم الإجابة على 53 حالة فقط. و الملحق رقم(03) يوضح نموذج استمارة الاستبيان.

<sup>22</sup> مرجع سبق ذكره.

1- محتوى الاستبيان:

قمنا أولاً بتقديم تمهيد حول موضوع الدراسة و تعريف العمال ( عينة الدراسة) بغرضنا الذي لا يخرج عن الإطار المهني و ان موضوعنا يصب حول دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المورد البشري، كما حددنا فقرات الاستبيان و قسمناه إلى ثلاثة محاور رئيسية و هي:

المحور الأول: المعلومات الشخصية للعامل: تضم الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف المهني، الأقدمية، الدائرة.

المحور الثاني: يخص العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و التي بدورها قسمت إلى فرعين:

الفرع الأول: تناول ثلاثة أسئلة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات وهي: خصائص تكنولوجيا المعلومات، وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في ديوان الترقية و التسيير العقاري، سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الفرع الأول: يتعلق بتقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة من خلال مكوناتها و التي قسمت إلى (07) نقاط تندرج تحت (03) عناصر أساسية مكونة لتكنولوجيا المعلومات وهي: الأجهزة، البرمجيات و الشبكات.

المحور الثالث: يتضمن العبارات المتعلقة بتقييم أداء المورد البشري قسمت إلى (15) نقطة، تتوزع على (15) بعد للأداء هي: جودة الأداء، قيادة المرؤوسين، المواظبة، التعاون مع الزملاء، الالتزام بدوام الأوقات الرسمية، القدرة على حل المشكلات، الجدية و الحرص، القدرة على التغيير و التكيف، القدرة الإبداعية، الاستعداد لتحمل المسؤولية، الدافعية، العلاقة بين الزبائن و الجمهور، كتابة التقارير، إدارة الاجتماعات و الغيابات المفاجئة.

2- تقدير ثبات الاستبيان

في هذا الجانب من اجل تقدير مدى مصداقية هذا الاستبيان في قياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و أداء المورد البشري في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري، نقيس ثبات الاستبيان بواسطة معامل (Alpha de Cronbach)، وهو عبارة على نسبة مئوية كل ما كانت اقرب من الواحد كل ما كان الثبات اكبر و الجدول التالي يبين نتائج الثبات:

الجدول رقم (2-1): يبين اختبار الثبات حسب معامل الفاكرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.809	32

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Spss

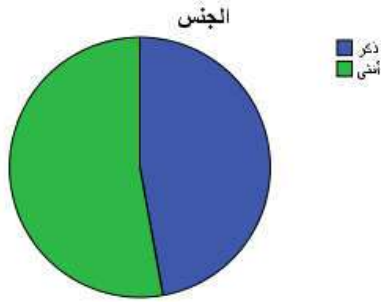
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل (Alpha de Cronbach) يساوي 0.809 و هي نسبة عالية تبين انه إذا أعيد توزيع الاستبيان من جديد على نفس العينة في نفس الظروف فان 80% منهم يعيدون نفس الإجابة، و هذا هي نسبة عالية توضح مصداقية النتائج التي يمكن استخراجها بواسطة هذه الأداة.

الفرع الثاني: دراسة وصفية لعينة الموظفين

نحاول فيما يلي إلقاء نظرة إحصائية مدروسة في المؤسسة حسب أسئلة ديمغرافية مطروحة في الاستبيان.

1- التوزيع حسب الجنس: عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم (2-2): يبين توزيع العينة حسب الجنس الشكل رقم (2-1): يبين توزيع العينة حسب الجنس



		الجنس	
		Effectifs	Pourcentage
Valid e	ذكر	25	47.2
	أنثى	28	52.8
Total		53	100.0

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Spss.

من خلال الجدول يتبين ان العينة متجانسة تقريبا بين الإناث و الذكور بأفضلية نسبية للإناث بنسبة 52.8% مقابل 47.2% ذكور.

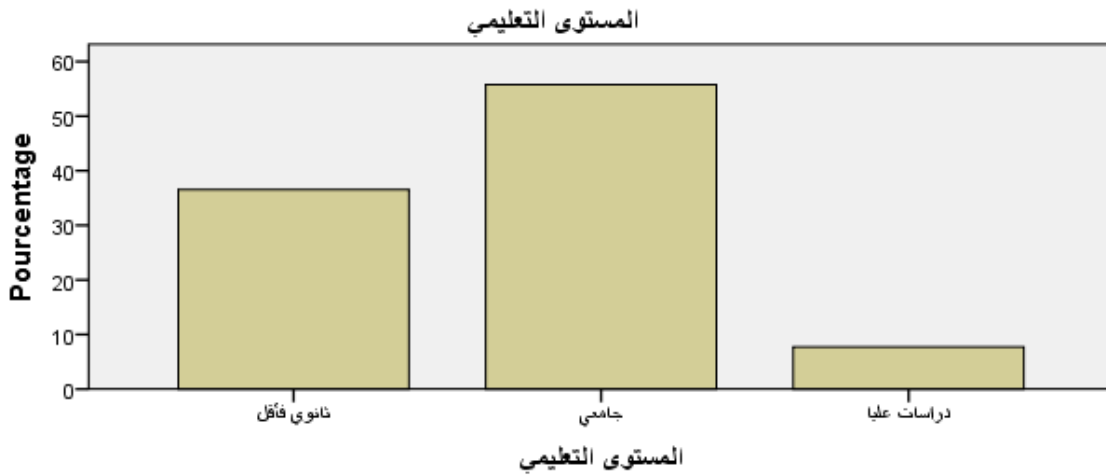
2- المستوى التعليمي : فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي .

الجدول رقم (3-2) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

		المستوى التعليمي	
		Effectifs	Pourcentage
Valide	ثانوي فاقل	19	35.8
	جامعي	29	54.7
	دراسات عليا	4	7.5
	Total	52	98.1
Manquante	Système manquant	1	1.9
Total		53	100.0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

الشكل رقم (2-2) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



**المصدر:** من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج **spss**

يتضح من خلال الجدول (2-3) والشكل البياني (2-2) ان غالبية عينة الدراسة هم إدارات جامعية بنسبة: (54,7%). في حين سجلت فئة ثانوي فأقل اقل نسبة ب: (35,8%) وهذا راجع إلى نوعية وطبيعة الوظيفة الإدارية التي تبحث على المستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة.

3- التصنيف المهني : فيما يلي عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التصنيف المهني.

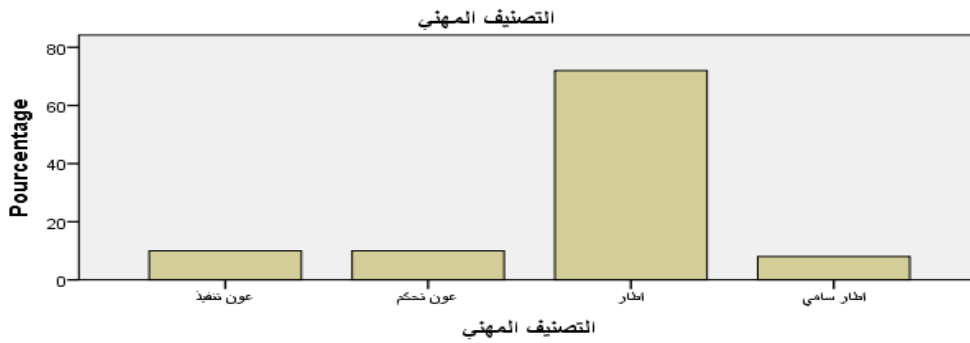
الجدول رقم (2-4) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف المهني.

التصنيف المهني

		Effectifs	Pourcentage
Valide	عون تنفيذ	5	9.4
	عون تحكم	5	9.4
	إطار	36	67.9
	اطارسامي	4	7.5
	Total	50	94.3
Manquante	Système manquant	3	5.7
Total		53	100.0

**المصدر:** من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج **spss**

الشكل رقم (2-3) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف المهني .



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (2-4) و الشكل البياني (2-3)، ان الفئة المهنية الغالبة هي فئة إطارات بنسبة (9.4%)، مما يدل على ان المؤسسة تسعى لتوظيف الكفاءات، في حين تتساوى نسبة اعوان تحكم و اعوان تنفيذ بنسبة (7.5%)، و نلاحظ نسبة منخفضة تخص فئة إطار سامي بنسبة (7.5%).

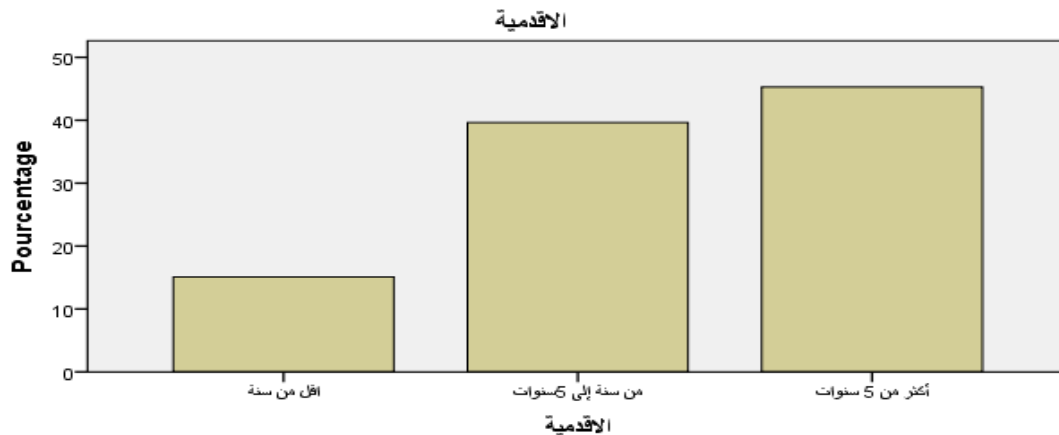
4- الأقدمية : فيما يلي عرض أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية .

الجدول رقم (2-5) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية.

		Effectifs	Pourcentage
Valid e	اقل من سنة	8	15.1
	من سنة الى 5 سنوات	21	39.6
	اكثر من 5 سنوات	24	45.3
Total		53	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss

الشكل رقم (2-4) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss

يتضح من خلال الجدول (2-5) و الشكل البياني (2-4) ان غالبية العينة محل الدراسة تتراوح اقدميتهم أكثر من 5سنوات ب : (45.3%) وهذا ما يدل على ان المؤسسة تسعى للحفاظ على عمالها وتطوير قدراتهم ومهاراتهم, في حين سجلت نسبة ضئيلة لفئة ذات اقدمية اقل من سنة بنسبة (15.1%).

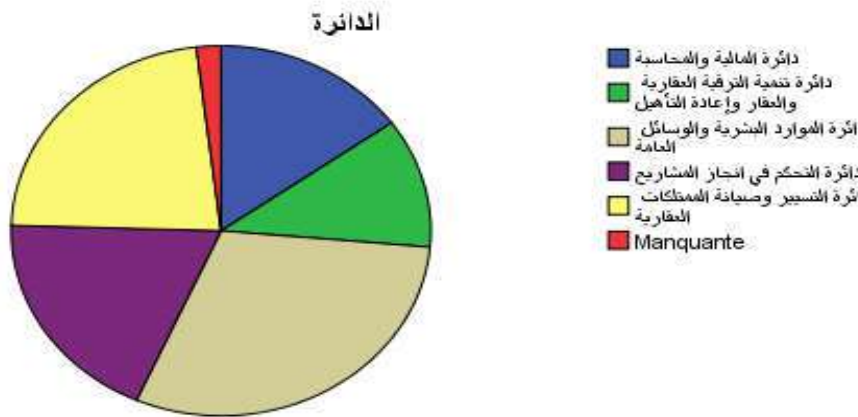
5- الدائرة: فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدائرة المنتمي إليها.

الجدول رقم (2-6): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الدائرة

الدائرة		Effectifs	Pourcentage
Valide	دائرة المالية و المحاسبة	8	15.1
	دائرة تنمية الترقية العقارية و العقار و إعادة التأهيل	6	11.3
	دائرة الموارد البشرية و الوسائل العامة	16	30.2
	دائرة التحكم في انجاز المشاريع	10	18.9
	دائرة التسيير و صيانة الممتلكات العقارية	12	22.6
	Total	52	98.1
Manquant e	Système manquant	1	1.9
Total		53	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج Spss

الشكل رقم (2-5): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الدائرة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول (2-6) و الشكل البياني (2-5) أن غالبية أفراد العينة يعملون في دائرة الموارد البشرية و الوسائل العامة بنسبة (30.2%)، في حين سجلت نسبة ضئيلة للأفراد الذين يعملون في دائرة تنمية الترقية العقارية و العقار و إعادة التأهيل بنسبة (11.3%).

### المبحث الثاني: تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI) و أداء العمال فيها.

في هذا الجانب سنحاول إلقاء نظرة تحليلية على أهم الجوانب في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة من خلال مايلي:

#### المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI)

##### 1- خصائص تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI)

يمكن تفصيل خصائص تكنولوجيا المعلومات من خلال الجدول التالي :

#### الجدول رقم(2-7) : يبين خصائص تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري

الترتيب بالأولوية	نعم	لا	الخصائص
2	15.1	84.9	اللاتزامية
3	9.4	90.6	اللامركزية
5	-	100.00	اللاجماهيرية
1	20.8	79.2	الشيوع و الانتشار
1	20.8	79.2	تحديد المستفيد
4	1.9	98.1	خصائص أخرى

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على الملحق رقم (06)

نلاحظ من خلال الجدول(2-7) من بين أهم الخصائص الموجودة لتكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI) هي الشيوع و الانتشار و تحديد المستفيد بنسبة 20% كموافقة تليها اللاتزامية بنسبة 15 %، بينما نجد أن أساليب تكنولوجيا المعلومات لا تمتاز باللاجماهيرية و اللامركزية.

##### 2- الوسائل المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

يمكن تفصيل وسائل تكنولوجيا المعلومات من خلال الجدول التالي:

#### الجدول رقم(2-8): يبين وسائل تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري

الترتيب بالأولوية	نعم	لا	الوسائل
1	81.1	18.9	الأجهزة
2	34.0	66.0	قاعدة البيانات
3	28.3	71.7	الشبكات
4	1.9	98.1	وسائل أخرى

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على الملحق رقم (07)



نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-8) من بين أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI) هي الأجهزة بنسبة 81% ويفسر ارتفاع نسبة استخدام العمال للأجهزة على كثرة استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و تليها قاعدة البيانات والشبكات بنسبة 34%، 28% على التوالي بينما نجد أن وسائل أخرى بنسبة ضئيلة حيث بلغت 1.9 لعدم وفرتها وعدم الاهتمام باستخدامها.

### 3- سليات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI)

يمكن تقديم سليات تكنولوجيا المعلومات في الجدول التالي:

#### الجدول رقم(2-9): يبين سليات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري

الترتيب بالأولية	نعم	لا	السليات
1	35.8	64.2	تقليص الوظائف
2	26.4	73.6	مخاطر التلوث بالفيروسات
4	15.1	84.9	المخاطر الصحية للعاملين
3	24.5	75.5	تحديد حماية المعلومة
5	5.7	94.3	سليات أخرى

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على الملحق رقم(08)

نلاحظ من خلال الجدول (2-9) إن النسبة الأكبر من الإجابات هي إن السليات الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تكمن في تقليص الوظائف بنسبة 35%، وتليها مخاطر التلوث بالفيروسات بنسبة 26%، ثم تحديد حماية المعلومة والمخاطر الصحية للعاملين بنسبة 24%، 15% على التوالي، بينما نجد نسبة ضئيلة في سليات أخرى بنسبة 5%.

### المطلب الثاني: واقع تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

من اجل تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة طرحنا 17 عنصر تمثل كل منها جانب من جوانب استخدام تكنولوجيا المعلومات مقسمة فحي ثلاثة أبعاد (الأجهزة، البرمجيات و الشبكات) حيث يدلي الموظف موافقته حسب ثلاث مستويات نقدرها نحن بالموازين 1،2،3.

كل ما كانت درجة أعلى عنصر معين كل ما يعني درجة استخدامه في المؤسسة أعلى، إلى انه تختلف مستويات الموافقة عن أفراد العينة على كل العناصر 17 لذلك نأخذ متوسط الايجابيات لديهم، كل ما كان متوسط العنصر أكبر كل ما كانت درجة استخدامه أكبر.

يمكن الاعتماد على مقياس ليكارت ثلاثي في تقدير الاتجاه العام .

الجدول رقم (2-10): يبين أوزان الايجابيات حسب سلم لكارث الثلاثي

المتوسط	الاتجاه العام
1.66-01	المستوى الأول
2.33 -1.67	المستوى الثاني
03 -2.34	المستوى الثالث

الفرع الأول: تقييم مستوى استخدام الأجهزة في المؤسسة

الجدول رقم (2-11): يبين مستوى استخدام الأجهزة للمؤسسة

الرقم	الأجهزة	معدومة	متوسطة	عالية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأولوية	الاتجاه العام
1	الفاكس	32.1	34.0	22.6	1.89	0.787	3	درجة استخدام متوسطة
2	الطابعة	0	13.2	81.1	2.86	0.351	1	درجة استخدام عالية
3	الماسح الضوئي	41.5	26.4	15.1	1.68	0.771	4	درجة استخدام متوسطة
4	الكاميرا الرقمية	58.5	17.0	5.7	1.35	0.613	5	درجة استخدام معدومة
5	الهاتف	0	32.1	64.2	2.67	0.476	2	درجة استخدام عالية
	درجة استخدام الاجهزة				2.2028	0.46		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الملحق (09)

يمكن من خلال الجدول السابق تقييم أكثر العناصر استخداما في الأجهزة حسب متوسط إجابات العينة ويمكن استنتاج النتائج التالية:

- 1- أكثر الأجهزة استخداما في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري هي الطابعة بأعلى متوسط إجابات 2.863 مما يبين الدرجة العالية للاستخدام نجد اقل من ذلك الهاتف 2.67 ويمكن لطبيعة العلاقة ما بين دوائر المؤسسة ومؤسسة ومؤسسة أخرى, وهذا ما يدل على أن المؤسسة تسعى لتوفير الأجهزة الكافية. ونجد اقل جهاز استخدام في المؤسسة هو الكاميرا بأقل درجة موافقة.

الفرع الثاني: تقييم مستوى استخدام البرمجيات في المؤسسة

الجدول رقم (2-12): يبين مستوى استخدام البرمجيات في ديوان الترقية والتسيير العقاري

الرقم	البرمجيات	غير موافق	محايد	موافق	متوسط	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأولوية	الاتجاه العام
1	برمجيات نظم	15.1	13.2	66.0	2.54	0.762	3	درجة استخدام

عالية							التشغيل	
درجة استخدام عالية	6	0.682	2.61	62.3	15.1	9.4	برمجيات معالجة النصوص	2
درجة استخدام متوسطة	4	0.759	2.22	32.1	30.2	15.1	برمجيات الجداول الالكترونية	3
درجة استخدام متوسطة	1	0.860	2.24	39.6	17.0	20.8	البريد الالكتروني	4
درجة استخدام متوسطة	5	0.743	2.24	35.8	34.0	15.1	معالجة العمليات	5
درجة استخدام متوسطة	2	0.815	2.18	35.8	26.4	20.8	برمجيات الوظائف الخاصة	6
درجة استخدام عالية		0.60	2.378 0				درجة استخدام البرمجيات	

المصدر : من إعداد الطالبتين باعتماد على الملحق (09)

يمكن من خلال الجدول السابق تقييم أكثر العناصر استخداما في البرمجيات حسب متوسط إجابات العينة ويمكن استنتاج النتائج التالية :

- 1- أكثر البرمجيات استخداما في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري هي برمجيات معالجة النصوص بأعلى متوسط إجابات 2.61 مما يبين الدرجة العالية للاستخدام نجد اقل من ذلك برمجيات نظم التشغيل 2.54 ونجد اقل البرمجيات استخداما في المؤسسة هو برمجيات الوظائف بأقل درجة موافقة.

الفرع الثالث : تقييم مستوى استخدام الشبكات في المؤسسة

الجدول رقم (2-13) : يبين تقييم مستوى استخدام الشبكات في ديوان الترقية والتسيير العقاري

الرقم	الشبكات	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأولوية	الاتجاه العام
1	الشبكة المحلية	3.2	28.3	34.0	2.04	0.841	1	درجة استخدام متوسطة
2	شبكة المنطقة	43.4	28.3	15.1	1.67	0.762	2	درجة استخدام متوسطة
3	الشبكة الواسعة	39.6	39.6	5.7	1.60	0.618	6	درجة استخدام منخفضة

درجة استخدام عالية	4	0.700	2.50	60.4	26.4	11.3	شبكة الانترنت	4
درجة استخدام متوسطة	5	0.683	2.29	37.7	41.5	11.3	قواعد البيانات	5
درجة استخدام عالية	3	0.727	2.37	47.2	32.1	13.2	انترانت و اكسترنات	6
درجة استخدام متوسطة		0.47	2.1141	/	/	/	درجة استخدام الشبكات	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الملحق رقم (09)

يمكن من خلال الجدول السابق (2-13) تقييم أكثر العناصر استخداما في الشبكات حسب متوسط إجابات العينة ويمكن استنتاج النتائج التالية :

- 1- أكثر الشبكات استخداما في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري هي شبكة الانترنت بأعلى متوسط إجابات 2.50 مما يبين الدرجة العالية للاستخدام نجد اقل من ذلك الانترنت والاكسترنات 2.37, وتليها قواعد البيانات والشبكة المحلية وشبكة المنطقة بنسبة 1.67, 2.04, 2.29 على التوالي وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة مرتبطة بشبكات تسهل عملية الاتصال فيما بينها.
- 2- ونجد اقل الشبكات استخداما في المؤسسة هي الشبكة الواسعة بأقل درجة موافقة 1.60.

### المبحث الثالث: اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري في مؤسسة

#### ديوان الترقية والتسيير العقاري

في هذا المبحث سنحاول الإجابة على الإشكالية الرئيسية للموضوع, من اجل ذلك سنحاول الاعتماد على معاملات الارتباط ما بين محاور الدراسة.

يساعد معامل الارتباط في قياس طبيعة وقوة العلاقة الخطية بين متغيرين تكنولوجيا المعلومات X و أداء المورد البشري Y في المؤسسة, حيث تبين إشارته السالبة والموجبة طبيعة العلاقة العكسية او الطردية بين متغيرين وقيمتة نسبة علاقة بين متغيرين, ويمكن حساب معامل ارتباط تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري بواسطة هذه العلاقة:

COV: التباين المشترك

$\sigma_X$ : الإنحراف المعياري لتكنولوجيا المعلومات

$\sigma_Y$ : الانحراف المعياري لأداء المورد البشري

r : معامل الارتباط لبيرسون

تبين إشارة r السالبة أو الموجبة طبيعة العلاقة العكسية أو العلاقة الطردية بين المتغيرين

تبين قيمة r قوة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري

**المطلب الأول: تقدير طبيعة وقوة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري في المؤسسة**

الجدول التالي يبين مصفوفة ارتباط ما بين محور مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة OPGI

الجدول رقم (2-14): مصفوفة الارتباط بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري

Corrélations			
		مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	اداء المورد البشري
مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	atiCorrélon de Pearson	1	.505**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	53	51
أداء المورد البشري	Corrélation de Pearson	.505**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	51	51

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

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على الملحق رقم (10)

من خلال الجدول يمكن استخراج النتائج التالية :

لدينا القيمة الاحتمالية للعلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري sig= 0.000

اقل من مستوى دلالة 0.05 ومنه توجد دلالة إحصائية في واقع لتأثير تكنولوجيا المعلومات على المورد البشري, في واقع

مؤسسة OPGI

من خلال الجدول أن قيمة معامل ارتباط لبيرسون ما بين متغير دراسة 0.505 + مما يبين العلاقة الطردية ما بين

تكنولوجيا المعلومات والأداء بنسبة 50% وهي نسبة تثبت أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في التأثير الايجابي على

أداء المورد البشري ويكمن هذا التأثير الايجابي في العناصر التالية:

1- الأجهزة: الهاتف 98, الحاسوب 60 في المديرية العامة , البريد الالكتروني 2 (yahoo.gmail), الفاكس 1,

الطابعة 42.

2- البرمجيات: برمجيات نظم التشغيل(7,8,10 Windows xp و xp), برمجيات نظم التطبيق(La pay)

‘Gestion ‘Case ‘comptabilité).

3- الشبكات : (الشبكة المحلية, الشبكة الواسعة, قاعدة بيانات, مودام هواي 1).

المطلب الثاني : مقارنة ما بين الجوانب الأكثر أهمية لتكنولوجيا المعلومات في تأثيرها على الأداء

الجدول التالي يبين مصفوفة الارتباط ما بين مختلف جوانب تطبيق تكنولوجيا المعلومات

- مستوى استخدام الأجهزة ؛
- مستوى استخدام البرمجيات ؛
- مستوى استخدام الشبكات .

الجدول رقم (2-15): يبين مصفوفة الارتباط الجزئية بين متغيرات الدراسة

Corrélations

		مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	المورد أداء البشري	مستوى استخدام الأجهزة	مستوى استخدام البرمجيات	مستوى استخدام الشبكات
مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	Corrélation de Pearson	1	.505**	.655**	.864**	.865**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000
	N	53	51	53	53	52
أداء المورد البشري	Corrélation de Pearson	.505**	1	.237	.403**	.428**
	Sig. (bilatérale)	.000		.093	.003	.002
	N	51	51	51	51	51
مستوى استخدام الأجهزة	Corrélation de Pearson	.655**	.237	1	.352**	.412**
	Sig. (bilatérale)	.000	.093		.010	.002
	N	53	51	53	53	52
مستوى استخدام البرمجيات	Corrélation de Pearson	.864**	.403**	.352**	1	.653**
	Sig. (bilatérale)	.000	.003	.010		.000
	N	53	51	53	53	52
مستوى استخدام الشبكات	Corrélation de Pearson	.865**	.428**	.412**	.653**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.002	.002	.000	
	N	52	51	52	52	52

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يمكن من خلال الجدول السابق قراءة مايلي :

من خلال قيمتين احتماليتين لمعامل ارتباط ما بين أداء الموارد البشرية وكل من مستوى استخدام البرمجيات ومستوى استخدام الشبكات على التوالي 0.003 و 0.002 الأقل من مستوى دلالة 0.05 نستنتج انه توجد دلالة إحصائية لتأثر أداء المورد البشري من تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة OPGI

من ناحيتي استخدام البرمجيات والشبكات حيث, حيث سجلنا نسبة ارتباط على التوالي 40.3 بالمئة و 42.3 بالمئة هذا ما يبين أهمية هاذين الجانبين في تأثيرها

من خلال قيمة الاحتمال 0.09 يتبين انه لا توجد دلالة إحصائية لتأثير استخدام الأجهزة على أداء المورد البشري في مؤسسة OPGI وهذا راجع إلى احتياجات المؤسسة أكثر إلى البرمجيات والشبكات.

وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تمتلك برامج تحسن من الممارسات الإدارية أما الشبكات فهي تسهل عملية الاتصال فيما بينها.

### خلاصة الفصل:

لقد أجريت هذه الدراسة من اجل قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بورقلة، حيث تبين من خلال الدراسة و النتائج المتوصل أن المؤسسة تسعى جاهدة للتجهز بمختلف المعدات التكنولوجية و الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات اطر التحديات التي تواجهها نتيجة الثورة العلمية في جميع الميادين و ما نجم عنه من تغيير لضمان بقاء المؤسسة و استمرارها بغرض التحسين و الرفع من مستوى أداء المورد البشري.



خاتمة

## الخاتمة:

و في الختام لهذا العمل الذي قمنا من خلاله تسليط الضوء على موضوع اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري، حيث أن جميع المؤسسات أصبحت تعتمد على العنصر البشري في أدائها و على تكنولوجيا المعلومات التي نالت أهمية كبيرة و اقتحمت كافة الأنشطة و المجالات، كما أنها تجبر المؤسسات على العمل بما جاهدت على توفير كل الأدوات و المعدات التكنولوجية اللازمة.وعليه حاولنا تسليط الضوء على موضوع تكنولوجيا المعلومات لما لها من تأثير كبير على المؤسسة على وجه العموم و على أداء المورد البشري على وجه الخصوص، ومن خلال دراستنا هذه حاولنا بقدر الإمكان الربط و إظهار العلاقة بين المتغيرين ( تكنولوجيا المعلومات، أداء المورد البشري).

و قد تم اختيار مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بورقلة كميدان للدراسة، باعتبارها مؤسسة تسعى جاهدة بتطوير التكنولوجيا فيها متوصلين إلى النتائج التالية:

أولاً: نتائج الدراسة

- توجد علاقة طردية ما بين تكنولوجيا المعلومات و أداء المورد البشري و ذلك من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون و الذي كانت نسبته 50% حيث تبين أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في التأثير الايجابي على أداء المورد البشري، حيث يتأثر أكثر بالبرمجيات والشبكات ثم بدرجة اقل الأجهزة.
- تستخدم المؤسسة كل عناصر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات، ويرجع ذلك الى أن تكنولوجيا المعلومات بجميع مكوناتها تعتبر فضاء واسع يمكن للعامل استخلاص الأفكار والأساليب وطرق جديدة تساعده على رفع أدائه وهذا ما يوافق الفرضية الثانية.
- تهتم المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات وهذا بناء على أفراد عينة الدراسة حيث وافقوا على توفر تكنولوجيا معلومات مناسبة لأداء مهامهم. خاصة من حيث توفير الأجهزة المناسبة حيث تهتم أكثر بتوفير الطابعة، ثم بدرجة ثانية تهتم الهاتف ويكمن هذا في طبيعة العلاقة الادراية في حين تتميز تكنولوجيا المعلومات بالانتشار والشيوع وتحديد المستفيد وهذا ما يعاكس الفرضية الأولى.
- من خلال آراء العمال لاحظنا العوامل الأكثر تأثيراً في أداء المورد البشري هي البرمجيات والشبكات بينما نجد الأجهزة أقل استخداماً من سابقها وهو ما يعاكس الفرضية الثالثة.
- بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة كانت هناك نسبة موافقة أكبر في عنصر السلبيات وهي تقليص الوظائف وهذا ما يوافق الفرضية الرابعة.

ثانياً: التوصيات

بناء على الدراسة الميدانية التي قمنا بها و على ضوء النتائج التي تحصلنا عليها نقدم مجموعة من التوصيات و المتمثلة فيمايلي:

- توعية الأفراد العاملين بأهمية تكنولوجيا المعلومات، حيث أنها ليست تحدي بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم و تسهيل مهامهم ؛
- يجب على المؤسسة محل الدراسة ضرورة مسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة, لاسيما في مجال المعدات والأجهزة الحديثة ؛
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يحسن من طبيعة العمل فيها نتيجة للتطورات و التغييرات الحاصلة ؛
- على المؤسسة الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات لأنها تلمس جميع الجوانب في الحياة ؛
- تشجيع و تكثيف استخدام التكنولوجيا الحديثة بمختلف الوسائل و المعدات ؛
- دعم المؤسسات الراغبة في الحصول على تكنولوجيا المعلومات.

### ثالثا: أفاق الدراسة

ماتبين لنا من خلال الدراسة هو أن موضوع تكنولوجيا المعلومات لا يزال واسعا يصعب حصره وإلمام بكل جوانب الموضوع, لذا يبقى باب الدراسة في هذا الموضوع مفتوح لمن أراد البحث فيه أكثر, لذلك نقترح المواضيع التالية :

- ✓ اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية وظائف إدارة الموارد البشرية
- ✓ اثر التنظيم الإداري في تحسين أداء المورد البشري
- ✓ دراسة مقارنة ما بين تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية و المؤسسات الخاصة
- ✓ دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية المستدامة في الجزائر

بمذا نرجو ان نكون قد ساهمنا من خلال هذه الدراسة ولو بقدر ضئيل في تكملة جهود من سبقنا في هذا المجال ونتمنى التوفيق للمهتمين بمذا الموضوع ونسال الله عز وجل أن نكون قد وفقنا إلى ما كنا نسعى إليه.

المراجع

### الكتب:

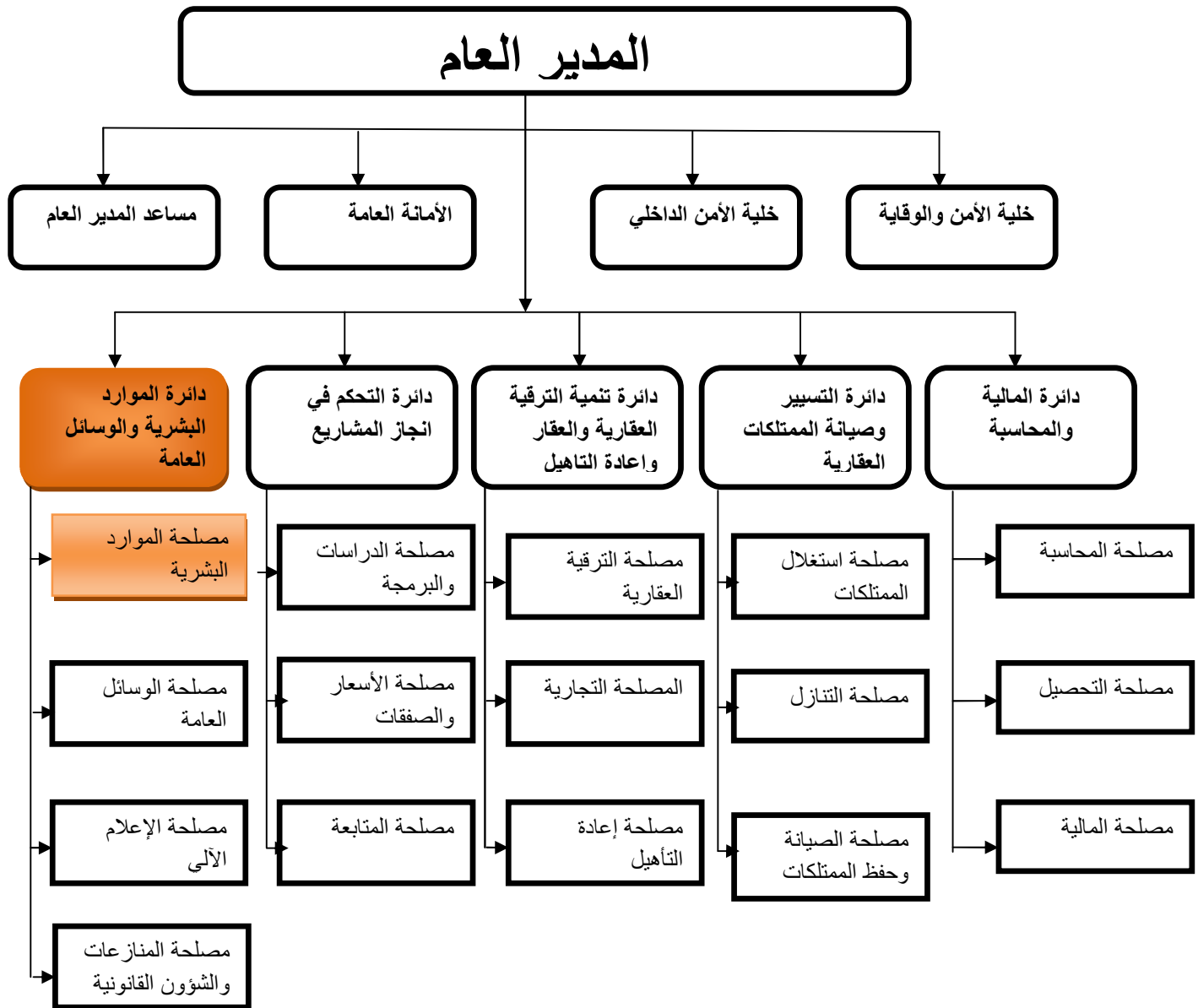
1. انس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
2. محفوظ احمد جوده، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
3. غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات و التطبيقات، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
4. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و التكنولوجيا، دار المعتر للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015-1436هـ.
5. رواية حسن مسلم، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، مصر، 2003.

### المذكرات و الأطروحات:

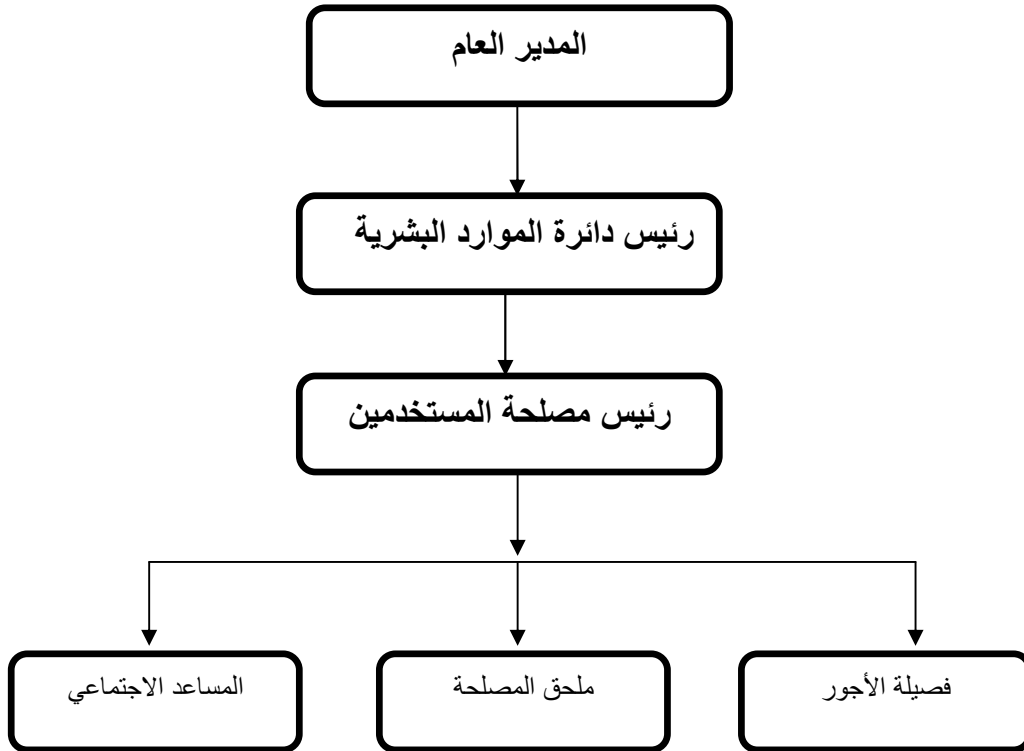
1. ياسمين أعراب، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومة المحاسبية، مذكرة نيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2015.
2. محمد الهزام، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تلمسان، 2016.
3. عبد الكريم منصور بن عوف، اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على النظام المحاسبي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010.
4. صبيحة بوعمر، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013.
5. نور الهدى بن هجيرة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013.
6. راضية بداع، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2017.
7. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة، 2014.
8. مديحه جدي، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2016.
9. زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي و أثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة البويرة، 2014.
10. طويهي فاطمة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة وهران2، 2015.

الملاحق

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري



الملحق 02 : الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية





## الملحق 03: استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-

سنة: 2018/2017

معهد العلوم و التقنيات التطبيقية

الطالبتين: ايش شهلة وكروش مريمتخصص: تسيير الموارد البشرية (GRH)

## استمارة استبيان

أخي العامل، أختي العاملة في جميع دوائر ومصالح العمل بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري (OPGI) ورقلة، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لانجاز مذكرة تخرج (ليسانس مهني)، حول دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المورد البشري.

نطلب من سيادتكم الإجابة على الأسئلة حسب رأيكم بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة، حيث أن كافة المعلومات التي ستقدمونها تكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية لا غير.

أولا: محور المعلومات الشخصية

1- الجنس

- ذكر  - أنثى

2- المستوى التعليمي:

- ثانوي فأقل  - جامعي  - دراسات عليا

التصنيف المهني :

- إطار  - عون تحكم  - عون تنفيذ

- إطار سامي

3- الأقدمية:

- اقل من سنة  - من سنة إلى 5 سنوات  - أكثر من 5 سنوات

4- الدائرة:


- دائرة التحكم في انجاز المشاريع
- دائرة التسيير وصيانة الممتلكات العقارية
- 

- دائرة المالية والمحاسبة
- دائرة تنمية الترقية العقارية والعقار وإعادة التأهيل
- دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة

ثانياً: الجانب النظري

1- حسب رأيك ما هي خصائص تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم؟


- الانتزامية
- اللامركزية
- اللاجمهرية
- الشبوع و الانتشار
- تحديد المستفيد
- وأخرى اذكرها

2- ما هي أهم الوسائل المستخدمة في مؤسستكم؟


- الأجهزة
- قاعدة البيانات
- الشبكات
- أخرى اذكرها

3- ما هي سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم؟


- تقليص الوظائف
- مخاطر التلوث بالفيروسات
- المخاطر الصحية للعاملين
- تهديد حماية المعلومة
- أخرى اذكرها

ثالثاً: تقييم مستوى تطبيق مستوى المعلومات في المؤسسة

الأبعاد	العبرة	معدومة	متوسطة	عالية
الأجهزة	1- حدد درجة استخدامك للأجهزة التالية في المؤسسة:			
	- الفاكس			
	- الطابعة			
	- الماسح الضوئي			
	- الكاميرا الرقمية			
	- الهاتف			
البرمجيات	1- توفر المؤسسة برمجيات نظم التشغيل لكي يقوم الحاسوب بعمله على أكمل وجه	غير موافق	محايد	موافق

			2- استخدم من اجل أداء وظيفتي برمجيات بشكل كافي : - برمجيات معالجة النصوص - برمجيات الجداول الالكترونية - البريد الالكتروني - معالجة العمليات - برمجيات الوظائف الخاصة (المشتريات، المحاسبية والموارد البشرية)	
			1- استخدم في عملي شبكات لربط أجهزة الحاسوب (الشبكة المحلية)	الشبكات
			2- تستخدم المؤسسة شبكات لتغطية مجموعة من المباني أو جهة (شبكة المنطقة)	
			3- تستخدم المؤسسة شبكة لتغطية منطقة جغرافية واسعة ( الشبكة الواسعة )	
			4- تستخدم المؤسسة شبكة الانترنت لأداء وظائفها	
			5- تستخدم المؤسسة قواعد بيانات وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية تستخدم من قبل المستخدمين عند الحاجة	
			6- تستخدم المؤسسة شبكات اتصال داخلية وخارجية (انترانت، اكسترنات) لربط كافة المصالح في المؤسسة	

**رابعا: تقييم أداء المورد البشري**

معايير تقييم أداء المورد البشري	المفهوم	غير موافق	محايد	موافق
جودة الأداء	ابدل الجهد الكافي لانجاز عملي بجودة عالية			
قيادة المرؤوسين	هناك إشراف مباشر ومتابعة مستمرة من قبل الرؤساء يؤدي إلى تحسين مستوى أدائي			
المواظبة	ألتزم وأتقيد بأنظمة وقوانين العمل			
التعاون مع الزملاء	يتم التنسيق مع الآخرين لانجاز عملي			
الالتزام بالدوام و الأوقات	أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية			

			الرسمية
		توجد لدي قدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة من قيامي بأدائي للعمل	القدرة على حل المشكلات
		أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة	الجدية و الحرص
		لدي القدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل	القدرة على التغيير و التكيف
		أمتلك أفكار ابتكاره تساهم في اقتناص الفرص في المؤسسة	القدرة الإبداعية
		أتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال ولدي الاستعداد لمواجهة النتائج المترتبة عن ذلك	الاستعداد لتحمل المسؤولية
		لدي رغبة في التحدي أثناء انجاز العمل مهما بدا صعبا	الدافعية
		تحرص المؤسسة على تحسين صورتها الاجتماعية بين كافة المتعاملين وفتائم الاجتماعية	العلاقة بين الزبائن و الجمهور
		أحرص على كتابة التقارير	كتابة التقارير
		تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين العمال والإدارة لمناقشة مختلف القضايا	إدارة الاجتماعات
		يلتزم العمال بالأوقات الرسمية للعمل ولا يغيبون إلا للضرورة القصوى	الغيابات المفاجئة

الملحق رقم 04 : معامل الفاكرونيباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.809	32

الملحق رقم 05 : المعلومات الشخصية لعينة الدراسة

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	ذكر	25	47.2	47.2	47.2
	أنثى	28	52.8	52.8	100.0
Total		53	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	ثانوي فاقل	19	35.8	36.5	36.5
	جامعي	29	54.7	55.8	92.3
	دراسات عليا	4	7.5	7.7	100.0
	Total	52	98.1	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.9		
Total		53	100.0		

التصنيف المهني

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	عون تنفيذ	5	9.4	10.0	10.0
	عون تحكم	5	9.4	10.0	20.0
	اطار	36	67.9	72.0	92.0
	اطار سامي	4	7.5	8.0	100.0
	Total	50	94.3	100.0	
Manquante	Système manquant	3	5.7		
Total		53	100.0		

## الاقدمية

## الدائرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	دائرة المالية و المحاسبة	8	15.1	15.4	15.4
	دائرة تنمية الترقية العقارية و العقار و اعادة التاهيل	6	11.3	11.5	26.9
	دائرة الموارد البشرية و الوسائل العامة	16	30.2	30.8	57.7
	دائرة التحكم في انجاز المشاريع	10	18.9	19.2	76.9
	دائرة التسيير و صيانة الممتلكات العقارية	12	22.6	23.1	100.0
	Total	52	98.1	100.0	
Manquante	Système manquant	1	1.9		
Total		53	100.0		

الملحق رقم 06: تكرار و نسب لخصائص تكنولوجيا المعلومات

من اهم خصائص التكنولوجيا في المؤسسة: اللاتزامنية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	45	84.9	84.9	84.9
	نعم	8	15.1	15.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

من اهم خصائص التكنولوجيا في المؤسسة : اللامركزية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	48	90.6	90.6	90.6
	نعم	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

من اهم خصائص التكنولوجيا في المؤسسة : اللاجماهيرية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	53	100.0	100.0	100.0

من اهم خصائص التكنولوجيا في المؤسسة : الشبوع و الانتشار

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	42	79.2	79.2	79.2
	نعم	11	20.8	20.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

من اهم خصائص التكنولوجيا في المؤسسة : تحديد المستفيد

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	42	79.2	79.2	79.2
	نعم	11	20.8	20.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

من أهم خصائص التكنولوجيا في المؤسسة : أخرى أذكرها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	52	98.1	98.1	98.1
	نعم	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

الملحق رقم 07 : التكرار والنسب لوسائل تكنولوجيا المعلومات

من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة : الأجهزة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	10	18.9	18.9	18.9
	نعم	43	81.1	81.1	100.0
Total		53	100.0	100.0	

من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة : قاعدة البيانات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	35	66.0	66.0	66.0
	نعم	18	34.0	34.0	100.0
Total		53	100.0	100.0	

من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة : الشبكات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	38	71.7	71.7	71.7
	نعم	15	28.3	28.3	100.0
Total		53	100.0	100.0	

من أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة : أخرى أذكرها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	52	98.1	98.1	98.1
	نعم	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	



## الملحق رقم 08: تكرار ونسب سلبيات تكنولوجيا المعلومات

من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات: تقليص الوظائف

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	34	64.2	64.2	64.2
	نعم	19	35.8	35.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات: مخاطر التلوث بالفيروسات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	39	73.6	73.6	73.6
	نعم	14	26.4	26.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات : المخاطر الصحية للعاملين

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	45	84.9	84.9	84.9
	نعم	8	15.1	15.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات : أخرى أذكرها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	50	94.3	94.3	94.3
	نعم	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

الملحق رقم 09: المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري للمتغير تكنولوجيا المعلومات

Statistiques descriptives

البيان	N	Moyenne	Ecart type
درجة استخدام الفاكس	47	1.89	.787
درجة استخدام الطابعة	50	2.86	.351
درجة استخدام المساح الضوئي	44	1.68	.771
درجة استخدام الكاميرا الرقمية	43	1.35	.613
درجة استخدام الهاتف	51	2.67	.476
توفر المؤسسة برمجيات نظم التشغيل لكي يقوم	50	2.54	.762
الحاسوب بعمله على أكمل وجه استخدم من اجل أداء وظيفتي بشكل كافي برمجيات معالجة النصوص	46	2.61	.682
استخدم من اجل أداء وظيفتي بشكل كافي برمجيات الجداول الالكترونية	41	2.22	.759
استخدم من اجل أداء وظيفتي بشكل كافي البريد الالكتروني	41	2.24	.860
استخدم من اجل أداء وظيفتي بشكل كافي معالجة العمليات	45	2.24	.743
استخدم من اجل أداء وظيفتي بشكل كافي برمجيات الوظائف الخاصة(المشتريات، المحاسبية والموارد البشرية)	44	2.18	.815
استخدم في عملي شبكات لربط أجهزة الحاسوب (الشبكة المحلية)	49	2.04	.841
تستخدم المؤسسة شبكات لتغطية مجموعة من المباني أو جهه(شبكة المنطقة)	46	1.67	.762
تستخدم المؤسسة شبكة لتغطية منطقة جغرافية (الشبكة الواسعة)	45	1.60	.618
تستخدم المؤسسة شبكة الانترنت لأداء وظائفها	52	2.50	.700
تستخدم المؤسسة قواعد بيانات وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية تستخدم من قبل المستخدمين عند الحاجة	48	2.29	.683
تستخدم المؤسسة شبكات اتصال داخلية وخارجية (انترانت، اكسترانت)لربط كافة المصالح في المؤسسة	49	2.37	.727
مستوى استخدام الأجهزة	53	2.2028	.46981
مستوى استخدام البرمجيات	53	2.3780	.60213
مستوى استخدام الشبكات	52	2.1141	.47862
مستوى تطبيق مستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	53	2.2182	.42006
N valide (listwise)	28		

## الملحق رقم 10: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير أداء المورد البشري

## Statistiques descriptives

البيان	N	Moyenne	Ecart type
أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي بجودة عالية	50	2.86	.452
هناك إشراف مباشر ومتابعة مستمرة من قبل الرؤساء يؤدي إلى تحسين مستوى أدائي	51	2.69	.547
ألتزم وأتقيد بأنظمة وقوانين العمل	51	2.88	.325
يتم التنسيق مع الآخرين لإنجاز عملي	50	2.58	.609
أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية	51	2.94	.311
توجد لدي قدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة من قيامي بأدائي للعمل	51	2.76	.428
أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة	51	2.92	.272
لدي القدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل	51	2.75	.440
أمتلك أفكار ابتكاريه تساهم في اقتناص للفرص في المؤسسة	50	2.56	.541
أتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال ولدي الاستعداد لمواجهة النتائج المترتبة عن ذلك	51	2.82	.434
لدي رغبة في التحدي أثناء انجاز العمل مهما بدا صعبا	51	2.75	.595
أحرص المؤسسة على تحسين صورتها الاجتماعية بين كافة المتعاملين وفئاتهم الاجتماعية	51	2.71	.540
أحرص على كتابة التقارير	51	2.39	.666
تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين العمال والإدارة لمناقشة مختلف القضايا	51	2.31	.787
يلتزم العمال بالأوقات الرسمية للعمل ولا يغيبون إلا للضرورة القصوى	51	2.31	.735
أداء المورد البشري	51	2.6821	.23276
N valide (listwise)	48		

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الرموز
VIII	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري	
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات
04	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات
06	المبحث الثاني: تقييم أداء المورد البشري
06	المطلب الأول: تعريف و أهمية أداء المورد البشري
06	الفرع الأول: تعريف أداء المورد البشري
07	الفرع الثاني : أهمية تقييم أداء المورد البشري
07	المطلب الثاني: معايير تقييم أداء المورد البشري
09	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المورد البشري
11	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء المورد البشري -دراسة حالة-	
13	تمهيد الفصل
14	المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة
14	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن ديوان الترقية و التسيير العقاري -ورقلة-
15	الفرع الأول: بطاقة تقنية للمؤسسة
16	الفرع الثاني: مهام وأهداف ديوان الترقية والتسيير العقاري-ورقلة-

16	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
16	الفرع الأول: الاستبيان
18	الفرع الثاني: دراسة وصفية لعينة الموظفين
22	المبحث الثاني: تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI) و اداء العمال فيها.
22	المطلب الأول:تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة (OPGI)
23	المطلب الثاني: واقع تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
24	الفرع الأول: تقييم مستوى استخدام الأجهزة في المؤسسة
24	الفرع الثاني : تقييم مستوى استخدام البرمجيات في المؤسسة
25	الفرع الثالث : تقييم مستوى استخدام الشبكات في المؤسسة
26	المبحث الثالث: اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على اداء المورد البشري في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري
27	المطلب الأول: تقدير طبيعة وقوة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري في المؤسسة
28	المطلب الثاني : مقارنة ما بين الجوانب الأكثر أهمية لتكنولوجيا المعلومات في تأثيرها على الأداء
30	خلاصة الفصل
32	الخاتمة
35	المراجع
37	الملاحق
51	الفهرس