

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين

دراسة ميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة-

من اعداد الطالبتين : نسيل سعدي ، قراش لمياء

نوقشت وأوزجت بتاريخ : 2022/06/12

أمام اللجنة المكونة من طرف السادة :

أ. أمينة مخلفيأستاذة تعليم عالي (مشرفا)

أ. جوادي سميرة أستاذ محاضر ب (رئيسا)

أ.الطاهر بن عمارةأستاذ محاضر ب (مناقشا)

السنة الجامعية: 2022/2021

جامعة قاصدي مرباح . ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين

دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة-

تحت اشراف الدكتورة :

-مخلفي أمينة

من اعداد الطالبتين:

- نسيل سعدى

- قراش لمياء

السنة الجامعية: 2022/2021



إهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا
محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

أهدي هذا العمل المتواضع إلّمن سهرت من أجلي وأنارت دري
وأعانتني بالدعوات، التي لن أوفيها حقها مهما فعلت ومهما قلت
والدتي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها وإلى روح والدي رحمه
الله وإلى إخواني وأخواتي وأقاربي وإلى كل الأصدقاء والأحبة وكافة
الطلبة

وإلى كل أساتذتي وكل من علمني حرفا حتى أصل إلى ما أنا عليه
الآن وكل من ساعدني ومد لي يد العون في إنجاز هذه المذكرة ولو
بالدعاء.

قراش لمياء



إهداء:

الحمد لله حمدا يليق بوجهك وعظيم سلطانك، نحمدك ونشكرك
ونثني عليك الخير كله، وصل اللهم على سيدنا محمد وعلى آله
وصحبه.

إلى من كلله الله بالهبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى
ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك بنجوم أهتدي
بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد "أبي الغالي اطال الله بعمرك"
إلى من كان رضاها عني ودعوتها مصباحا أنار درب الحياة ورضاها
عني قوة زادني عزيمة الإصرار، إلى صبريوأملني وشمس حياتي
"أمي الغالية اطال الله بعمرك"

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد إلى شموع التي تنير ظلمة
حياتي "أخواتي وأخواني حفظهم الله لي"
وخاصة إلى روح جدتي (ج. ك) رحمها الله وأسكنها فسيح جناته-
نسبيل سعدى



شكر وعرافان:

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله
وصحبه أجمعين

نتقدم بجزيل الشكر والعرافان للدكتورة أمينة مخلفي على النصائح
والتوجيهات

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى موظفي شركة اتصالات الجزائر وخاصة
السيد قدور مقراني

كما نشكر كل أساتذة كليتنا على دعمهم وتشجيعهم لنا، وكل من
مد لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا
العمل.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT على أداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر - ورقلة -، تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة كما إعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة للدراسة، حيث تم توزيع 75 استمارة استبيان على عمال إداريين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة-وقد تم تحليل البيانات عن طريق استخدام برنامج spss النسخة 22

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المؤسسة تدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وجود مستوى مرتفع لأداء العاملين، وجود أثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة، خاصة بعد الأفراد هو الأكثر تأثيرا على أداء العاملين، وتوجد فروق ترجع للأقدمية فيما يتعلق بالأداء.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال , تقييم أداء العاملين ,مديرية عملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-.

Abstract

This study aims to know the impact of the use of information and communication technology [[through its dimensions (hardware, software, databases, networks, individuals)] on the performance of workers in the practical Directorate of telecommunications Algeria-Ouargla-the descriptive method of the study was used and the study relied on the questionnaire as the main tool for the study, where 75 questionnaire forms were distributed to

The study found a set of results, the most important of which: that the institution recognizes the importance of information and communication technology, the existence of a high level of performance of workers, and the impact of the dimensions of information and communication technology on the performance of workers in the Operational Directorate of communications Algeria bourguela, especially after individuals is the most influential on the performance of workers, and there are differences due to seniority with regard to performance .

Keywords: information and communication technology, employee performance evaluation, Operational Directorate for communications Algeria -Ouargla-.

فهرس المحتويات:

| | | |
|---|--|-------|
| I | إهداء: | |
| II | إهداء: | |
| III | شكر وعرفان: | |
| IV | ملخص الدراسة: | |
| V | فهرس المحتويات: | |
| VII | قائمة الجداول: | |
| VIII | قائمة الأشكال البيانية: | |
| VIII | قائمة الملاحق: | |
| ب | مقدمة | |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين | | |
| 2 | تمهيد: | |
| 3 | المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين | |
| 3 | المطلب الأول: مفاهيم ومرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال | |
| 20 | المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء العاملين | |
| 24 | المطلب الثالث: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء العاملين | |
| 25 | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية المتعلقة بالموضوع | |
| 25 | المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة | |
| 32 | المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية | |
| 33 | المطلب الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة | |
| 34 | خلاصة الفصل: | |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين | | |
| 36 | تمهيد: | |
| 37 | المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة | |
| 37 | المطلب الأول: طريقة الدراسة | |
| 39 | المطلب الثاني أدوات الدراسة | |
| 43 | المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة | |
| 43 | المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان | |

| | |
|---------|----------------|
| 60..... | خلاصة الفصل: |
| 62..... | الخاتمة..... |
| 64..... | قائمة المراجع: |
| 72..... | قائمة الملاحق: |

قائمة الجداول:

| الرقم: | اسم الجدول: | الصفحة: |
|--------|--|---------|
| 1.1 | يوضح مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 04 |
| 2.1 | يوضح أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والسابقة | 33 |
| 1.2 | يوضح توزيع أسئلة الاستبيان | 41 |
| 2.2 | يوضح توزيع مستجوبين | 41 |
| 3.2 | يوضح معاملات ألفا كرونباخ للمتغير المستقل | 42 |
| 4.2 | يوضح معاملات ألفا كرونباخ للمتغير التابع | 43 |
| 5.2 | يوضح معاملات ألفا كرونباخ للمتغير إجمالي | 43 |
| 6.2 | قياس الاتجاه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 47 |
| 7.2 | قياس الاتجاه نحو متغير التابع (أداء العاملين) | 48 |
| 8.2 | اختبار الفرضية الأولى | 50 |
| 9.2 | اختبار الفرضية الثانية | 50 |
| 10.2 | اختبار الفرضيات الفرعية | 51 |
| 11.2 | اختبار توزيع طبيعي | 54 |
| 12.2 | اختبار فرضية الجنس | 55 |
| 13.2 | اختبار فرضية العمر | 55 |
| 14.2 | اختبار فرضية المستوى التعليمي | 56 |
| 15.2 | اختبار فرضية المنصب | 56 |
| 16.2 | اختبار فرضية الأقدمية | 57 |

قائمة الأشكال البيانية:

| الرقم: | اسم الشكل: | الصفحة: |
|--------|--|---------|
| 1.1 | مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 16 |
| 2.1 | خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 18 |
| 1.2 | هيكل تنظيمي لاتصالات الجزائر | 39 |
| 2.2 | توزيع تكراري للعينة حسب الجنس | 44 |
| 3.2 | توزيع تكراري للعينة حسب عمر | 44 |
| 4.2 | توزيع تكراري للعينة حسب مستوى التعليمي | 45 |
| 5.2 | توزيع تكراري للعينة حسب منصب العمل | 45 |
| 6.2 | توزيع تكراري للعينة حسب الأقدمية | 46 |

قائمة الملاحق:

| الرقم: | اسم الملحق: | الصفحة: |
|--------|-------------------|---------|
| 01 | استمارة الاستبيان | 72 |
| 02 | أسماء المحكمين | 75 |
| 30 | مخرجات spss | 76 |

قائمة الرموز :

| الاختصار : | شرح الاختصار : | الترجمة: |
|------------|----------------|------------------------------|
| Tic | | تكنولوجيا المعلومات والاتصال |

مقدمة

مقدمة

توطئة:

تعتبر الاتصالات في وقتنا الراهن وعلى مختلف أشكالها عصب الحياة، فالإنسان لا يستطيع الاستغناء عنها رغبة في التواصل مع الآخرين كي يشبع رغباته وأحياناً فضوله في التعرف عليهم وعلى ما يدور في أذهانهم وما يحاونه من توجهات وآراء، وفي نفس الوقت ينقل إليهم مآلديه من أفكار ومعتقدات، وطبقاً لهذا فإن الاتصالات تمثل عملية يتم بموجبها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات وتأثير ذلك على سلوك وأنماط البشر واتجاهاتهم، والمؤسسات الإدارية مهما كان نشاطها تشعر بأهمية الاتصالات الإدارية في تعزيز كفاءتها وقدرتها على المنافسة، وكلما كان أسلوب الاتصال الإداري كفاءاً كلما أدى ذلك إلى نجاح الجهاز الإداري في أداء مهمته وقدرته على تحقيق أهدافه.

يتضح مما سبق أن لعملية الاتصال الجيد دوراً مهماً في أداء المؤسسات وبالتالي رفع كفاءتها الإنتاجية من خلال تأثيرها البالغ على اتجاهات وسلوكيات العاملين فيها من جهة وعلى دوافعهم للعمل بنشاط وهمة وتقبلهم لأهداف وسياسات وقرارات الإدارة من جهة أخرى. وعليه يمكن القول إن الاتصال الفعال يلعب دوراً بارزاً في إيضاح ما يمكن للعاملين معرفته حاضراً ومستقبلاً الأمر الذي يتيح تفاعل كافة العاملين لتحقيق معدلات أداء عالية تكفل التوصل إلى نتائج مشجعة.

ولعل استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت أحد العناصر اللازمة لتحسين نجاعة أداء هذه الوظائف، فهي تتيح فرص كبيرة فرص كبيرة لتسهيل إسهاماتها الاستراتيجية وتمييزها للخدمات ذات قيمة مضافة بدلاً من التركيز على المهام اليومية والروتينية.

فشهد العالم في القرن الواحد والعشرين ثورة في استخدام مختلف التكنولوجيات، بما فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا نظراً لتزايد أهمية المعرفة بالإضافة إلى ثورة في مجال المعلوماتية والاتصالات فأصبحت هذه الأخيرة وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسات وازدادت أهميتها خاصة بعد ظهور وانتشار فيروس كورونا (كوفيد 19).

بمختلف وسائلها وما تتيحه من امتيازات للفرد في إتمام مختلف الأعمال وسهولة الاتصال ونقل المعلومة من طرف لآخر، وقد كشف تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن قياس مجتمع المعلومات سنة 2015 على أن 3.2 مليار شخص يستعملون الأنترنت (حوالي 43%).

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور الهائل الحاصل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 باصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الاصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لانهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات.

وقد احتلت الجزائر المرتبة الثالثة افريقيا والمرتبة 102 عالميا من حيث انتشار الإعلام والاتصال، ضمن التقرير السنوي لقياس مجتمع المعلومات، الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات شهر نوفمبر لعام 2017.

إشكالية الدراسة:

تتمحور إشكالية الدراسة حول مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة-، وأثر ذلك على أداء العاملين، وبناءا على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين للمديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة -؟

لمعالجة هذه الإشكالية يجب الإجابة على الأسئلة الفرعية التالي:

1. ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة محل الدراسة (المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة-)?
2. ما مستويات أداء العاملين في محل الدراسة (المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة -)?
3. هل توجد دلالة احصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في المؤسسة (المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-)?

ويتفرع هذا السؤال إلى:

- 3-1) هل توجد دلالة إحصائية بين الأفراد وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-؟
- 3-2) هل توجد دلالة إحصائية بين الشبكات وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة -؟
- 3-3) هل توجد دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-؟

3-4) هل توجد دلالة إحصائية بين البرمجيات وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-؟

3-5) هل توجد دلالة إحصائية بين الأجهزة وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة؟

4. هل يوجد هناك فروق لإجابات المستجوبين على أداء العاملين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية؟

❖ فرضيات الدراسة:

لإجابة على الأسئلة الفرعية، يمكن طرح الفرضيات التالية:

- 1) تدرك المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- 2) يوجد مستوى جيد لأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-
- 3) توجد دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في (المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-)

وتتفرع الفرضية الثالثة الى خمس فرضيات تتمثل في:

- 3-1) توجد دلالة إحصائية بين أفراد تكنولوجيا وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-؟
- 3-2) توجد دلالة إحصائية بين الشبكات وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-؟
- 3-3) توجد دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-؟
- 3-4) توجد دلالة إحصائية بين البرمجيات وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-؟
- 3-5) توجد دلالة إحصائية بين الأجهزة وأداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-؟
- 4) توجد هناك فروق لإجابات المستجوبين على أداء العاملين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية؟

❖ مبررات اختيار الموضوع :

- 1- القيمة التي يكتسبها هذا الموضوع وظهور مستجدات فيه .
- 2- الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع .
- 3- معالجة الموضوع ضمن التخصص وميدان الدراسة .

❖ أهداف الدراسة:

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو توضيح التأثير الذي تساهم به تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-

ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- الوقوف على مدى إدراك المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة- لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين؛
- الوقوف على مستوى أداء العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-.

❖ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في بيان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بالشركة، وذلك عن طريق تحسينه والرفع من مستواه من خلال استعمال وسائلها في توظيف المعلومات وتوجيهها بالشكل الذي يساعد على بلوغ أهداف الشركة.

❖ حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تم التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل

بأبعاده (الأفراد، الأجهزة، البرمجيات، الشبكات قواعد البيانات) والتركيز على أداء العاملين.

الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على عينة من العاملين الإداريين قدرها 75 عاملا في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.

الحدود المكانية: المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.

الحدود الزمانية: خلال سنة 2022/2023

❖ منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

في هذه الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي في المبحث الأول من الفصل الأول وكذا المنهج التاريخي في المبحث الثاني من نفس الفصل لأنه الأسلوب الأنسب لتناول الدراسات السابقة.

أما في الفصل الثاني فقد تم اعتماد المنهج التجريبي الذي كان من خلال دراسة ميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة- عن طريق توزيع استبيان الدراسة على عينة من العمال لهذه الشركة.

❖ مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاطلاع على مجموعة من المراجع التي لها علاقة بموضوع الدراسة والتي تساعدنا على تغطية الجوانب النظرية والتطبيقية وتمثل فيما يلي:

*الجانب النظري: الكتب والمراجع باللغة العربية والأجنبية،المجلات العلميةمذكرات الماجستير والدكتوراه، الملتقيات.

*الجانب التطبيقي: تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة إلى جانب

اللقاءات المباشرة مع مسؤولين الشركة والوثائق الداخلية للشركة.

❖ صعوبات الدراسة:

- عدم كفاية الوقت لتحليل جميع معطيات الدراسة.

❖ هيكل الدراسة:

من أجل معالجة الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة كالآتي:

1. الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين؛

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين؛

المطلب الأول: مفاهيم ومرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء العاملين

المطلب الثالث: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين؛

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

المطلب الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

2. الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين؛

المبحث الأول: عرض منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛

المطلب الأول: طريقة الدراسة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض النتائج وتحليلها ومناقشته.

المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان.

❖ نموذج الدراسة :

المتغير المستقل

تكنولوجيا المعلومات
والاتصال

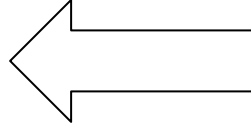
(الأجهزة

، البرمجيات

، قواعد البيانات

، الشبكات

، الأفراد)



المتغير التابع

أداء
العاملين

الفصل الأول: الأدبيات
النظرية والتطبيقية
لتكنولوجيا المعلومات
والإتصال وأداء العاملين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين

تمهيد:

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT من المواضيع الهامة والتي أخذت مكانة كبيرة نظرا لما تتميز به وما يمكن أن تحققه على مستوى المؤسسة، فهي أداة تستخدمها المؤسسة بغية تحقيق أهدافها بما فيها الرفع والتحسين من أداء العاملين.

ولهذا ومن خلال دراستنا سنحاول معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين ومن هذا المنطلق تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: يعرض الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT وأداء العاملين والعلاقة في ما بينهما؛
- المبحث الثاني: يتطرق إلى الدراسات السابقة والخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين.

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأساسيات الواجب تواجدها في المؤسسة ذلك يرجع لأهميتها البالغة بالنسبة للمؤسسة عامة والدور الكبير لها على أداء العاملين وفي هذا المبحث يتم دراسة الجانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT وأداء العاملين إلى جانب توضيح العلاقة بينهما.

المطلب الأول: مفاهيم ومرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نتطرق من خلال هذا المطلب إلى مختلف الجوانب الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT من مفهوم والمراحل التي مرت بها، إلى جانب أهميتها ومكوناتها وخصائصها وكذا مزاياها.

الفرع الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

نقوم من خلال هذا العنوان توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT والوقوف على مراحل تطورها.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وردت العديد من التعريفات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT حيث نقوم بسرد مجموعة منها فيما يلي:

التعريف الأول: "عرف تيربان وآخرون... تكنولوجيا المعلومات على أنها الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات والذي يتضمن الأجهزة وقواعد البيانات والبرمجيات و الشبكات وأجهزة أخرى".¹

التعريف الثاني: "عرفها O'brien على أنها "مجموعة منظمة من الأفراد، والأجهزة، والبرمجيات، شبكات

الاتصالات، وموارد البيانات، والسياسات والإجراءات التي تقوم بخزن، استرجاع، تحويل، ونشر المعلومات في المؤسسة"²

التعريف الثالث: "ويعرفها مارتن وبراون... على أنها " تكنولوجيا الحاسوب (أجهزة وبرمجيات) لمعالجة وتخزين المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات اللازمة لبث المعلومات".³

¹ وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية، الأردن، عمان، 2011، ص 33

² الطاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الابداع التنظيمي (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر) أطروحة دكتوراء غير منشورة، قسم علوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021، ص 03

³ وصفي عبد الكريم الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص 34

التعريف الرابع: "ويعرفها السالمي بأنها " كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستخدمين منها في كافة مجالات الحياة".¹

التعريف الخامس: عرفت جمعية تكنولوجيا المعلومات الأمريكية (ITAA)، بأنها: دراسة وتصميم وتطوير، وتنفيذ ودعم نظم إدارة نظم المعلومات المبنية على الحاسوب، خاصة برامج التطبيقات والمعدات".²

وفي الأخير يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التكنولوجيا التي يخزن، استرجاع، معالجة، ونشر المعلومات والتي تتكون من الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد المعطيات، وتكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلوماتية، والأفراد.

ثانيا: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT بعدة مراحل المقسمة من مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى إلى مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة، سنوضحها في الجدول التالي:

جدول رقم (1-1): مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

| المضمون | المرحلة |
|---|---|
| منذ حوالي 3600 قبل الميلاد، تم اختراع الكتابة ومختلف وسائط حفظ المعلومات | مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى |
| عصر ظهور الطباعة إذ يعد الألماني غوتنبرغ، بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات والاتصالات وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير | مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية |
| . تم اكتشاف التلغراف 1937 بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات . اكتشاف جراهم بل الهاتف من خلال قوة وسرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية . توالى الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق (Edison.T) وكان من تطبيقاته (الميكروفيش، ميكروفيلم) . ظهر القرص المسطح بفضل (Berliger) واكتشاف ماركوني (Marcon) اللاسلكي | مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة |

¹ وصفي عبد الكريم الكساسبة، المرجع السابق، ص34.

² عفاف خويلد، محاولة تقييم الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم تسيير، جامعة قاصدي مراح، ورقلة، 2017، ص39

| | |
|---|---|
| 1896 وانتشرت خدمات الراديو 1919 ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري في 1941 | |
| . ظهور الحاسوب وتطور مراحل أجياله المختلفة . حركة تدفق المعلومات عبر وسائل اتصال التي لها صلة بالحواسيب | مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة |
| . اكتساح الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء، البيانات، الصور . للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيات الاتصال المختلفة وخير برهان علل ذلك استخدام الأنترنت كأداة تختصر العالم بأسره في حروف ثلاث (WWW) | مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة |

المصدر: محمد حولي، صفاء مباركي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة باجي مختار . عنابة .، العدد 01، 2019، ص.ص 157 . 158

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مما لا شك فيه أن التطور الهائل والانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تزامنا مع ثورة الاتصالات والمعلوماتية، جعل لها مكانة وأهمية كبيرة في العديد من المجالات والاستخدامات في مختلف المستويات، لذلك تسعى العديد من المؤسسات لخلق مزايا استراتيجية من استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة.¹

ويمكن إظهار أهميتها في النقاط التالية:²

- تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز؛
- تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل؛
- تعتبر القاعدة الأساس التي تبني على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيس في إنجاح تلك المنظمات؛
- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل متوجاتها وخدماتها.

وأیضا يمكن إظهار أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT في النقاط التالية:¹

¹الظاهر بن عمارة ، مرجع سبق ذكره ،ص04

²العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة -مجلة الباحث ، العدد10، 2012، ص322

- القضاء على جميع حواجز الوقت في عالم الصناعة، المال الأعمال، التجارة... وغيرها، ففي ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي التوسع في استخدام شبكات الحاسب الذي من شأنها السماح بالاتصال؛ المباشر بين أجهزة الحاسوب بعضها مع بعض بما يسمح بتبادل المدخلات والمخرجات خلال تلك الشبكة؛
- إن تطور في تكنولوجيا المعلومات جاء لتلبية التطورات الاقتصادية والاجتماعية واتساع نطاق الأهداف، خدمة لأصحاب الوحدة أو خدمة لعموم شرائح المجتمع؛
- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين جودة العمل من خلال الدقة العالية وخفض التكاليف واختصار الوقت وتقليل المخاطر؛
- المساهمة في إمكانية إيجاد منتجات أو خدمات جديدة؛
- دعم الموقف التنافسي للمؤسسة.

الفرع الثالث: مكونات وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بالإضافة إلى إبراز الخصائص ICT نتناول من خلال الآتي شرح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تمتاز بها.

أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يشهد القرن الواحد والعشرين حركية هائلة وغير مسبوقة في مجال التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة ، حيث أصبحنا فعلاً نعيش في قرية صغيرة ، هذا ما أدى إلى عدة تحولات على المستويات الاقتصادية ، الاجتماعية ،... ما جعل المؤسسات الكبرى تسعى للحصول على التكنولوجيات الحديثة² . حيث يعتبر سيليكون فالي معقل التكنولوجيا في أمريكا والعالمو المقر الرئيسي لتصدير التكنولوجيا للعالم، وادي السيليكون أو سيليكون فالي هوالمركز الأمريكي لشركات التكنولوجيا المبتكرة، فهو موطن لـ 2000 شركة تقنية، وهذا أكبر تركيز في العالم لشركات

¹ نورهان قرون، جهاد بوضياف، رحيمة العيفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف اتحاد الجامعات العربية، العدد 2020، 15، ص44

² منير بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية -التدريب -الحوافز -، الطبعة الأولى، دار الابتكار، عمان، 2013، ص19

التقنية. هذا القرب من الموردين والعملاء والأبحاث المتطورة في التكنولوجيا يمنح الولايات المتحدة ميزة تنافسية، والأهم من ذلك، أن معظم تلك الشركات تعتبر قادة في صناعاتهم.¹

ومن الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات شركة تقنية المعلومات أبل، وشركة سامسونج وشركة مايكروسوفت، وشركة أمازون الشهيرة وهي شركة أمريكية مختصة في التجارة الإلكترونية والحوسبة السحابية.²

ففي سنة 2008 أنفقت الولايات المتحدة الأمريكية 46000 من المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحلية وهي التي تحرك نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى حد كبير...، فالإنفاق في جميع أنحاء العالم في هذا المجال كان بحوالي 3.4 تريليون دولار أمريكي سنة 2010، ليرتفع بنحو 5.3% وبهذا يصل إلى 3.5 تريليون دولار أمريكي سنة 2011.³

سنتطرق إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT فيما يلي:

1 . الأجهزة: تمثل الكيان المادي الصلب (الحواسيب وملحقاتها) وهي تشمل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المتصلة بها والمستخدمة في إدخال ومعالجة البيانات وإخراج المعلومات وتتكون من: وحدات إدخال، وحدات المعالجة المركزية، الذاكرة الرئيسية، وسائط التخزين المساعدة، وحدات الإخراج.⁴

1.1 . مراحل تطور الكمبيوتر: يمكن اعتبار أن أجهزة الكمبيوتر مرت بخمسة أجيال والتي سنتطرق إليها في الآتي:

سعى الإنسان منذ القدم لإيجاد الحلول التي تيسر له حياته في كل المجالات، وفي مجال معالجة المعلومات الكبيرة ظهرت الحاجة إلى استعمال الجداول الرياضية لتسهيل عمليات الحساب وقد أحدثت الجداول اللوغاريتمية ثورة في عالم الحساب في القرنين السادس والسابع عشر، كما مكنت الجداول المثلثية من تسريع حساب الزوايا في علم

¹ 24/05/2022 , <https://q8yusa.com/%D8%B3%D9%8A%D9%84%D9%8A%D9%83%D9%88%D9%86-%D9%81%D8%A7%D9%84%D9%8A>

²24/05/2022 , <https://technologianews.com/17305/%D8%A3%D8%B3%D9%85%D8%A7%D8%A1%D8%B4-D8%B1%D9%83%D8%A7%D8-AA-%D8-AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7> بتصرف

³ شوقي شادلي ، تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينه من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، قسم علوم اقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2017، ص.ص 10-12

⁴ زينب شطبية ، مفيدة بن عثمان ، الطاهر بن عمارة ، دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية - دراسة ميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر (حسب مؤشر IDI-) ، الملتقى الدولي الخامس للأداء المتميز للمنظمات والحكومات "أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي" جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 04 و 05 فيفري 2020، ص 40

الفلك والمساحات وبحلول أواخر القرن الثامن عشر تم إنتاج طاولات متخصصة للعديد من المهن، أما في العصر الحديث فقد أدت الاكتشافات الكثيرة التي حدثت في ميدان الكهرباء والإلكترونيك إلى إنشاء حواسيب أوتوماتيكية تعمل بدون تدخل الإنسان، في البداية كانت هذه الحواسيب عبارة عن أجهزة ضخمة وذات طاقة حساب بسيطة، لتتطور بعد ذلك وتصل إلى الأجهزة الشخصية ثم الأجهزة المحمولة، وصولاً إلى الهواتف والأجهزة الذكية، ويمكن اعتبار أن أجهزة الكمبيوتر مرت على خمسة أجيال حتى يومنا هذا¹. سنوضحها فيما يلي:²

1.1.1. الجيل الأول: تمتد هذه المرحلة من سنة 1937 إلى 1946 حيث خلال بداية هذه الفترة، تم اختراع أول جهاز إلكتروني من طرف جون أتانسوف وكليفورد بيرري، يليه سنة 1946 إنشاء جهاز إنيك ENIAC وقد كان جهاز ضخم بلغ وزنه 30 طن ويحتوي على 18000 أنبوب ولم يكن يحتوي على أنظمة تشغيل؛

1.1.2. الجيل الثاني: تميز الجيل الثاني باستعمال الترانزيستور بدل من الأنابيب لتمثيل ومعالجة البيانات، كما دخلت الحواسيب ميدان الاستعمال التجاري خلال هذه المرحلة، وتم تطوير عدد كبير من لغات البرمجة للتعامل مع هذه الأجهزة؛

1.1.3. الجيل الثالث: تمتد هذه المرحلة من بداية الستينيات حتى بداية السبعينيات من القرن الماضي، وقد تميزت بالاستعمال المتزايد للترانزيستورات مما أدى إلى تقليص حجم الأجهزة، كما استعملت خلال هذه المرحلة الشاشة كوسيلة إخراج وكذا لوحة المفاتيح والفأرة كوسائط إدخال؛

1.1.4. الجيل الرابع: تميزت هذه المرحلة بالتطور المتسارع في ميدان الكمبيوتر حيث ظهر خلال أول حاسوب شخصي، كما تم اختراع المعالج المصغر (ميكروبروسيسور) من طرف شركة إنتل، INTEL وتميزت بظهور نظام التشغيل أم أس دوس MSDOS على يد بيل غيتس. وظهرت للوجود خلال هذه الفترة الأجهزة المحمولة؛

1.1.5. الجيل الخامس: وهو الجيل الأكثر تطوراً حيث تميز بثورة حقيقية في عالم التكنولوجيا من خلال اعتماداً على الذكاء الاصطناعي، والحواسيب الخارقة، وكذلك أنظمة التشغيل الأكثر تطوراً

2.1. مكونات الحاسوب

¹ قدور مقراني، أثر تطبيق مجالات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بقطاع الاتصالات على فعاليتها -دراسة حالة مجمع اتصالات الجزائر -، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021، ص10.

² قدور مقراني، المرجع السابق، ص.ص10-11.

1. 2 . 1. وحدات الإدخال: وهي تمثل مختلف الوسائل التي يتم استعمالها في عملية إدخال البيانات إلى الكمبيوتر وبما أن البيانات تختلف بين الأرقام والحروف ، الرموز وصور ... الخ فهذه الوسائل لن تأخذ شكل واحد نهائي فهي ديناميكية ومتغيرة ومتطورة بتزايد الحاجة إلى البيانات ، وعلى العموم يمكن اجازها في: لوحة المفاتيح Keyboard، الفأرة Mouse، المساحة Scanner، لاقط الصوت Microphone، كاميرات الفيديو Video Camera، الكاميرات الرقمية Digital Camera، القلم الضوئي Light.¹

2. 2. 1. وحدة المعالجة المركزية: وتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة والتي تتكون من وحدة الحساب والمنطق، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية.²

3. 2. 1. وحدات الإخراج: تعمل وحدات الإخراج على تحويل البيانات الإلكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب. وهذه الوحدات تسمح بإخراج البيانات من الحاسوب وتقدمها على شكل تقارير مكتوبة، أو مرئية، أو مسموعة مثل الشاشة، الطابعة، السماعات.³

4. 2. 1. وحدات التخزين: وهي عبارة عن مختلف الوسائل التي تحفظ وتحمل فيها البيانات والمعلومات، وحتى البرامج فهي جد مهمة كما يطلق عليها أيضا ملحقات التخزين (الذاكرة الثانوية للتخزين)، ولقد تطورت مع تطور الكمبيوتر واستعمالاته وطبيعة وحجم المراد تخزينه وتحميله وهي: الأشرطة المغناطيسي Magnetic Disks، الأقراص المغناطيسية المرنة FloppyDisks، الأقراص المغناطيسية الصلبة Hard Disks، الأقراص المدججة Compact Disks، القلم التخزيني Pen Drive.⁴

3. 1. أنواع الأجهزة: تقسم الأجهزة حسب حجمها وامكانياتها في المعالجة إلى أربعة أنواع رئيسية سنوضحها فيما يلي:⁵

¹ محمد الناصر مشري، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)، رسالة دكتوراه، جامعة فرحات عباس _ سطيف 1_ ، 2017، ص 27.

² نورهان قرون ، جهاد بوضياف ، رحيمة العيفة ، مرجع سبق ذكره ، ص 46

³ ناصر محمد خلف المطيري، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في شركات النفط الكويتية، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، جامعة الشرق الأوسط 2013، ص 20.

⁴ محمد الناصر مشري، مرجع سبق ذكره ، ص 27.

⁵ قلدور مقراني ، مرجع سبق ذكره ، ص 12.

1.3.1 . الحواسيب الصغيرة: وهي تلك الحواسيب ذات الاستعمال الواسع من طرف الأفراد وهي ذات طابع شخصي، وتستعمل كذلك في المنظمات بشكل كبير كأداة للتحرير أو الاتصال أو لأغراض مكتبية أخرى، تتميز بسهولة نقلها من مكان إلى آخر؛

1.3.2 . الحواسيب المتوسطة: وتكون أكبر حجما من سابقتها وتتميز على قدرتها على معالجة المعلومات بطريقة أسرع، وطاقة تخزين أكبر ويمكن استعمالها كخوادم تتصل بها أجهزة أخرى؛

1.3.3 . الحواسيب الكبيرة: وهي الحواسيب الأكبر حجما، تحتاج لأماكن مجهزة ومهياة، كما يشرف عليها فريق تقني كامل من مختلف الاختصاصات، برامج، أنظمة تشغيل، اتصالات، قواعد معطيات، كما تتميز بقدرتها على تسيير الآلاف من المحطات الطرفية المتصلة بها؛

1.3.4 . الحواسيب العملاقة: وهي حواسيب ذات قدرات خارقة تستعمل عادة في مسائل البحث العلمي.

2 . البرمجيات: يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة الروح في الجسد، والذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بدونه، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها ، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة "Microsoft" رائدة البرمجيات.¹

المفهوم: اصطلاح يطلق على جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته، وكذلك بالنسبة للبرامج الخاصة باستخدامات وتطبيقات المستفيد، وتصنف البرمجيات إلى فئتين هما: برامج النظم

System software أو برامج التشغيل ، وهي التي تتحكم في توجيه أجزاء الحاسب والعمليات التشغيلية

التي يقوم بها، وبرامج التطبيقات Application Software، وتمثل في مجموعة البرامج اللازمة لأداء

الأنشطة التشغيلية المتعلقة بالتطبيقات المختلفة التي يحتاجها مستخدم النظام.²

¹ إبراهيم بلمهدي ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تمكين العاملين "دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-"

،مذكرة ماستر غير منشورة ، قسم العلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2018، ص.10-11.

² عبد اللطيف زعابطة ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية، -دراسة حالة شركة إتصالات الجزائر -الأغواط- مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس، 2016، ص.62.

وتعرف بأنها " مجموعة التعليمات التي تسيطر على العمليات Operations في نظام الحاسوب¹ وتشمل برامج التشغيل (برمجيات النظم) التي تستعمل للتحكم في أجهزة الكمبيوتر.² ومن أشهر هذه البرمجيات (MS-DOS) وحاليا (Windows) التي ارتبطت واشتهرت بعد ظهور وانتشار الحواسيب الصغيرة.³

التطبيقات التي تستخدم لتلبية احتياجات الإدارة، وبرمجيات الأغراض العامة مثل برامج معالجة العمليات، المشتريات، المحاسبة، الموارد البشرية، وغيرها.⁴ وبرمجيات التأليف وهي جملة البرامج المهمة بترجمة التعليمات المكتوبة ذات المستوى العالمي إلى لغة الآلة.⁵

3. قواعد المعطيات: تعد البيانات من الموارد ذات القيمة العالية في المؤسسة، لذا ينبغي استثمارها وإدارتها بشكل فعال لتؤمن للمستخدم النهائي لها الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار، وتقوم المؤسسة بتشكيل قاعدة بيانات لتسهيل نشاطها، حيث تمثل حزمة متكاملة ومشاركة من ملفات بيانات الأعمال.⁶

3.1. تطور قاعدة المعطيات

كانت فترة الستينيات هي فترة ميلاد قواعد المعطيات، ففيها كانت الحاسبات الكبيرة حديثة الولادة، وتكنولوجيايات انتاجها واستعمالها كانت حكرًا على بعض الدول، وقد تم خلال هذه الفترة تطوير نموذجين لقواعد المعطيات، النموذج الشبكي من طرف CODASYL، والنموذج الهرمي IMS، ثم قدم Codd نموذج Edgar الذي يربط المعطيات، حيث يتم تمثيلها بواسطة جداول ترتبط فيما بينها بعلاقات، وكل مجموعة من الجداول تمثل قاعدة معطيات واحدة، ويحتوي كل جدول على مجموعة من الحقول تمثل رأس الجدول يمكنها لاحقًا من أن تأخذ قيمة معينة حسب طبيعتها، كالحقول الرقمية والنصية والمنطقية... الخ، لتظهر بعد ذلك لغة المحاورة الهيكلية SQL بواسطة شركة IBM، اعتمدت هذه اللغة على تعليمات تحاورية مع قواعد المعطيات بحيث ساعدت كثيرا في تسيير واستغلال هذه القواعد العلائقية، ومع التطور الكبير لاستعمالات الحاسوب

¹ وصفي عبد الكريم الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص 62

² زينب شطبية، مفيدة بن عثمان، الطاهر بن عمارة، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

³ نفيسة حجاج، أنور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي، "دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة قاصديمرباح، ورقلة، 2017، ص 8

⁴ زينب شطبية، مفيدة بن عثمان، الطاهر بن عمارة، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة.

⁵ فاطمة طويهي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران محمد بن احمد، 2015، ص 15.

⁶ أحمد قنوع، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الابداع المحاسبي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم التجارية، جامعة غرداية، 2019، ص 108.

وظهور مجالات جديدة كالتصميم بمساعدة الحاسوب CAO، أو التطبيقات الجغرافية لم يعد بإمكان النموذج العلائقي البسيط الاستجابة لمتطلبات هذه المجالات، أدى ذلك إلى ظهور قواعد المعطيات الموجهة نحو الكائنات، وتعتمد هذه التقنية على إنشاء نماذج متعددة قابلة للتعديل في خصائصها انطلاقاً من نموذج رئيسي، أما من ناحية لغة المحاوره فهي بدورها لم تستطع مواكبة هذا التطور ولم تعد لها القدرة لإدارة هذه القواعد الحديثة فظهر مفهوم NoSql لأول مرة في نهايات الألفية الماضية وأنشأ أساساً من أجل التعامل مع بيانات الأنترنت، ليظهر بعدها في سنة 2011 مفهوم جديد هو NewsSql من طرف مجموعة 451 للبحث وهي شركة خاصة تعمل في ميدان التكنولوجيا.¹

3. 2. أنوع قواعد المعطيات: توجد مجموعة من أنوع قواعد المعطيات المعروفة وهي:²

3. 2. 1. قواعد المعطيات الهرمية: يعتبر هذا النوع من أقدم وأبسط قواعد المعطيات المعروفة، يتم خلاله تنظيم البيانات على شكل هرمي أو على شكل شجرة، ترتبط البيانات فيما بينها بعلاقة أب / ابن، وكل ابن يمكن أن يكون بدوره أب لفروع أخرى تحته؛

3. 2. 2. قواعد المعطيات الشبكية: يعتبر هذا النوع من قواعد المعطيات أكثر مرونة من قواعد المعطيات الهرمية، ولكنه أكثر تعقيد في ربط العلاقات يستطيع أي عنصر داخل هذه الشبكة الاتصال بأي عنصر آخر، أي أن كل عنصر يستطيع أن يكون له أكثر من ارتباطين في نفس الوقت، ويمكن الوصول إلى البيانات عن طريق مسارات مختلفة حسب الارتباطات الموجودة داخل قاعدة المعطيات؛

3. 2. 3. قواعد المعطيات العلائقية: قاعدة المعطيات العلائقية هي نوع من قواعد المعطيات أين يتم خلالها ربط البيانات بمعلومات أخرى داخل قواعد البيانات، تتكون قواعد المعطيات العلائقية من مجموعة من الجداول التي يمكن الوصول إليها وإعادة بنائها بطرق مختلفة، دون الحاجة إلى إعادة ترتيب هذه الجداول بأي طريقة؛

3. 2. 4. قواعد المعطيات الموجهة للكائنات: تطبق قواعد المعطيات الموجهة للكائنات، نفس مفهوم البرمجة الموجهة للكائنات، أي الاعتماد على مفهوم إنشاء فئة واحدة لديها مجموعة من الخصائص، ثم إنشاء كائنات مشتقة من هذه الفئة بالاعتماد على مفاهيم البرمجة الموجهة للكائنات، التوريث، والتعدد الأشكال؛

¹ قدور مقراني، مرجع سبق ذكره، ص 06.

² قدور مقراني، المرجع السابق، ص 7-9.

3. 2. 5. قواعد المعطيات متعددة الأبعاد: مثلما يشير اسمها هي قواعد معطيات تحتوي على أكثر من بعد، وتشمل هذه القواعد على، الأبعاد، الأعضاء، التقسيمات، التدابير، ومكعبات البيانات، وتمثل الأبعاد محور التحليل، البعد يحتوي على مجموعة من الأعضاء الذين يتم تنظيمهم بشكل هرمي إلى مستويات ويمكن تجميع الأعضاء في مستوى واحد لتشكيل أعضاء المستويات الأعلى.

4 الشبكات: وهي حصيلة تطوير الاتصالات عن بعد، والتي سرعت في نقل البيانات والمعلومات المنتجة أصلاً كبنية تحتية أولية.¹

وهي البنية الأساسية للاتصال بين أجهزة الكمبيوتر والبرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة وهي تمكن شبكة الحاسوب من ربط مجموعة أجهزة حواسيب باستخدام وسائط الاتصال....²

تصنف الشبكات جغرافياً إلى:

1. 4. شبكة محلية LAN: تكون في مساحة جغرافية محدودة مثل مبنى إداري أو كلية جامعية أو مؤسسة.³

2. 4. الشبكة الجامعة MAN: يربط هذا النوع من الشبكات مجموعة مباني المنظمة والتي قد تتواجد في نطاق أو منطقة جغرافية محددة تمتد إلى حوالي ثمانين كيلو متراً، وتعتبر هذه الشبكة أكبر من الشبكة المحلية وأصغر من الشبكة العريضة وعادة تربط بين مجموعة شبكات ذات نطاق محدود LAN مع بعضها لتكوين هذه الشبكة، وترتبط محطات الحاسب مع الحاسبات الكبيرة التي تتحكم في هذا النوع من الشبكات، وعادة تستخدم هذه الشبكة نظم الميكروويف وكابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذا النوع من الشبكات.⁴

3. 4. شبكة النطاق المتسع WAN: وهي شبكة تربط حواسيب منتشرة في مناطق جغرافية متباعدة كالمدين والدول وتستخدم وسائط كالهواتف.⁵

¹ عبد اللطيف زعابطة، مرجع سبق ذكره، ص 64.

² زينب شطيبة، مرجع سبق ذكره، ص 29.

³ فاطمة طويهي، مرجع سبق ذكره، ص 16.

⁴ نفيسة حجاج، مرجع سبق ذكره، ص 9.

⁵ الطاهر بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص 17.

وتأخذ هذه الشبكات داخل كل تنظيم عدة أشكال: مثل شبكات ذات هيكلية نجمية بنقطة مركزية تمثل الموزع الشبكي، Hub شكل حلقة، خطية، ترابطية في كل عقدة في الشبكة، نجمية موسعة، شجرية من خلال جهاز كمبيوتر يمثل دور الموزع الشبكي في هيكلية نجمية، ولقد شملت تكنولوجيا الشبكات عدة مصطلحات تشير إلى معاني متقاربة، تفصل بينها حدود دقيقة، ديناميكية مثل: الأنترنت، الإكسترنات و الأنترانت و التي ينسبها العديد إلى الشبكات الواسعة¹ WAN والتي سنتناول شرحها في ما يلي:

1.3.4. شبكة الأنترنت Internet: تتشكل كلمة internet من كلمتين inter المأخوذة من كلمة interconnexion والتي تعني ربط أكثر من شيئين في بعضهم البعض، وكلمة network التي ترمز إلى الشبكة، وبذلك تشكل المصطلح المعروف بـ internet والذي يعني شبكة الأنترنت أو الشبكة العنكبوتية العالمية. وتعرف الأنترنت على أنها عبارة عن شبكة عالمية مكونة من مجموعة كبيرة من الشبكات التي تربط بين الملايين من المستخدمين، فالأنترنت تمثل مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها بحيث يتمكن مستخدموها من تبادل المعلومات من خلال البرامج التي تتضمنها.²

2.3.4. شبكة الأنترانت Intranet: شبكة المنظمة الداخلية هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الأنترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة. ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المنظمة من الدخول إلى موقع الشبكة. وربما تسمح الإدارة لبعض المستفيدين من النفاذ إلى الشبكة وذلك بهدف الاستفادة من التسهيلات الخدمية الفورية التي تقدمها المنظمة لزيائنها. وباستخدام نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار Firewalls وغيرها تستطيع المنظمة حماية موارد الشبكة وضمان الاستخدام الشرعي لها. وتستخدم شبكة المنظمة بصورة واسعة من قبل منظمات لربط المجالات الرئيسية لأنشطة الأعمال.³

3.3.4. شبكة الإكسترنات Extranet: وهي شبكة مكونة من مجموعة شبكات الأنترنت تربط بعضها عن طريق الأنترنت حيث تمتاز ك شبكة انترانت فيها بالخصوصية، تمت برنامج عم يسمح بالتوسع في الأنترنت بشك يسمح لأطرا معينة من خارج المنظمة بالاطلاع على معلومات خاصة بهذه الأخيرة مث إطلاع المساهمين على مستوى الإنتاج في المؤسسة، وهي تعتبر نتاج التزاوج الذي حص بين الأنترانت والأنترنت، كما أنها جاءت نتيجة للانتاد الكبير الذي عرفته الأنترانت على اعتبار أنها تخلق العزلة للمؤسسة وتمنعها من التجاوب مع محيطها

¹ فاطمة طويهي، مرجع سبق ذكره، ص 16

² أحمد قبيع، مرجع سبق ذكره، ص 111

³ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات I.T، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 59.

الخارجي إذا فهي شبكة أكبر نطاق من الانترنت وأق من الانترنت، وتتجسد أهم الخدمات التي تندمها الاكسترات في أنها تضمن العلاقة المتواصلة بين المؤسسة والدائمة مع الموزعين والموردين، البنوك والمصار... الخ، فهي عبارة عن برنامج تعاون بين المؤسسة وأصحاب المصلحة، كما أنها تسه عمليات الشراء، وخدمات التوظيف حيث إن ارتباطها مع المعاهد والجامعات ومراكز التكوين المهني يسمح لها بالحصو على اليد العاملة المطلوبة وفي الوقت المناسب.¹

5. الأفراد: ويعرف الأفراد على أنهم " الأفراد الذين يتم تطويرهم وتهيئتهم بالمهارات اللازمة والذين يمتلكون الخبرة والكفاءة في استخدام التكنولوجيات والتعامل معها، حيث يمثلون المستخدمون النهائيين للبرمجيات والمعدات"، وأيضاً هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام...² ويمكن تصنيفهم إلى:³

1. 5. المتخصصون: من محلي ومصممي النظم، المبرمجين، مختصوا تشغيل الأجهزة وصيانتها، والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري فيالنظام.

2. 5. الإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من المحاسبين، رجال البيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء، مستهلكين).

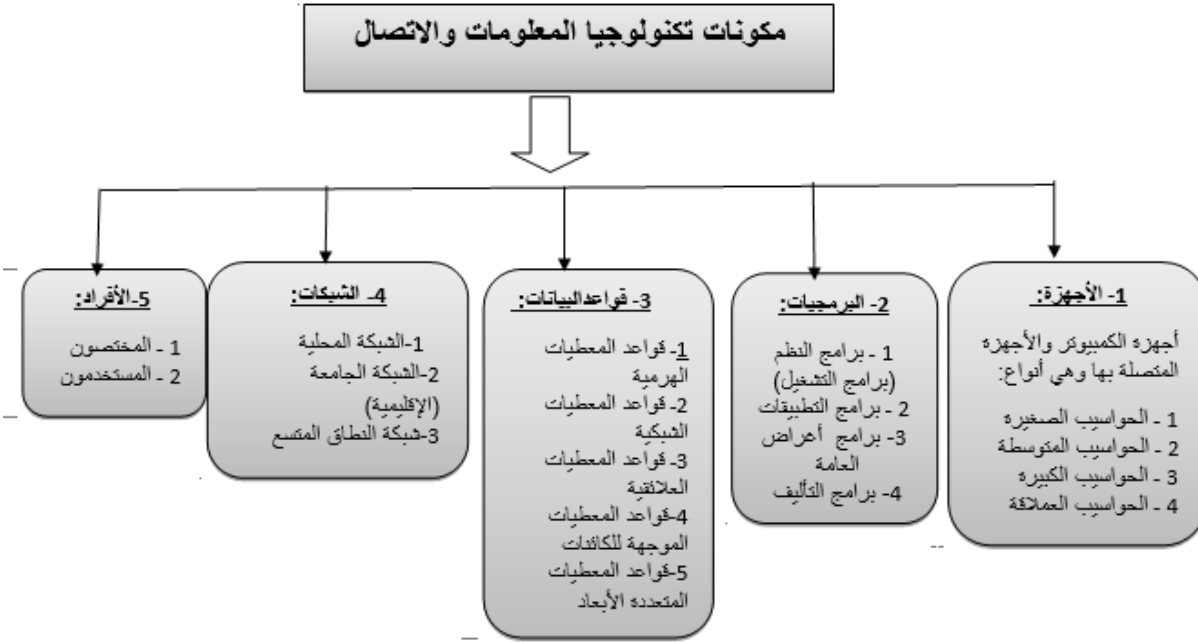
نلخص هذه المكونات في الشكل التالي:

¹ محمد الناصر مشري ، مرجع سبق ذكره ، ص65

² الطاهر بن عمارة ، مرجع سبق ذكره ، ص 09.

³ نورهان قرون، جهاد بوضياف، رحيمة العيفة، مرجع سبق ذكره، ص48

الشكل رقم (1- 1): مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبتان وفق المعطيات السابقة

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT خصائص عديدة تميزها عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى، وسنقوم بذكر مجموعة منها فيما يلي:¹

1. **تقليل الوقت والمكان:** تتيح أنظمة تكنولوجيا المعلومات القيام بالمهام المعقدة بسرعة، مما يقلل الوقت المستغرق عادة في معالجة البيانات، كما يمكن لوسائل التخزين أن تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة؛
2. **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** تسهيل المهام نتيجة حدوث التفاعل بين الباحث والنظام؛
3. **النممة:** يقصد بالنممة الأسرع والأصغر والأقل تكلفة، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات؛

¹ عبد الطيف زعابطة ، مرجع سبق ذكره ص.ص58-59

14. التفاعلية: يمكن مستعمل هذه التكنولوجيا أن يكون المستقبل والمرسل في آن واحد، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بإحداث نوع من التفاعل بين الأنشطة؛

5. اللاتزامنية: وتعني إمكانية ارسال الرسائل واستقبالها في أي وقت يناسب الفرد المستخدم، ولا تتطلب من المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه؛

6. اللامركزية: وهي خاصية تسمح بالاستقلالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فتمتع الأنترنت على سبيل المثال استمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم؛

7. قابلية التوصيل: يقصد بهذه الخاصية إمكانية التوصيل للأجهزة الاتصالية فيما بينها بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع وذلك عن طريق وضع معايير فنية لهذه الأجهزة يتم الاتفاق عليها بين هذه الشركات؛

8. قابلية التحرك والحركية: يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها خلال تنقلاته في أي مكان من خلال وسائل الاتصال

9. قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي تمكن من تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة والعكس مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال؛

10. اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى مجموعة معينة، دون الحاجة إلى توجيهها لفئة واسعة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد منها؛

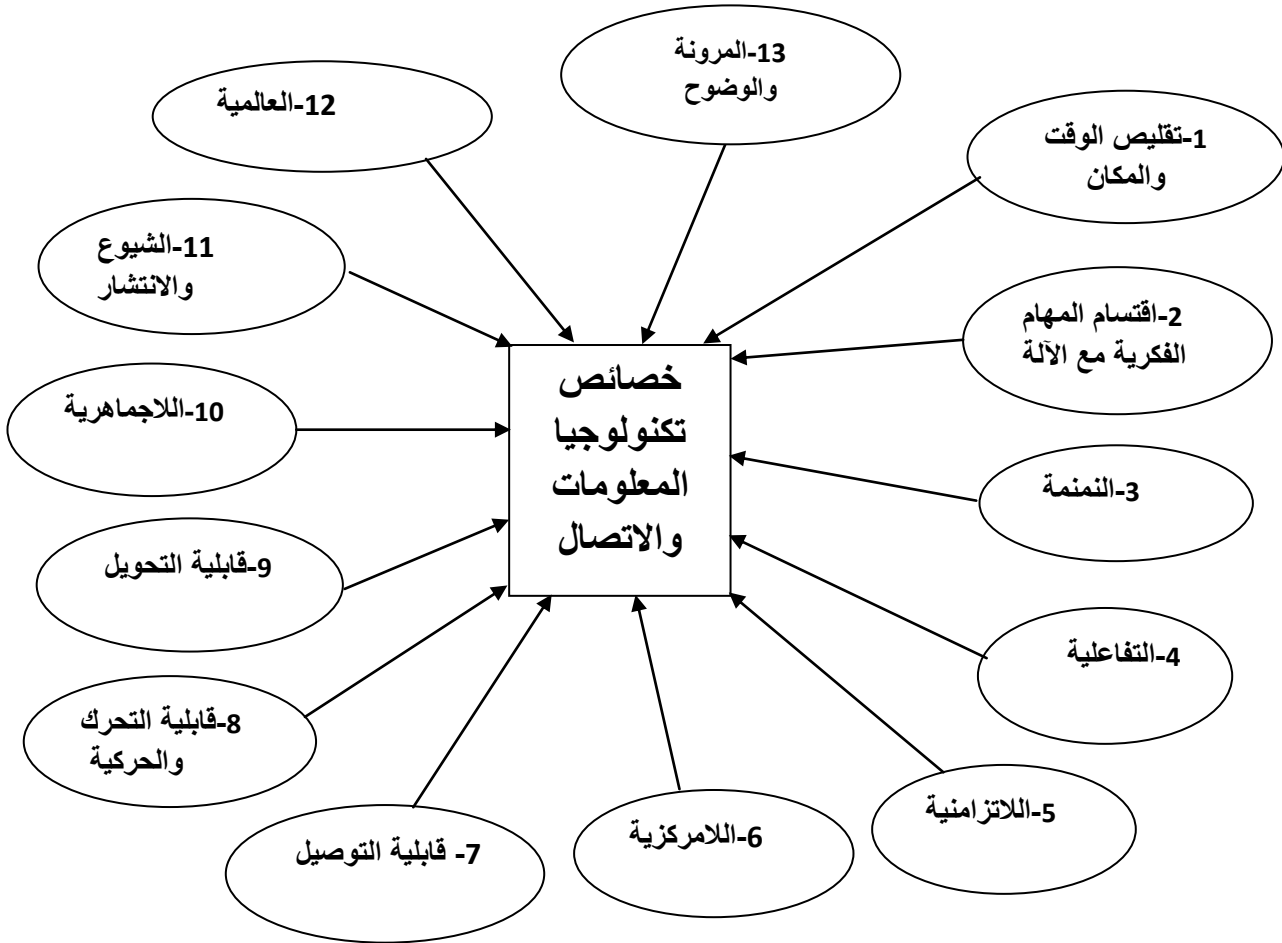
11. الشبوع والانتشار: وتعني الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع، إذ كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفا، ولكنها في النهاية تصبح قابلة للاستعمال من طرف فئات وطبقات مختلفة في المجتمع، مثل استعمال التلفون وأجهزة الفاكس وغيرها من التقنيات؛

12. العالمية: يقصد بالعالمية إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين على مستوى العالم، وذلك لتوافر كميات ونوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك، وهذه السمة من السعة في تناقل المعلومات بين الأفراد تضيي الكثير من المميزات على التواصل العلمي والتقني وفي تناقل الخبرات بينهم وبالتالي يكون التواصل عالميا؛

13. المرونة والوضوح: ويقصد بها قابلية استعمال المعلومة من طرف العديد من المستخدمين، كما يجب أن تتصف المعلومة بالوضوح ليسهل استعمالها دون أي تعقيد.¹

ونلخصها في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبان وفق المعطيات السابقة

الفرع الرابع: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يترتب عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العديد من المزايا نذكر منها مايلي:²

¹ الطاهر بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص 8.

² أحمد قنيع، المرجع السابق، ص 127-128.

1. تحسين الأداء الوظيفي: إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير على أداء المؤسسات والصناعات، إضافة إلى تأثيرها على القدرة التنافسية، وذلك من خلال الكم الهائل من المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال الأنترنت، والتي بدورها تؤدي إلى نقل المعارف وإلى تحسين التنظيم من خلال:

- ✓ تنمية وتطوير مهارات المدراء والموظفين والمستثمرين للتكنولوجيا
- ✓ توسيع شبكة الاتصال، وابتكار طرائق جديدة
- ✓ فرز أنماط جديدة ومتطورة من الإدارة
- ✓ تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المؤسسة، هذا إلى جانب مساعدتها في إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل

2. اكتساب ميزة تنافسية: أتاحت التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرصا كبيرة للمؤسسات لتحقيق المزايا التنافسية من خلال الاستخدام لها في دعم استراتيجياتها، من خلال التأثير على طبيعة النشاط في المؤسسة، وعلى منتجاتها وخدماتها سواء بتغييرها أو تعديلها وتطويرها، إضافة إلى التأثير على الأسواق، وطرق التبادلات التجارية عبر التسويق الإلكتروني الذي يمكن من الحصول على الخدمات المختلفة من خلال استعمال المواقع الإلكترونية للمؤسسة؛

3. تخفيض التكاليف: يعتبر تخفيض التكاليف من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات المؤسسة جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب؛

4. تحسين الجودة: يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه المؤسسات للاتصال بالعالم الخارجي إلكترونيا كإصدار أوامر إلكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات؛

5. التنسيق بين الأقسام: لقد مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من زيادة القدرة على التنسيق بين أقسام المؤسسة، وبين المؤسسات مع بعضها البعض، الأمر الذي يقود إلى تقليل كلفة المقابلات الشخصية، التي قد تتطلب انتقال الأفراد من منطقة إلى أخرى، فضلا عن الوقت المستغرق لإنجاز ذلك من خلال ما توفره الشبكات المحلية والعالمية من إمكانية ربط الحواسيب التابعة للمؤسسات مع بعضها، كما أن التنسيق بين الأقسام والوظائف

مرهون بفعالية عملية الاتصال ، حيث تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توسيع نطاق تبادل المعلومات بين العاملين في وحدات المؤسسة ، ولذلك لضمان تحقيق أهدافها؛

6. تعزيز الابتكار: تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة القدرة على الابتكار ويكون ذلك بإيجاد المؤسسة طرقاً لتنفيذ الأعمال إلكترونياً، وذلك من خلال تعزيز القدرات المعرفية وتوفيرها لكل موظف من خلال سرعتها على مسح ومراقبة البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، وتنظيم قواعد المعرفة ونشرها عبر الأقسام المختلفة والأفراد العاملين داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء العاملين

يعد الأداء مفهوماً بالغ الأهمية بالنسبة للمؤسسة في ظل تزايد نموها وتوسعها بشكل عام، فأصبح البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات، فحوله يتمحور وجودها من عدمها، والجميع يبحث عن الارتقاء بأداء مؤسساتهم من خلال عدة مداخل وذلك بالبحث عن إدارة متكاملة للأداء.

الفرع الأول: مفهوم أداء العاملين وأهميته

أولاً: مفهوم أداء العاملين

اهتم الباحثون في علم الإدارة بأداء العاملين خاصة بعد زيادة سعي المؤسسات وراء تحقيق المزايا التنافسية من خلال التأكيد على النشاطات والمخرجات المرتبطة بأداء العامل، إضافة إلى أنه يعد أهم المؤشرات التي يتبين من خلالها مدى كفاءة العاملين وفعاليتهم في بلوغ الأهداف المحددة في ضوء الإمكانيات المتوفرة، ما دفع المؤسسات إلى السعي وراء تحسين أداء العاملين للقدرة على النجاح والديمومة في بيئة الأعمال الدينامية. وبما أن أداء العاملين يعد من المفاهيم الإدارية المرتبطة في العنصر البشري لذا اختلف آراء الباحثين في تعريفه :

1- يعرف "درة" الأداء بأنه: "تفاعل بين السلوك والإنجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج معاً، مع الميل إلى إبراز السلوك أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز من ناحية أخرى.¹

2- وعرفه "المرسى" بأنه: نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة التي تتولى بناء الجودة، وتحسينها والحفاظ بالشكل الذي يمكن منه تقديم السلعة أو الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للعميل.¹

¹ حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي ، طبعة أولى ، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، عمان 2011، ص91

- 3- يعرفه (عاشور) بأنه: قيام العامل بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.²
- 4- عرفه كل من (Chien et yaum 2013) على أنه مجموعة الانجازات التي يحققها العاملين من اجل تحقيق أهداف المؤسسة خلال فترة زمنية محددة.³
- 5- ثوماس جيلبرت " لايجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها، أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز، أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا"⁴
- 6- يعرفه (Ismail, 2010) على أنها: قدرة العامل على تحقيق أهداف وغايات المؤسسة"⁵

ثانياً: أهمية أداء العاملين

تقاس كفاءة الفرد بمقدار ما ينتجه في عمله، والأعمال المتوقعة في المستقبل، فتزيد خبرته وتزداد مهارته في اتخاذ القرارات، إن دافعية الفرد نحو العمل ترتبط بوجود نظام فعال للحوافز المادية والمعنوية كما يرتبط الأداء الناجح بالاستقرار الوظيفي للعاملين، إذ أن الموظفين ذوي الأداء المتدني يكونون دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم، لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء في منظمات الأعمال من خلال تدريب وتطوير قدرات الموظفين، وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى تحقيق أهدافها، وبناء على ما سبق فإن الباحث يرى أن تطوير أداء الموظفين هي نقطة ارتكاز كبرى في إدارة الموارد البشرية في جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها، ومجال أعمالها.⁶

إن عملية تقييم الأداء ودراسة مخرجات العمليات في المؤسسة يعمل على إعادة تعديل أو تصحيح مدخلان العملية الإدارية في المؤسسة مما يزيد من كفاءة العملية الإنتاجية أو الخدمائية على حد سواء.⁷

¹ العياشي زرزار، بوشمال عبد الغني، ادارة رأس مال الفكري وانكسائه على الاداء الوظيفي، الطبعة الأولى، الناشر ألفا للوثائق، عمان الأردن 2020

² بوشمال خولة، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية علوم اقتصادية و التجارة وعلوم التسيير العدد 2017/2016 ص 12-13

³ راضية بداع، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "حالة مؤسسة رغوة الجنوب -تقرت- مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2017، ص 13

⁴ العياشي زرزار، بوشمال عبد الغني، مرجع سابق، ص.ص 166-167.

⁵ Bassam Fathi Aldiabat et al, **the impact if business process management on job performance**. journal of business and retail management research, al-balqa applied university, Jordan, vol13, issue2, december2018, p220.

⁶ بوشمال خولة، أم الخير محمدي، أثر اعادة هندسة عمليات الادارية في أداء العاملين " دراسة حالة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر " ورقلة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2019، ص 15.

⁷ بوشمال خولة، أم الخير محمدي، مرجع سابق، ص 16

الفرع الثاني: مؤشرات أداء العاملين

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤثرات وأهمها:

الإنتاجية، الروح المعنوية لأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل، مدى انجاز المهام والواجبات بدقة بإتقان وسرعة، القدرة على الإبداع والابتكار، درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين، مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على انجاز القرارات.¹

وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى مايلي:²

❖ **الفعالية:** الوصول الى أهداف المنظمة في الوقت المناسب على أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقا لهذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا الى الأهداف المخططة مسبقا، أما على مستوى الفردي فتشير الى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.

❖ **الكفاءة:** وتشير الى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

الفرع الثالث: تقييم أداء العاملين والهدف منه

يعتبر من المهام الضرورية في المؤسسة لتحسين أدائها بشكل عام ولتحسين أداء العاملين بشكل خاص

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين:

ويعرف تقييم أداء العاملين كذلك بأنه: "النظام الذي يعمل على توصيف وتحليل أداء العاملين، ويتم ذلك لأغراض عديدة قد تكون لمنح الحوافز أو لتحديد الاحتياج التدريبي، حيث يحتاج أي نظام متكامل لتقييم الأداء إلى تحديد كل المسؤولين والمشاركين في عملية التقييم، مع تحديد المعايير المرجعية للتقييم، ثم وضع هذه المعايير في وسيلة أو طريقة للتقييم، وبعد إجراء عملية التقييم ينبأ المرؤوسين بنتيجة تقييمهم من أجل تحديد نقاط القوة والضعف لديهم". ومنه فان تقييم أداء العاملين هو عبارة عن تحديد وقياس قيمة كل عامل عن طريق وسائل

¹ مقال عبيدلي عصام و عزايي اعمر بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا. كوفيد 19. (دراسة تطبيقية على عينة من مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي) 2021، ص 323

² مقال عبيدلي عصام وعزايي اعمر، مرجع سابق، ص 324

اختبار متبعة بالرجوع إلى معايير ومؤشرات معينة للقياس، وهذا من أجل تحديد نقاط القوة والضعف لدى كل عامل، والهدف منه تصحيح وتأهيل أداء المورد البشري داخل المؤسسة.¹

لكي يكون تقييم الأداء وسيلة فعالة وهادفة لتحقيق الأغراض المنتظرة منه، ينبغي أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص أهمها:²

1. أن يكون بصورة دورية ومستمرة، حيث يتم المقارنة بين نتائجه السابقة والحالية، وأن توضع نتائجه بين يدي العاملين، أي تتاح لهم فرصة الحوار والنقاش مع رؤسائهم
2. أن يخضع للتقييم جميع العاملين، على كل المستويات دون استثناء.
3. أن يعتمد على معلومات كافية ودقيقة وحديثة، تحفظ في سجلات وملفات، حيث يسهل الرجوع إليها مرة أخرى
4. أن يدرك المقيمون مسؤولياتهم، أن يتمسكوا بالموضوعية ويتجنبوا الأهواء والنزاعات، بحيث يتعاملون مع جميع الأفراد بكل مصداقية
5. أن تتضح المبادئ والآليات التي تحكم عملية التقييم وأن يتم إصدارها بقرار من أعلى سلطة مختصة، أين يتم احترامه من طرف الجميع
6. أن يشمل مختلف الجوانب الشخصية والإدارية والإنسانية والفنية المتعلقة بالعامل وبالوظيفية والمؤسسة، وأن يتم إعطاء أوزان كمية لهذه المتغيرات تبعا لدرجة أهميتها.

ثانيا: الهدف من تقييم أداء العاملين

تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة لتقييم أداء العاملين فيها، نظرا لما توفره من معلومات مفيدة لها، وعلى الخصوص لإدارة الموارد البشرية، التي تستعملها لأغراض عديدة منها أن تقييم الأداء يساهم في:³

- 1) تخطيط القوى العاملة ورسم سياسات الاختيار والتعيين بما يحقق اختيار المهارات والمعارف اللازمة من الموارد البشرية المتميزة.

¹مدثر حماد الشيخ تيجاني، اثر الدوافع على اداء العاملين، الطبعة الاولى، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الادارية - جامعة الدول العربية-، مصر، ص 113، بتصرف .

² نفسه.

³مدثر حماد الشيخ تيجاني، المرجع السابق، ص.ص 117-118، بتصرف

- 2) يساعد الإدارة في معرفة معوقات العمل مثل السياسات والتعليمات المطبقة أو عدم توفر المعدات والأجهزة اللازمة لإنجاز العمل المطلوب.
- 3) يساعد في عمليات النقل والترقية وتحديد الفائض من القوى العاملة فقد يكون السبب في فشل الأفراد في أداء مهامهم بكفاءة هو عدم وضعهم في الوظيفة المناسبة لمؤهلاتهم العلمية والعملية.
- 4) يساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للعاملين من خلال تحديد مواطن الضعف في أدائهم من حيث القدرات والمهارات الفنية والإدارية.
- 5) يمكن من تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم، وذلك لتحسينه إلى الأفضل.

المطلب الثالث: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء العاملين

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال 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 قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة كرفع مستوى أداء العاملين وتحسين القرارات الإدارية، وتسهيل وتبسيط الإجراءات والاستخدام الأمثل للقوى العاملة.¹

لذا تتجلى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين على النحو التالي:²

1. تحسين أداء العاملين وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة
2. 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؛
3. لتأثير 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؛

¹العربي عطية ، مرجع سبق ذكره ،ص325

²المرجع نفسه ،ص 325.

4. إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يساهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
5. إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات 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 والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.
6. تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال تنميتها وعملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يساهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
7. تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية المتعلقة بالموضوع

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة، والحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي ليس بالموضوع الجديد وإنما 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 وأخرى في بيئة أجنبية

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

سنقوم هنا بعرض مجموعة من الدراسات العربية وباللغة الأجنبية التي تناولت بعض جوانب الموضوع وفق التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم بالنسبة لدراسات العربية وباللغة الأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات العربية:

1. مقال عبيدلي عصام و عزاوي اعمر بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا. كوفيد 19 . (دراسة تطبيقية على عينة من مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي) 2021¹

هدفت الدراسة إلى البحث في جانب الأداء الوظيفي للعاملين في مجال المحاسبة خلال فترة حساسة تميزت بانتشار جائحة كورونا وما تبعها من أثار شملت جميع نواحي الحياة خاصة منها الاقتصادية والاجتماعية إلى جانب إظهار أهمية تكنولوجيا المعلومات كسبيل لتخطي هذه الآثار السلبية لتسهيل المعاملات بين الأفراد ومختلف الجهات وكذلك إظهار مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطبيق سياسة التباعد الاجتماعي والوقاية من فيروس كورونا في أماكن العمل والتقليل من الاتصالات الجسدية المباشرة بين العاملين في مكاتب المحاسبة ، ارتكزت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والميداني عن طريق مصادر لجمع البيانات والمعلومات كان الاستبيان الأداة الرئيسية من بينها تمثلت عينة الدراسة في 57 فردا من عمال مكاتب المحاسبة بالجنوب الشرقي وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نبرز أهمها فيما يلي :

. أظهرت الدراسة رضا العينة موضوع الدراسة على توفر البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في أماكن العمل وكذا قواعد المعلومات الكافية والبرامج المطلوبة لأداء المهام إضافة إلى توفر الاتصال بشبكة الإنترنت على مستوى المكاتب

. وجود علاقة بين مقاييس الأداء الوظيفي (حجم الأداء ، نوعية الأداء ، سرعة الأداء) واستخدام تكنولوجيا المعلومات خلال أزمة فيروس كورونا. كوفيد 19 . حيث ساهم استعمال الأدوات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في الحفاظ على مستوى مقبول جدا من الأداء الوظيفي للعاملين رغم أزمة انتشار الفيروس

. أظهرت الدراسة أيضا مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحفاظ على شروط الوقاية من فيروس كورونا وخاصة تجنب الاتصال المباشر بين الأفراد والحفاظ على التباعد الاجتماعي المطلوب.

2. مقال بن ميري مصطفى، فلاق علي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين . دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .) (2020)¹

¹مقال عبيدلي عصام و عزاوي اعمر بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا. كوفيد 19 . (دراسة تطبيقية على عينة من مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي) 2021

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الأستاذ الجامعي، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بغية استيعاب الإطار النظري للموضوع ومنج دراسة حالة في الجزء التطبيقي، حيث تم استخدام الاستبيان أداة للدراسة الذي وزع على 30 أستاذ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

. تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الحصول على أفضل جهد للأستاذ الجامعي وفي أسرع وقت ممكن .
 . يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين مستوى أداء الأستاذ من خلال تسهيل عملية تخزين المعلومات والمعالجة السريعة للنصوص

3. مذكرة ماستر: بوشمال خولة /أم الخير محمدي (أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية في أداء العاملين دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة) سنة 2019²

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية من خلال أبعادها (التزام ودعم الإدارة العليا، الهيكل التنظيمي، العمليات والمهام، تكنولوجيا المعلومات والاتصال) على أداء العاملين بأبعاده (الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، سرعة في الانجاز، جودة الأداء) في المديرية العملية لاتصالات الجزائر - بورقلة- و. تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة واعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسة للدراسة، حيث تم توزيع 66 استمارة استبيان على عمال إداريين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة-

ثم تم التحليل عن طريق استخدام برنامج spss كما اعتمدنا على المقابلة

. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود مستوى مقبول من توافر أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، وجود مستوى مرتفع لأداء العاملين، ووجود أثر لأبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة، خاصة بعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو الأكثر تأثيراً على أداء العاملين.

¹ مقال بن ميري مصطفى ، فلاق علي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين . دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .) (2020)¹

² مذكرة ماستر: بوشمال خولة /أم الخير محمدي (أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية في أداء العاملين دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة) سنة 2019

4-دكتوراء مشري محمد الناصر بعنوان: سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري) (2016، 2017).¹

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على المستوى الذي وصلت اليه المؤسسة الصناعية الجزائرية وخاصة في ولايات الشرق في مجال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جانب تقديم توصيات واقتراحات علمية قابلة للتطبيق من أجل تحسيس القيادات الإدارية في المؤسسات الصناعية بأهمية تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجيهها لخدمة مداخل تحقيق التنمية المستدامة، تمت الاستعانة على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى المنهج التاريخي وبالاستناد على المقابلة والاستبيان أدوات للدراسة اتخذ الباحث 83 مؤسسة كعينة للدراسة من المجتمع العام للدراسة توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها أن المؤسسات الصناعية في الشرق الجزائري تسعى إلى امتلاك واستخدام المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات إلى جانب إعطائها أهمية عالية للبرمجيات الحاسوبية وكذلك أن المؤسسة تعتمد على مجموعة من الآليات لتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأيضا بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في خدمة التنمية المستدامة من خلال مساهمتها في خدمة مداخل التنمية المستدامة

5. مذكرة ماستر راضية بداع بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. حالة مؤسسة رغوة الجنوب. تقرت. (2016، 2017).²

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على الأداء الوظيفي وتحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، وكذلك الوقوف على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. استخدم المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة وقد أجريت الدراسة في رغوة الجنوب واستندت على الاستبيان والملاحظة حيث وزع الاستبيان على عينة بلغت 46 عامل. خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن المؤسسة تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة لكن على مستوى إدارة فقط إلى جانب وجود مستوى متوسط للأداء الوظيفي.

¹دكتوراء مشري محمد الناصر بعنوان : سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري) (2016، 2017)

²مذكرة ماستر راضية بداع بعنوان : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. حالة مؤسسة رغوة الجنوب. تقرت. (2016، 2017)

6 . مذكرة طويهري فاطمة بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية . دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت . (2014 . 2015)¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء بتيارت بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث استندت الدراسة على الاستبيان كأداة أولى في جمع البيانات ركزت على 189 عاملا من أصل 230 عاملا في الشركة ، وتدعيما لذلك استعانت ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على التكنولوجيات الجديدة. توصلت الدراسة إلى أنه يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه إلى جانب وجود علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت .

8 . مقال العربي عطية بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية . دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) سنة 2012 .²

سعت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية إذ أختيرت جامعة قاصدي مرباح ورقلة . الجزائر. لإجراء الدراسة وذلك اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي والميداني تمثلت أدوات الدراسة في المسح المكتبي والمقابلات الشخصية وكذا الاستبان ، تم اختيار عينة عشوائية والبالغ عددها 61 موظف وموظفة، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة .

9 . بوعطيط جلال الدين ، "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،(دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة سنة 2009.³

¹ مذكرة طويهري فاطمة بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية . دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت . (2014 . 2015)

² مقال العربي عطية بعنوان : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية . دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) سنة 2012

³ بوعطيط جلال الدين ، "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،(دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة سنة 2009

هدفت هذه الدراسة معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والاداء الوظيفي، تطوير المعرفة الإدارية في مجال الاتصالات التنظيمية و الأداء الوظيفي لدى العمال، و بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استندت الدراسة على الاستبيان كأداة أولى في جمع البيانات ركزت على 197 عاملا من أصل 210 عاملا في الشركة، وخلصت الدراسة الى الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل والصاعد داخل المؤسسة، وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة .

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

1) Siniša MITIĆ¹, Jovanka POPOVIĆ², Jasmina POŠTIN^{3*}, Vesna ĆILERDŽIĆ², László SZABÓ. INFORMATION TECHNOLOGY AS AN INDICATOR OF THE LEVEL OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. JOURNAL OF ENGINEERING MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS (JEMC) VOL. 11, NO. 1, 2021, 29-41¹

هدفت هذه الدراسة في إيجاد تأثير تكنولوجيا المعلومات (IT) على الأداء الفردي والتنظيمي في الشركات صربية مديراً متوسطاً من 102 شركة في صربيا. $N = 380$ وتم الحصول على البيانات من الاستبيان من قبل الاستنتاجات باستخدام الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات الإحصائية هي: الإحصاء الوصفي، تحليل الارتباط واختبار الرئيسية للدراسة هي: بنود تكنولوجيا المعلومات في الشركات في صربيا هي أعلى بقليل من القيم المتوسطة، يعتبر مستوى تقنية المعلومات في الشركة مؤشراً من مستوى الأداء التنظيمي في الشركة، مستوى تكنولوجيا المعلومات في الشركة له تأثيرات إيجابية مباشرة وغير مباشرة على مستوى عدد من التنظيمات والعروض في الشركة.

2) Jawad Abbas , Impact of Technology on Performance of Employees (A Case Study on Allied Bank Ltd, Pakistan), Article in World Applied Sciences Journal · January 2014,²

الهدف من هذه الدراسة هو فحص تأثيرات تقنية المعلومات على أداء البنك المتحد للموظفين، تم جمع البيانات من خلال مقابلات غير منظمة وتم تحليل الردود من خلال شركة IBM تحليلات النص SPSS. تم التوصل إلى

¹ Siniša MITIĆ¹ , Jovanka POPOVIĆ² , Jasmina POŠTIN^{3*} , Vesna ĆILERDŽIĆ² , László SZABÓ. INFORMATION TECHNOLOGY AS AN INDICATOR OF THE LEVEL OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. JOURNAL OF ENGINEERING MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS (JEMC) VOL. 11, NO. 1, 2021, 29-41

² Jawad Abbas , Impact of Technology on Performance of Employees (A Case Study on Allied Bank Ltd, Pakistan), Article in World Applied Sciences Journal · January 2014

أن التكنولوجيا تصعد بشكل كبير من إنتاجية الموظفين على طول مع توفير الوقت. يؤثر بشكل كبير على عبء العمل على الموظفين ويضمن السيطرة على الأخطاء وعمليات الاحتيال. يتيح الوصول السريع للمعلومات وسهولة الاستخدام لموظفي البنك تقديم خدمة عالية الجودة. ومع ذلك، يجب على المنظمات التي تطبق التكنولوجيا الجديدة توفير التدريب المناسب لها للموظفين؛ سيزيد من أدائهم وبالمثل، يجب استيفاء جميع المتطلبات الأساسية قبل البدء.

3) NOORAZIZI ISMAIL, THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON PERFORMANCE: THE MEDIATING ROLE OF MANAGEMENT ACCOUNTING SYSTEMS, Jurnal Teknologi, 46(E) Jun 2007: 27ñ44 © Universiti Teknologi Malaysia¹

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم شرحٍ للعلاقة بين تطور تقنية المعلومات وأدائها الصغير والمتوسط في الشركات (SMEs)، من خلال دمج نموذج القدرة على المحاسبة الإدارية وأنظمة لتوليد معلومات المحاسبة الإدارية (قدرة MAS). لتقييم العلاقة، وتم جمع البيانات من 310 (معدل استجابة 25٪) من الشركات الصغيرة والمتوسطة عن طريق الاستبيان، تشير النتائج إلى أن تطور تكنولوجيا المعلومات هو أحد العوامل المحددة لقدرة MAS، والتي بدورها تعد عاملاً محددًا للشركة أداء. بمعنى آخر، تلعب قدرة MAS دورًا وسيطًا في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات.

4) Nealpollock "knowledgemanagemen.informationtechnology(knowIT Encyclopedia),2002²

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أداء المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المؤسسات العامة والخاصة، كما تهدف إلى تقييم كلا من الأداء الكلي لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ومخرجات الاستثمار الفردي في المؤسسة من أجل تحقيق نجاح ملحوظ ولتحسين أداء العمل ومخرجاته، 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 ودعم استراتيجية تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي

¹ NOOR AZIZI ISMAIL, THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON PERFORMANCE: THE MEDIATING ROLE OF MANAGEMENT ACCOUNTING SYSTEMS, Jurnal Teknologi, 46(E) Jun 2007: 27ñ44 © Universiti Teknologi Malaysia

² Nealpollock "knowledgemanagement information technology(know-IT Encyclopedia),2002

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

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

الفرع الأول: أوجه التشابه

تشابه هذه الدراسة مع جميع الدراسات فيما يلي:

- أغلب الدراسات اختارت عينة الدراسة من عمال المؤسسات؛
- أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبانة في جمع المعلومات؛

أغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية المساعدة وهي برنامج SPSS والوسط الحسابي، وتحليل الانحدار وتحليل التباين ANOVA.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف:

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان والعينة، ونوع القطاع، ومن حيث الهدف، والنتائج، وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح أوجه الاختلاف بينهما

الجدول (1-2): يوضح أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والسابقة

| الدراسات السابقة | الدراسات الحالية | |
|--|--|-----------------------|
| تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت بين السنوات 2002/2021 | تمت الدراسة الحالية في ورقلة سنة 2022 | من حيث الزمان والمكان |
| تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت بين 30 إلى 250 عامل | تناولت الدراسة الحالية عينة حوالي 75 عامل في شركة اتصالات الجزائر ورقلة | من حيث العينة |
| كانت الدراسات السابقة بين العام والخاص | كانت الدراسة في القطاع العام والمتمثلة في اتصالات الجزائر | من حيث القطاع |
| اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف | هدفت الدراسة إلى إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين | من حيث الهدف |

| | | |
|--|---|-----------------------|
| <p>من حيث النتائج اختلقت الدراسات السابقة من حيث النتائج</p> | <p>- أن المؤسسة تدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال - وجود مستوى مرتفع لأداء العاملين - وجود أثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة، خاصة بعد الأفراد هو الأكثر تأثيرا على أداء العاملين - توجد فروق ترجع للأقدمية فيما يتعلق بالأداء.</p> | <p>من حيث النتائج</p> |
|--|---|-----------------------|

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة.

- ✓ ساهمت في تحديد إشكالية البحث؛
- ✓ ساهمت في إثراء الجانب النظري وإعداد الجانب التطبيقي؛
- ✓ ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهلت الانطلاق في الدراسة الحالية.
- ✓ ساعدت في صياغة الفرضيات.
- ✓ المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة وتحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.
- ✓ الاستفادة من المراجع الموجودة فيها للبحث.
- ✓ الاستعانة منها باعتبارها مرجع للبحث.
- ✓ تعميق مشكلة الدراسة والتمكن من تحقيق النقاط المهمة التي يمكن تناولها والتركيز عليها وكيفية صياغة تساؤلات الدراسة بشكل جيد وهذا ما مكن من تحديد الخطوات المنهجية العلمية المناسبة لموضوعات الدراسة.
- ✓ ساعدتنا الدراسات السابقة على إعداد الاستبان من حيث تحديد أهم النقاط التي يجب أن نتناولها.
- ✓ الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسة القائمة حاليا.
- ✓ الامام بالنتائج المتوصل اليها من الدراسات السابقة مما مكن الطالبة في الدراسة الحالي.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل حاولنا في المبحث الأول التطرق إلى الجانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها (الأجهزة ، البرمجيات، قواعد المعطيات ، الشبكات ، الأفراد) من خلال عرض مفهومها ومراحل تطورها وأهميتها ومكوناتها وخصائصها وكذا مزاياها بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي لأداء العاملين حيث تم تحديد مفهومه ومؤشراته إلى جانب طرق تقييمه بالإضافة إلى أهدافه ، وكذا قمنا بإبراز العلاقة التي تربط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين والتي نقوم بإختبارها من خلال دراستنا الميدانية .

أما المبحث الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، فقد تم عرض أهم ما جاءت به هاته الدراسات كما سمحت لنا الدراسات السابقة من الإلمام بالموضوع "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين " ومعرفة مخطط مسار دراستنا الميدانية.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر
تكنولوجيا المعلومات و

الاتصال

و أداء العاملين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأنظمة الحديثة التي تعتمد على، نظرا لما توفره من ميزة تكاملية لجميع أنشطة المؤسسة ويحقق لها أهدافها من خلال تدنية التكاليف وريح الوقت وتوفير المعلومات في الوقت المناسب، ولعل تبني الشركات الإقتصادية خصوصا لها النظام خير دليل على أهميته في تحسين أدائها الاجمالي.

وقد تطرقنا في الفصل السابق الى معالجة المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين، ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الوظيفي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة- وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: يتم التطرق الى منهجية الدراسة والادوات المستخدمة

المبحث الثاني: يتم التطرق الى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميداني

المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المبحث سيتم استعراض المنهج وكذلك الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية، حيث سيتم تقسيم هذا المبحث الى مطلبين رئيسيين، ففي المطلب الأول سنتطرق فيه الطريقة المستعملة والعينة المختارة من مجتمع الدراسة، أما في المطلب ثاني سنتطرق فيه إلى الأدوات التي استعملت في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

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

الفرع الأول: تقديم المؤسسة (المديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-)

قبل التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة سوف نقوم بتقديم المؤسسة محل الدراسة وهي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة وسيتم تقديمها كما يلي:

تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، وبرأسمال عمومي قدر ب 50.000.000.000 دج، هي ملك لدولة بنسبة 100 %، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B001808302 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي الوحيدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزيائنها، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03 / 2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 01/01/2003م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيا تالاعلام والاتصالات:

(الجودة والفعالية ونوعية الخدمات.)

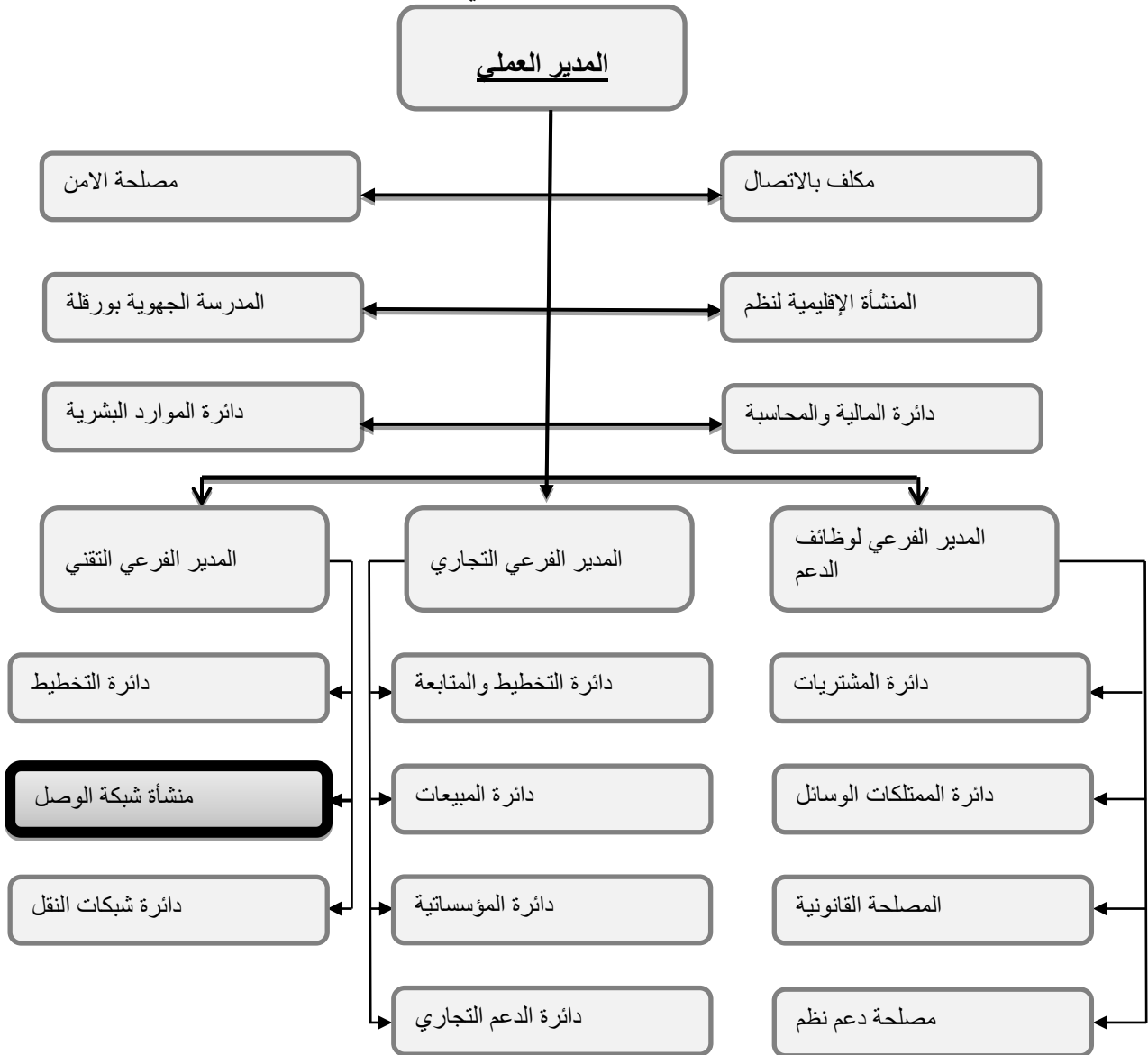
رغبة منها في تحقيق مستوى عالي قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانته العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

نشأة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة:

وفق قرار المديرية العامة رقم 1502/ بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية للاتصالات .

الهيكل التنظيمي للمديرية العملية:

الشكل (2-1) يمثل الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر -ورقلة-



المصدر: من وثائق المؤسسة

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العمال الإداريين حوالي 500 للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة

عينة الدراسة:

تم توزيع (80) إستبانة على عينة البحث واسترجع (75) أي (93.75%) وبلغ عدد الاستبيانات التي كانت غير صالحة للتحليل ب(05) استبانة أيما يعادل (6.25%).

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

تتكون محاور الدراسة من متغيرات مستقلة ومتغير تابع

المتغيرات المستقلة: تتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والذي بدوره مقسم إلى عدة أبعاد مشكلة بذلك المتغيرات المستقلة وهي كالاتي: الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الأفراد، الشبكات.

المتغير التابع: ويتمثل في أداء العاملين

المطلب الثاني أدوات الدراسة

الفرع الأول: الاستبيان

للتأكد من صحة فرضيات البحث اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، احتوى الاستبيان على 25 سؤال نشرحها في الجدول التالي:

الجدول (1-2): يوضح توزيع أسئلة للاستبيان

| التصنيفات : | عدد الأسئلة : |
|--|---|
| أسئلة الديمغرافية | الجنس، السن، المستوى التعليمي، منصب العمل، الأقدمية |
| المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) | الأجهزة |
| | البرمجيات |
| | الشبكات |
| | قواعد البيانات |
| | الأفراد |
| المتغير التابع (أداء العاملين) | 10 أسئلة |
| المجموع | 25 سؤال |

المصدر: من اعداد الطالبتين

وقد تم توزيع 80 استبيان وتم استرجاع 78، استبعد 03 لعدم الاجابة عن الاستبيان، وعدم صلاحيتها للتحليل، ليصبح العدد 75 استبيان بنسبة 93.75%.

الجدول (2.2): يوضح توزيع المستجوبين

| عدد الاستبيانات | الموزع | المسترجع | الغير صالح للتحليل | القابلة للتحليل |
|-----------------|--------|----------|--------------------|-----------------|
| المجموع | 80 | 75 | 05 | 75 |
| النسبة | 100% | 93.75% | 6.25% | 93.75% |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss22

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية

لتحليل النتائج تم استخدام برامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة 22، من أجل تفرغ وترميز الإجابات، وللتحليل الاحصائي للبيانات، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ من أجل قياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان.

- التوزيعات التكرارية والنسبة المئوية
- معامل الارتباط بيرسون
- الاحصاءات الوصفية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري من أجل التعرف على اتجاه أفراد العينة تجاه الأسئلة،
- اختبار كولمكروفسمرنوف لمعرفة التوزيع الطبيعي لبيانات المحاور أم لا
- اختبار مان ويتي وكريسكال والس لاختبار الفرضيات للعينات ذات التوزيع غير الطبيعي

الفرع الثالث: اختبار صدق وثبات المقياس

تم التأكد من صدق الاستبيان بواسطة التحكيم، بعرضه على مجموعة من الأساتذة المختصين، أما الثبات فتم التأكد منه بحساب معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ، حيث تتراوح قيمته من 0 إلى 1، وحتى يكون المقياس قادر على تحقيق أغراض البحث يجب أن يكون مساوياً أو أكبر من 0.5.

الجدول (3.2): معاملات ألفا كرونباخ للمتغير المستقل

| الابعاد | عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ |
|-----------------|--------------|--------------------|
| الأجهزة | 3 | 0.712 |
| البرمجيات | 3 | 0.719 |
| قواعد البيانات | 3 | 0.865 |
| الشبكات | 3 | 0.899 |
| الأفراد | 3 | 0.753 |
| المتغير المستقل | 15 | 0.922 |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss22

من خلال الجدول رقم (3.2) نلاحظ أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ للمتغيرات أو محاور الدراسة أكبر من 0.5 وهي قيم تعبر على مدى قوة ثبات الاستبيان، حيث حقق البعد الأول الأجهزة ثباتاً بنسبة 71.2% وحقق البعد الثاني البرمجيات ثباتاً بنسبة 71.9%، في حين حقق البعد الثالث قواعد البيانات ثباتاً بنسبة 86.5% وحقق البعد الرابع الشبكات ثباتاً بنسبة 89.9% أما البعد الخامس فقد حقق ثباتاً بنسبة 75.3%.

الجدول (4.2) معامل ألفا كرونباخ للمتغير التابع

| | | |
|--------------------|--------------|---------------|
| معامل ألفا كرونباخ | عدد العبارات | |
| 0.777 | 10 | أداء العاملين |

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss22

من خلال الجدول (4.2) نلاحظ قيم أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ للمتغير المستقل أداء العاملين نسبة ثبات %77.7

ونلاحظ أن كل نسب قوية تدل على أن هناك ثبات عالي في الاستبيان.

الجدول (5.2): معامل ألفا كرونباخ

الإجمالي

| | |
|-----------------|-----------------------|
| عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ |
| 25 | 0.924 |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss22

من خلال الجدول (5.2) فنلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ تساوي 0.924 أي 92.4% من العينة يعيدون نفس الإجابة إذا أعيد استجوابهم وهي نسبة جيدة وتعبّر عن درجة عالية لمصداقية الإجابات وعلى الثبات الداخلي لعبارات الاستبيان.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

بعد جمع الاستمارات التي تم توزيعها على عينة الدراسة، وتميزها وتفرغها في البرنامج الاحصائي SPSS سنقوم بتحليل نتائج الاستبيان ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان

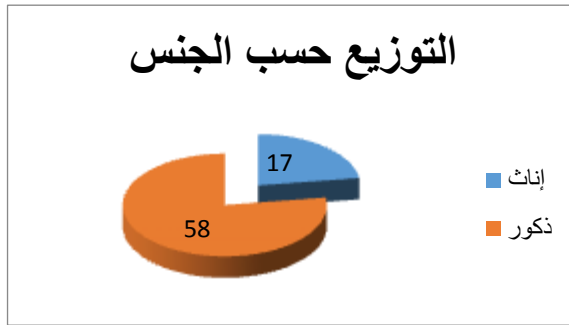
سنحاول في هذا الجانب الاستفادة من الأساليب الاحصائية الوصفية من أجل لقاء نظرة على توزيع العينة حسب الإجابات المطروحة عليهم وذلك من خلال الدائرة النسبية لكل متغير على حدة حسب نوع السؤال.

الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

سننطلق في هذه الفقرة إلى دراسة توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، منصب العمل، الأقدمية)

1- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الشكل (2.2): التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس

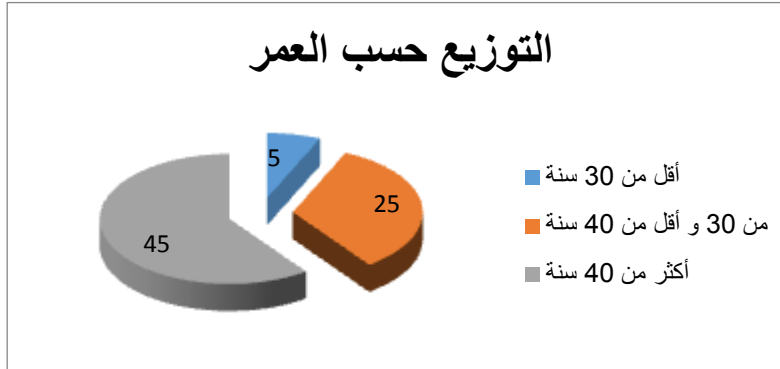


المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss 22

نلاحظ من خلال الشكل (2.2) أعلاه أن توزيع الذكور بلغت حوالي 58 عاملبنسبة 77.4%، أما توزيع الإناث بلغت حوالي 17 عاملة بنسبة 22.6%، هذا يدل أن غالبية الأفراد اللذين يعملون بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر ذكور، وهذا يعود إلى طبيعة نشاط المديرية العملية لاتصالات الجزائر وأيضا نظام العمل بما بأن الذكر مستعد العمل في أي وقت عند الحاجة إليه في حدوث مشكلة.

2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

الشكل (3.2): التوزيع التكراري للعينة حسب العمر

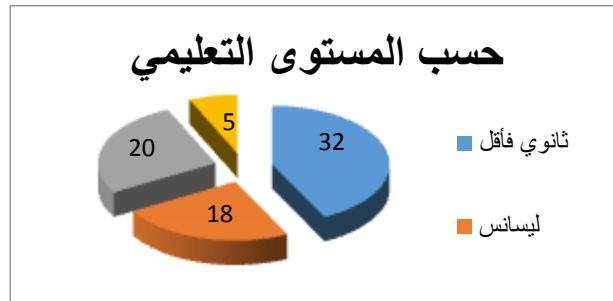


المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج 22spss

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه (3.2) بأن الأفراد العاملين الذين أعمارهم (أكثر من 40 سنة) هم أكبر فئة حيث تقدر نسبتهم ب 60%، وهي نسبة مرتفعة جدا ولعل سبب ارتفاعها يعود الى سن التقاعد وهم افراد ذو أقدمية و خبرة و كفاءة في شركة، تليها الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة 33.4%، يدل هذا على هذه الفئة هم فئة الشباب الأقدر على القيام بالأعمال كما أنها الفئة التي تسعى لإثبات القدرة والكفاءة بتأدية الأعمال كما يجب، يليها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة 6.6% وهي نسبة منخفضة نوعا ما ولعل سبب انخفاضها يعود إلى حداثة التوظيف.

3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الشكل (4.2): التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي

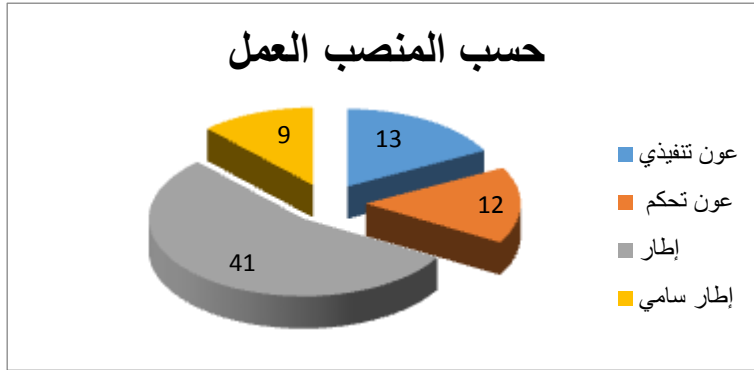


المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج 22spss

نلاحظ من الشكل أعلاه (4.2) بأن أفراد العينة المدروسة مستواهم ثانوي أو أقل بنسبة 42.6 وهذا يدل على أن أغليبتهم لديهم أقدمية في العمل وهي نسبة مرتفعة، ثم تليها ماستر أو مايعادلها بنسبة 26.7%، ثم ليسانس بنسبة 24%، ثم دراسات عليا بنسبة 6.7%.

4-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب منصب العمل:

الشكل (5.2): التوزيع التكراري للعينة حسب منصب العمل

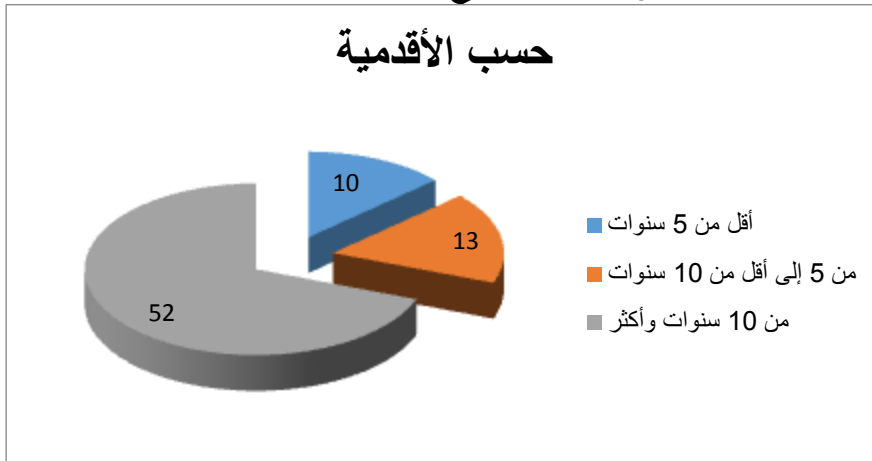


المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss22

نلاحظ من الشكل أعلاه (5.2) بأن افراد العينة يشغلون إطار بنسبة 54.7% وهي نسبة مرتفعة وهو راجع إلى ارتفاع نسبة التكوين الجامعي على المستوى الوطني عامة وفي جامعة ورقلة خاصة، ثم يليها منصب عون تنفيذي بنسبة 17.3% ثم عون تحكم بنسبة 16%، بعدا إطار سامي بنسبة 12%.

5-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب منصب الأقدمية:

الشكل (6.2): التوزيع التكراري للعينة حسب الأقدمية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss22

نلاحظ من الشكل أعلاه (6.2) توزيع الأفراد حسب الأقدمية، حيث أن الفئة (من 10 سنوات وأكثر) هي الفئة الأكبر بنسبة 69.4% تدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر بها أفراد عاملين ذو خبرة ومعرفة بمتطلبات العمل، تم تليها الفئة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة 17.3%، تليها الفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة

13.3% وهي نسبة ضعيفة جدا يدل هذا أن الأفراد ليست لديهم خبرة كبيرة في العمل وهم الأفراد حديثي التوظيف.

الفرع الثاني: قياس اتجاه أفراد العينة

الجدول (6.2): قياس الاتجاه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

| الترتيب | الاتجاه | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|--|
| | مرتفع | 0,55 | 2,75 | تمتلك الشركة أجهزة تكنولوجية مواكبة للعصر من حيث التقنيات في مجال تخصصها |
| | مرتفع | 0,52 | 2,80 | تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل داخل الشركة |
| | مرتفع | 0,59 | 2,69 | تتقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب للعمل في الشركة |
| 2 | | 0,44 | 2,75 | الأجهزة |
| | مرتفع | 0,68 | 2,61 | تسعى المؤسسة دوما الى امتلاك برمجيات ذات نسخ أصلية |
| | مرتفع | 0,60 | 2,65 | تقوم المؤسسة بدعم برمجيات مثبتة على الحواسيب |
| | مرتفع | 0,58 | 2,72 | تعمل برمجيات المؤسسة على اختصار وقت عمل الموظفين |
| 4 | | 0,50 | 2,66 | البرمجيات |
| | مرتفع | 0,68 | 2,47 | توجد سهولة في الحصول على المعلومة في الشركة |
| | مرتفع | 0,72 | 2,51 | هناك إمكانية استغلال المعلومة في أي وقت داخل الشركة |
| | مرتفع | 0,66 | 2,48 | المعلومات المتوفرة تتسم بالدقة والوضوح داخل الشركة |
| 5 | | 0,61 | 2,48 | قواعد البيانات |
| | مرتفع | 0,59 | 2,63 | تمتلك الشركة شبكة اتصال داخلية متطورة |
| | مرتفع | 0,68 | 2,67 | تسهل الشبكة الاتصال السهل داخل الشركة |

| | | | | |
|---|-------|------|------|--|
| | مرتفع | 0,63 | 2,71 | تساهم شبكة الاتصال في إنجاز العمل بكفاءة وبفعالية عاليتين |
| 3 | | 0,58 | 2,67 | الشبكات |
| | مرتفع | 0,47 | 2,84 | لدى المؤسسة أفراد مؤهلين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| | مرتفع | 0,52 | 2,76 | توفر المؤسسة برامج تدريبية لموظفيها في تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| | مرتفع | 0,46 | 2,80 | يتدخل العمال المكلفون بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت المناسب وبالشكل المطلوب في حالات الخلل التقني |
| 1 | | 0,40 | 2,80 | الأفراد |
| | | 0,41 | 2,67 | تكنولوجيا المعلومات |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss 2022

يتضح لنا من خلال الجدول (6.2) أن الاتجاه العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سائد بدرجة مرتفعة وقد بلغ المتوسط الحسابي له ب (2.67) وبانحراف معياري (0.41)، مما يدل أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر تستعمل تكنولوجيا حديثة وتتبع التطورات السائدة في مجال الاتصال.

ونلاحظ آراء المستقصين حول تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق أبعادها المختلفة ، إذ يبين لنا أن بعد الأفراد حصل على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.80، مما يعني أن عينة الدراسة اتفقت أغلبيتها أن المؤسسة تولي اهتمامها بالأفراد المكونين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا من طبيعة نشاط المؤسسة ، ثم تلاه بعد الأجهزة بوسط حسابي قدره 2.75، في حين أن بعدي البرمجيات و الشبكات لقيتا قبول من المستجوبين وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.66 و 2.67 على التوالي ، بحيث سجل المتوسط الحسابي للمحور قواعد البيانات 2.48 يعكس اتجاه المستجيبين لدرجة متوسط.

- الجدول (7.2): يمثل قياس الاتجاه نحو المتغير التابع:

| العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه | الترتيب |
|---|-----------------|-------------------|---------|---------|
| تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي | 2,87 | 0,45 | مرتفع | 03 |

| | | | | |
|----|-------|-------------|-------------|---|
| 08 | مرتفع | 0,63 | 2,61 | أتصرف بحرية في أداء عملي |
| 06 | مرتفع | 0,54 | 2,77 | أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى |
| 07 | مرتفع | 0,59 | 2,71 | ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال |
| 02 | مرتفع | 0,37 | 2,88 | ألتزم بالإجراءات والتعليمات عند القيام بعملتي |
| 01 | مرتفع | 0,37 | 2,91 | ليس لدي خلافات مع رئيسي في العمل تعيق عملي |
| 05 | مرتفع | 0,51 | 2,77 | أتحارب مع التغييرات التي تحدث في المؤسسة (المديرية العملية) |
| 04 | مرتفع | 0,46 | 2,85 | حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد |
| 09 | متوسط | 0,81 | 2,16 | تقوم إدارة الشركة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة |
| 10 | متوسط | 0,80 | 2,11 | تعمل إدارة الشركة على منح مكافآت تحفيزية للعاملين بهدف تحسين الأداء |
| | | 0,33 | 2,66 | أداء العاملين |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss2022

نلاحظ من خلال الجدول (7.2) أن الاتجاه العام لمتغير أداء العاملين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي له (2.66) وبانحراف معياري (0.33) مما يدل على أن مستوى أداء العاملين مرتفع في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة، أي أن العاملين يقدمون أقصى ما لديهم لتحسين وزيادة مستوى أدائهم ولا يجدون مشاكل كثيرة أثناء إنجازهم للأعمال.

حيث كانت أكثر العبارات أهمية العبارة "6" بدرجة مرتفعة والتي ينص على: ليس لدي خلافات مع رئيسي في العمل تعيق عملي بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (0.37) مما يدل على أن ليس هناك خلافات في العمل، وكذلك أغلب الفقرات لقيت قبول مرتفع من المستجوبين، أما الفقرتان "9" و "10" لقيت قبول متوسط من المستجوبين مما يعني أن المؤسسة هذا يدل أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر لا تقدر جهود الأفراد بمنحهم جوائز خلال الأداء الجيد وليس هناك تقييم لأدائهم.

الفرع الثالث: إختبار الفرضيات

إختبار الفرضية الأولى: ما مستوى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتصالات الجزائر

H0: لا تدرك إتصالات الجزائر أهمية تكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة 0.05

H1: تدرك إتصالات الجزائر أهمية تكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة 0.05

One-SampleStatistic الجدول (8.2): إختبار الفرضية الأولى

| النتيجة | مستوى الدلالة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|-------------|------------------|----------------------|--------------------|------------------------|
| رفض الفرضية | 0.00 | 0.41470 | 2.6719 | تكنولوجيا المعلومات |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss2022

من الجدول (8.2) نجد المتوسط الحسابي (2.67) وانحراف معياري (0.41) بمستوى دلالة 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض 0.05، أي نرفض H0 ونقبل H1، أي أن مؤسسة اتصالات تدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إختبار الفرضية الثانية: ما مستوى الأداء العاملين في اتصالات الجزائر

H0: لا يتميز أداء العاملين بمستوى مرتفع في اتصالات عند مستوى دلالة 0.05

H1: يتميز أداء العاملين بمستوى مرتفع في اتصالات عند مستوى دلالة 0.05

One-SampleStatistics الجدول (9.2): إختبار الفرضية الثانية

| النتيجة | مستوى الدلالة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
|-------------|------------------|----------------------|-----------------|--------|
| رفض الفرضية | 0.00 | 0.32906 | 2.6640 | الأداء |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss22

من الجدول (9.2) نجد المتوسط الحسابي (2.66) وانحراف معياري (0.32) بمستوى دلالة 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض 0.05، أي نرفض H_0 ونقبل H_1 ، أي أن مؤسسة اتصالات بأداء مرتفع .

إختبار الفرضيات الفرعية لارتباط أبعاد تكنولوجيا المعلومات مع أداء العاملين:

الجدول (10.2): إختبار الفرضيات الفرعية

| تكنولوجيا المعلومات | الأجهزة | البرمجيات | قواعد البيانات | الشبكات | الأفراد | معامل الارتباط بيرسون | أداء العاملين |
|---------------------|---------|-----------|----------------|---------|---------|-----------------------|---------------|
| ,662** | ,612** | ,549** | ,518** | ,574** | ,460** | | |
| ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | مستوى الدلالة | |
| 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | حجم العينة | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

1- بالنسبة للأفراد: نرفض إحصائيا:

H_0 : لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين الأفراد (أفراد تكنولوجيا) وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

H_1 : يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين الأفراد (أفراد تكنولوجيا) وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

من الجدول (10.2) نلاحظ انه يوجد ارتباط بين الأفراد وأداء العاملين بقوة قدرها 0.460، عند مستوى دلالة 0.000 وهو أقل المستوى المفترض 0.05 ومنه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض الثاني والذي ينص على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أفراد تكنولوجيا المعلومات واداء العاملين وبالتالي نقبل الفرضية.

2- بالنسبة للشبكات: نرفض إحصائيا:

H0: لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين الشبكات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

H1: يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين الأفراد الشبكات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

من الجدول (10.3) نلاحظ انه يوجد ارتباط بين الشبكات وأداء العاملين بقوة قدرها 0.574، عند مستوى دلالة 0.000 وهو أكثر المستوى المفترض 0.05 ومنه نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض الثاني والذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الشبكات واداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

3- بالنسبة قواعد البيانات: نرفض إحصائيا:

H0: لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين قواعد البيانات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

H1 : يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين الأفراد قواعد البيانات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

من الجدول (10.2) نلاحظ انه يوجد ارتباط بين قواعد البيانات وأداء العاملين بقوة قدرها 0.518، عند مستوى دلالة 0.000 وهو أكثر المستوى المفترض 0.05 ومنه نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض الثاني والذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين قواعد البيانات واداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

4- بالنسبة للبرمجيات: نرفض إحصائيا:

H0: لا يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين البرمجيات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

H1 : يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الأفراد البرمجيات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

من الجدول (10.2) نلاحظ انه يوجد ارتباط بين البرمجيات وأداء العاملين بقوة قدرها 0.549، عند مستوى دلالة 0.000 وهو أكثر المستوى المفترض 0.05 ومنه نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض الثاني والذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وأداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

5- بالنسبة للأجهزة: نفرض إحصائيا:

H0: لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

H1: يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05
من الجدول (10.2) نلاحظ انه يوجد ارتباط بين الأجهزة وأداء العاملين بقوة قدرها 0.61، عند مستوى دلالة 0.000 وهو أكثر المستوى المفترض 0.05 ومنه نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض الثاني والذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة وأداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

5- بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات: نفرض إحصائيا:

H0: لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

H1: يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

من الجدول (10.2) نلاحظ انه يوجد ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين بقوة قدرها 0.662، عند مستوى دلالة 0.000 وهو أكثر المستوى المفترض 0.05 ومنه نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض الثاني والذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

اختبار الفرضية: الفروق في المتغيرات الديمغرافية

اختبار التوزيع الطبيعي للأداء (المتغير التابع)

Tests of Normality الجدول (11.2):

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Statistic | Df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| أداء العاملين | ,157 | 75 | ,000 | ,848 | 75 | ,000 |

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

H0 : توزيع طبيعي

H1 : لا يتبع التوزيع الطبيعي

من الجدول (11.2) نلاحظ أن مستوى الدلالة للاختبارين كولموكروفسميرنوف وشايبرو ويلك، يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وبالتالي نرفض H0 ونقبل H1 أي أن القيم لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه فإننا نلجأ لاستعمال الاختبارات اللامعلمية.

1- اختبار فرضية الجنس:

من الجدول نرى درجة المعنوية sig أقل من 0.05 بالتالي ليس لدينا توزيع طبيعي، لذلك نلجأ للاختبارات اللامعلمية

الجدول (12.2): يوضح اختبار فرضية الجنس

| الدلالة | مان ويتني | المجموع | متوسط الرتب | العدد | المتغير | المتغير التابع |
|---------|-----------|---------|-------------|-------|---------|----------------|
| 0.838 | 477.000 | 662 | 38.94 | 17 | اناث | أداء العاملين |
| | | 2188 | 37.72 | 58 | ذكور | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ من الجدول (12.2) أن مستوى الدلالة $0.838 =$ أكبر من 0.05 ، بالتالي لا توجد فروق في إجابات الذكور والاناث فيما يتعلق أداء العاملين.

2- اختبار فرضية العمر:

الجدول (13.2): يوضح اختبار فرضية العمر

| المتغير التابع | متغير الاختبار | العدد | متوسط الرتب | قيمة الاختبار | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|-------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| أداء العاملين | أقل من 30 | 5 | 26.40 | 5.432 | 2 | 0.066 |
| | 30 - 40 | 25 | 32.02 | | | |
| | -40 | 45 | 42.61 | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج 22spss

نلاحظ من الجدول (13.2) أن مستوى الدلالة 0.066 أكبر من 0.05 يعني لا توجد فروق ترجع إلى العمر

3- اختبار فرضية المستوى التعليمي:

الجدول (14.2): يوضح اختبار فرضية المستوى التعليمي

| المتغير التابع | متغير الاختبار | العدد | متوسط الرتب | قيمة الاختبار | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|-------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| أداء العاملين | ثانوي فأقل | 32 | 36.33 | 3.784 | 3 | 0.286 |
| | ليسانس | 18 | 39.81 | | | |
| | ماستر | 20 | 34.85 | | | |
| | دراسات عليا | 5 | 54.80 | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج 22spss

نلاحظ من الجدول (14.2) أن مستوى الدلالة $0.286 =$ وهو أكبر من 0.05 ، بالتالي لا توجد فروق في ترجع للمستوى التعليمي فيما يتعلق أداء العاملين.

4-اختبار فرضية المنصب:

الجدول (15.2): يوضح اختبار فرضية المنصب

| المتغير التابع | متغير الاختبار | العدد | متوسط الرتب | قيمة الاختبار | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|-------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| أداء العاملين | عون تنفيذي | 13 | 36.54 | 4.645 | 3 | 0.200 |
| | عون تحكم | 12 | 26.92 | | | |
| | إطار | 41 | 41.96 | | | |
| | إطار سامي | 9 | 36.83 | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss22

نلاحظ من خلال الجدول (15.2) أن مستوى الدلالة = 0.200 وهو أكبر من 0.05، بالتالي لا توجد فروق ترجع إلى المنصب.

5-اختبار فرضية الأقدمية:

الجدول (16.2): يوضح اختبار فرضية الأقدمية

| المتغير التابع | متغير الاختبار | العدد | متوسط الرتب | قيمة الاختبار | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|-------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| أداء العاملين | أقل من 5 | 10 | 28.45 | 10.552 | 2 | 0.005 |
| | 5 - 10 | 13 | 24.08 | | | |
| | أكثر من 10 | 52 | 43.32 | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول (16.2) أن مستوى الدلالة = 0.005 وهي أقل من 0.05، بالتالي توجد فروق ترجع للأقدمية فيما يتعلق الأداء.

المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج

من خلال نتائج الاستبيان التي تم عرضها في المطلب السابق نقوم في هذا المطلب بمناقشة وتفسير النتائج المتحصل عليها:

1. من خلال الشكل (2.2) الذي يوضح توزيع العينة حسب الجنس نجد أن هناك نسبة الذكور بنسبة 77.4% أكبر من نسبة الإناث بنسبة 22.6%، هذا يدل أن غالبية الأفراد اللذين يعملون بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر ذكور، وهذا يعود إلى طبيعة نشاط المديرية العملية لاتصالات الجزائر وأيضا نظام العمل بما بأن الذكر مستعد العمل في أي وقت عند الحاجة إليه في حدوث مشكلة.
2. من خلال الشكل (3.2) الذي يوضح توزيع العينة حسب العمر بأن الأفراد العاملين الذين أعمارهم (أكثر من 40 سنة) هم أكبر فئة حيث تقدر نسبتهم ب 60%، وهي نسبة مرتفعة جدا ولعل سبب ارتفاعها يعود إلى سن التقاعد وهم افراد ذو أقدمية و خبرة و كفاءة في شركة، تليها الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة 33.4%، يدل هذا على هذه الفئة هم فئة الشباب الأقدر على القيام بالأعمال كما أنها الفئة التي تسعى لإثبات القدرة والكفاءة بتأدية الأعمال كما يجب، يليها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة 6.6% وهي نسبة منخفضة نوعا ما ولعل سبب انخفاضها يعود إلى حداثة التوظيف.
3. من خلال الشكل (4.2) الذي يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي بأن أفراد العينة المدروسة مستواهم ثانوي أو أقل بنسبة 42.6% وهذا يدل على أن أغلبيتهم لديهم أقدمية في العمل وهي نسبة مرتفعة، ثم تليها ماستر أو مايعادلها بنسبة 26.7%، ثم ليسانس بنسبة 24%، ثم دراسات عليا بنسبة 6.7%.
4. نلاحظ من الشكل (5.2) الذي يوضح توزيع العينة حسب منصب العمل بأن افراد العينة يشتغلون إطار بنسبة 54.7% وهي نسبة مرتفعة، ثم يليها منصب عون تنفيذي بنسبة 17.3% ثم عون تحكم بنسبة 16%، بعدا إطار سامي بنسبة 12%.
5. نلاحظ من الشكل (6.2) الذي يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية حيث أن الفئة (من 10 سنوات وأكثر) هي الفئة الأكبر بنسبة 69.4% تدل على أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر بما أفراد عاملين ذو خبرة ومعرفة بمتطلبات العمل، تم تليها الفئة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة 17.3%، تليها الفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 13.3% وهي نسبة ضعيفة جدا يدل هذا أن الأفراد ليست لديهم خبرة كبيرة في العمل وهم الأفراد حديثي التوظيف

6. من خلال دراسة اتجاه العينة نحو عبارات وفقرات الاستبيان فكانت حسب متوسطات اجابتهم نحو الموافقة بنسب مرتفعة في معظم محاور الدراسة.
7. من خلال الجدول (6.2) نلاحظ آراء المستقصين حول تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق أبعادها المختلفة، بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (0.41) مما يدل أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر تستعمل تكنولوجيا حديثة وتتبع التطورات السائدة في مجال الاتصال، إذ يبين لنا أن بعد الأفراد حصل على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.80، وخاصة العبارة "لدى المؤسسة أفراد مؤهلين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال" بمتوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (0.47) مما يعني أن عينة الدراسة اتفقت أغليتها أن المؤسسة تولي اهتمامها بالأفراد المكونين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا من طبيعة نشاط المؤسسة، ثم تلاه بعد الأجهزة بوسط حسابي قدره 2.75، في حين أن بعدي البرمجيات والشبكات لقي قبول من المستجوبين وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.66 و 2.67 على التوالي، بحيث سجل المتوسط الحسابي للمحور قواعد البيانات 2.48 يعكس اتجاه المستجيبين لدرجة متوسط.
8. نلاحظ من خلال الجدول (7.2) أن الاتجاه العام لمتغير أداء العاملين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي له (2.66) وبانحراف معياري (0.33) مما يدل على أن مستوى أداء العاملين مرتفع في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة، أي أن العاملين يقدمون أقصى ما لديهم لتحسين وزيادة مستوى أدائهم ولا يجدون مشاكل كثيرة أثناء إنجازهم للأعمال، وقد تحصلت عبارة ليس لدي خلافات مع رئيسي في العمل على متوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.37) دليل على أن كل العاملين يملكون الاحترام بين بعضهم البعض.
9. اختبار الفرضية الأولى: من خلال الجدول (8.2) نلاحظ أن مؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة- تدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال و يعبر عنه مستوى المتوسط الحسابي البالغ 2.67 وهو مستوى مرتفع، دليل على ان المؤسسة تواكب التغيرات باستخدام تكنولوجيا جديدة وذلك بإدخال برامج جديدة وتتبع التطورات السائدة .
10. اختبار الفرضية الثانية: من خلال الجدول (9.2) نلاحظ أن أي أن مؤسسة اتصالات تتميز باداء مرتفع ويعبر عنه مستوى المتوسط الحسابي البالغ 2.66 وهو مستوى مرتفع، دليل على رضا العاملين عن عملهم، وادراكهم للالتزامات ومتطلبات نجاح عملهم.
11. أما بالنسبة للفرضيات الفرعية الخمسة لارتباط تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع أداء العاملين:

11-1: الفرضية الفرعية الاولى: التي تنص "وجود دلالة احصائية بين أفراد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين في اتصالات الجزائر" ومن خلال الجدول (10.2) تم التأكد من وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين أفراد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين وبالتالي نقبل الفرضية

11-2: الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص "وجود دلالة احصائية بين الشبكات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر "

ومن خلال الجدول (10.3) تم التأكد من عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الشبكات وأداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

11-3: الفرضية الفرعية الثالثة: التي تنص "وجود دلالة احصائية بين قواعد البيانات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر " ومن خلال الجدول (10.2) تم التأكد من عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الشبكات وأداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

11-4: الفرضية الفرعية الرابعة: التي تنص "وجود دلالة احصائية بين البرمجيات وأداء العاملين في اتصالات الجزائر " ومن خلال الجدول (10.2) تم التأكد من عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين البرمجيات وأداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

11-5: الفرضية الفرعية الخامسة: التي تنص "وجود دلالة احصائية بين الأجهزة وأداء العاملين في اتصالات الجزائر " ومن خلال الجدول (10.2) تم التأكد من عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الأجهزة وأداء العاملين وبالتالي نرفض الفرضية.

12. اختبار الفرضية الثالثة: التي تنص " توجد هناك فروق لإجابات المستجوبين على أداء العاملين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية " والتي تنص على عدم وجود دلالة احصائية في المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، منصب العمل) الا في الأقدمية توجد دلالة احصائية حيث نجد أن:

✓ مستوى الدلالة $0.838 =$ لمتغير الجنس أكبر من 0.05 ، بالتالي لا توجد فروق في اجابات الذكور والاناث فيما يتعلق أداء العاملين

✓ مستوى الدلالة لمتغير العمر 0.066 أكبر من 0.05 يعني لا توجد فروق ترجع إلى العمر.

✓ مستوى الدلالة $0.286 =$ المستوى التعليمي وهو أكبر من 0.05 ، بالتالي لا توجد فروق في ترجع للمستوى التعليمي

✓ مستوى الدلالة لمتغير منصب العمل $0.200 =$ وهو أكبر من 0.05 ، بالتالي لا توجد فروق ترجع إلى المنصب

✓ مستوى الدلالة لمتغير الأقدمية = 0.005 وهي أقل من 0.05، بالتالي توجد فروق في ترجع للمستوى فيما يتعلق الأقدمية

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية على شركة اتصالات الجزائر، من خلال معرفة واقع تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من (معدات، أفراد، شبكات، برمجيات، قواعد البيانات) وتحديد أثرها على أداء العاملين وكان ذلك من خلال المقابلة وتحليل الاستبيان الموزعة على 75 فرد من المؤسسة محل الدراسة.

ودلت نتائج هذه الدراسة أن شركة اتصالات الجزائر بورقلة تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة، وبنسب مرتفعة، كما أثبتت أن هناك مستوى جيد للأداء العاملين وأن هناك فروق ترجع للخبر لمتغير الأداء.

الخاتمة

هدفنا من تناول هذه الدراسة الى معالجة موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء العاملين ، فحاولنا مناقشته من خلال الاجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول ما مدى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين ، حيث تطرقنا في الفصل الأول من خلال الإطار النظري للبحث إلى إبراز بعض المفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما تطرقنا إلى المفاهيم الأساسية للأداء العاملين بالإضافة إلى جانب مهم وهو تقييم الأداء، بعدها حاولنا إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء العاملين، كما قمنا أيضا باستعراض بعض الدراسات السابقة لمجموعة من الباحثين باللغتين العربية والأجنبية واستنباط أوجه الاختلاف والتشابه مع دراستنا.

في الفصل الثاني من الدراسة قمنا بتحليل ومناقشة بيانات الدراسة من خلال دراسة ميدانية للشركة اتصالات الجزائر(ورقلة)، في محاولة منا للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين، وإبراز العلاقة بينها من خلال معرفة درجة استخدام لهذه التكنولوجيا في الشركة ومدى قدرتها على تحسين أداء العاملين، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وبعض التوصيات.

نتائج الدراسة: الخاصة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر -ورقلة-

* أن المؤسسة تدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

* وجود مستوى مرتفع لأداء العاملين.

* وجود أثر الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة، خاصة بعد الأفراد هو الأكثر تأثيرا على أداء العاملين.

* توجد فروق ترجع للأقدمية فيما يتعلق بالأداء.

الاقتراحات:

-تقديم المكافآت والحوافز للعاملين المبدعين؛

-التخلص من العمليات والمهام التي لا تضيف قيمة؛

-الاهتمام أكثر بتطوير مهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- ضرورة تقييم أداء العاملين من أجل ضمان السير الحسن للشركة.

أفاق الدراسة:

- تمديد الدراسة على مستوى اتصالات الجزائر وطنيا؛
- إعادة تقييم الدراسة في قطاعات إقتصادية أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

كتب:

- 1) منير بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية - التدريب - الحوافز -، الطبعة الأولى، دارالابتكار، عمان، 2013، ص19.
- 2) وصفي عبد الكريم، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن - عمان، 2011.
- 3) محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- 4) عطاالله سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 5) حسين محمد الحراحشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- 6) محمد الصيرفي، قياس وتقييم أداء العاملين، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، اسكندرية، 2008.
- 7) مدثر حماد الشيخ التيجاني، أثر الدوافع على أداء العاملين، الطبعة الأولى، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الادارية - جامعة الدول العربية-، القاهرة، مصر، 2015.
- 8) العياشي زرزار، بوشمال عبد الغاني، إدارة راس المال الفكري وانعكاساته على الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، الأردن، 2020.
- 9) منير بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية - التدريب - الحوافز -، الطبعة الأولى، دار الابتكار، عمان، 2013، ص19.

مذكرات:

1. زينب شطبية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم استراتيجيات الميزة التنافسية دراسة حالة عينة من المؤسسات العاملة بالقطاع الخدمي (تأمين، اتصال، بنوك) خلال الفترة (2009-2015)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة، ورقلة، 2017.
2. سعاد خضارة، اثر التوجه السوقي والابتكار على أداء المؤسسات الاقتصادية الناشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر "دراسة لعينة من 41 مؤسسة جزائرية" أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020.

3. شمس الدين التجاني، قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء تسيير الخزينة في المؤسسة الاقتصادية "دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات التابعة لمجتمع سوناپارك بحاسي مسعود -الجزائر-" أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرياح، ورقة 2017.
4. محمد الناصر مشري، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية "دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة فرحات عباس -سطيف 1-، الجزائر، 2017.
5. ناصر محمد خلف المطيري، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في شركات النفط الكويتية، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
6. شهرزاد بن بوزيد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح، مذكرة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2012.
7. شوقي شادلي، تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينه من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم اقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقة، 2017.
8. زينب شطبية، مفيدة بن عثمان، الطاهر بن عمارة، دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية -دراسة ميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر (حسب مؤشر IDI)-، الملتقى الدولي الخامس للأداء المتميز للمنظمات والحكومات "أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي" جامعة قاصدي مرياح، ورقة.
9. الطاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الابداع التنظيمي (دراسة لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح -ورقة - 2021.
10. عفاف خويلد، محاولة تقييم الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم تسيير، جامعة قاصدي مرياح -ورقة - 2017.
11. قدور مقراني، أثر تطبيق مجالات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بقطاع اتصالات على فعاليتها "دراسة حالة مجمع اتصالات الجزائر" أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم تسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقة 2021.

12. عبد اللطيف زعابطة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية "شركة اتصالات الجزائر - الأغواط"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أمحمد بوقرة * بومرداس *، 2016.
13. نفيسة حجاج، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي "دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.
14. أحمد قنيع، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الابداع المحاسبي "دراسة ميدانية" أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم العلوم التجارية، جامعة غرداية، 2019.
15. بن عمر جباري، دور التكوين في تحقيق فاعلية أداء العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، الوادي، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.
16. راضية بداع، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "حالة مؤسسة رغوة الجنوب - تقرت -"، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
17. بو عطيظ جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي، "دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز"، عنابة، 2009.
18. زهرة رحال، سارة جبالي، كريمة سعد الله، أثر الابداع التنظيمي في علاقة التمكين الاداري بالأداء الوظيفي للعاملين "دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز"، الوادي، 2019.
19. فارسي صبرينة، تقييم أداء العاملين أثره على أداء المؤسسة، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بخميس مليانة "مذكرة ماستر، جامعة الجلالي بونعامة، خميس مليانة، 2015.
20. فضيلة عزابطة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على أداء المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية، قالمة" مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، 2020.
21. مذكرة طويهري فاطمة بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت. (2014 . 2015).
22. مذكرة ماستر: بوشمال حولة / أم الخير محمدي (أثر إعادة هندسة العمليات الادارية في أداء العاملين دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر - ورقلة) سنة 2019.
23. دكتوراه إيمان بن الزين "بناء مؤشر مركب لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال (حالة الجزائر في الفترة 2007-2013" سنة 2017.

24. إبراهيم بلمهدي، دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تمكين العاملين " دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر -ورقلة-، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018.

المجلات:

- 1- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية "
- 2- محمد حولي، صفاء مباركي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون، مجلة العلوم الإدارية والمالية، باجي مختار نعبابة.
- 3- مقال عبيدلي عصام ، عزاوي اعمر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا. كوفيد 19 . (دراسة تطبيقية على عينة من مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي) 2021.
- 4- مقال بن ميري مصطفى، فلاق علي، (تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين . دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .) (2020).
- 5- قرون نورهان، بوضياف جهاد، العيفة رحيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، العدد 15، 2020.

الملتقيات والمؤتمرات:

- 1- مجمع مداخلات الملتقى الدولي الخامس للأداء المتميز للمنظمات والحكومات (أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي المنظم يومي 04-05 فيفري 2020.
- 2- بحثي إبراهيم، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09 مارس 2005.
- 3- مريم لحسن، ريمة مناع، تقييم واقع قطاع الاتصال بالجزائر، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والإقتصاد الرقمي ضرورة الإنتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله، 23-24 أبريل 2018.

مواقع الكترونية:

1. <https://q8yusa.com/%D8%B3%D9%8A%D9%84%D9%8A%D9%83%D9%88%D9%86-%D9%81%D8%A7%D9%84%D9%8A>
2. <https://technologianews.com/17305/%D8%A3%D8%B3%D9%85%D8%A7%D8%A1%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7>

المراجع الأجنبية:

- 1) Bassam Fathi Aldiabat et al, the impact of business process management on job performance, journal of business and retail management research, al-balqa applied university, Jordan, vol13, issue2, december2018, p220
- 2) kalika .Michel , Structure d' entreprises ; Réalité , déterminante , performances , Editions economica ,Paris , 1995 , p ,328
- 3) meihami.bvarmayhani.zetMihami.h,(2014) the role effect of information technology and communication on performance of independent Auditors(evidences of auolitinstitutionsiran), interdisciplinary journal of contemporary reserchinBusiness. Vol(7) p831,2Alain Berdugo, Robert Maht,Gérardjeam, "Guide du management des systèmes d'information: thèmes et termes essentiels", Hermès – Sciences publications, paris, 2002.p38
- 4) NOOR AZIZI ISMAIL, THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON PERFORMANCE : THE MEDIATING ROLE OF MANAGEMENT ACCOUNTING SYSTEMS, Jurnal Teknologi, 46 Jun 2007 : 27-44 © Universiti Teknologi Malaysia
- 5) Siniša MITIĆ¹ , Jovanka POPOVIĆ² , Jasmina POŠTIN^{3*} , Vesna ČILERDŽIĆ² , László SZABÓ. INFORMATION TECHNOLOGY AS AN INDICATOR OF THE LEVEL OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. JOURNAL OF ENGINEERING MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS (JEMC) VOL. 11, NO. 1, 2021, 29-41

- 6) Jawad Abbas , Impact of Technology on Performance of Employees (A Case Study on Allied Bank Ltd, Pakistan), Article in World Applied Sciences Journal · January 2014.

الملاحق

قائمة الملاحق:

الملحق رقم (1) الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

المستوى: ثانية ماستر التخصص: إدارة أعمال

استمارة استبيان

في إطار البحث العلمي نقوم بإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال، لذا: السادة إدارات، موظفو المؤسسة يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي نود أن تجيبوا عليها والمتعلقة بموضوع:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين "

"دراسة حالة: المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة -"

ونعلمكم أن المعطيات والإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة والسرية التامة

إشراف: د. أمينة مخلفي

الطالبان: نسيل سعدى، قراش لمياء

ضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة:

أولا: المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل ليسانس أو ما يعادلها ماستر أو ما يعادلها دراسات عليا

منصب العمل: (المسمى الوظيفي)

عون تنفيذي عون تحكم إطار إطار سامي

الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانيا: واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقة -

| التسلسل | العبرة | غير موافق | محايد | موافق |
|-----------------------|--|-----------|-------|-------|
| الأجهزة | | | | |
| 01 | تمتلك الشركة أجهزة تقنية مواكبة للعصر من حيث التقنيات في مجال تخصصها | | | |
| 02 | تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل داخل الشركة | | | |
| 03 | تتقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب للعمل في الشركة | | | |
| البرمجيات | | | | |
| 04 | تسعى المؤسسة دوما الى امتلاك برمجيات ذات نسخ أصلية | | | |
| 05 | تقوم المؤسسة بدعم برمجيات مثبتة على الحواسيب | | | |
| 06 | تعمل برمجيات المؤسسة على اختصار وقت عمل الموظفين | | | |
| قواعد البيانات | | | | |
| 07 | توجد سهولة في الحصول على المعلومة في الشركة | | | |
| 08 | هناك إمكانية استغلال المعلومة في أي وقت داخل الشركة | | | |
| 09 | المعلومات المتوفرة تتسم بالدقة والوضوح داخل الشركة | | | |
| الشبكات | | | | |
| 10 | تمتلك الشركة شبكة اتصال داخلية متطورة | | | |
| 11 | تسهل الشبكة الاتصال السهل داخل الشركة | | | |
| 12 | تساهم شبكة الاتصال في إنجاز العمل بكفاءة وبفعالية عاليتين | | | |
| الأفراد | | | | |
| 13 | لدى المؤسسة أفراد مؤهلين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال | | | |
| 14 | توفر المؤسسة برامج تدريبية لموظفيها في تكنولوجيا المعلومات والاتصال | | | |
| 15 | يتدخل العمال المكلفون بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في | | | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | الوقت المناسب وبالشكل المطلوب في حالات الخلل التقني |
|--|--|--|---|

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء العاملين

| الرقم | البيان | غير موافق | محايد | موافق |
|-------|---|-----------|-------|-------|
| 01 | تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاماً بالنسبة لي | | | |
| 02 | أتصرف بحرية في أداء عملي | | | |
| 03 | أغيب عن عملي الا للضرورة القصوى | | | |
| 04 | ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال | | | |
| 05 | ألتزم بالإجراءات والتعليمات عند القيام بعملي | | | |
| 06 | ليس لدي خلافات مع رئيسي في العمل تعيق عملي | | | |
| 07 | أجتاوب مع التغيرات التي تحدث في المؤسسة (المديرية العملية) | | | |
| 08 | حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد | | | |
| 09 | تقوم إدارة الشركة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة | | | |
| 10 | تعمل إدارة الشركة على منح مكافآت تحفيزية للعاملين بهدف تحسين الأداء | | | |

الملحق رقم (02): أسماء المحكمين

| الرقم | أسماء المحكمين: | مكان العمل: | رتبة المحكم: |
|-------|-----------------|---|------------------|
| 1 | بن شويحة بشير | كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة | أستاذ محاضر أ |
| 02 | عرابة الحاج | كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة | أستاذ تعليم عالي |
| 03 | حجاج عبد الرؤوف | كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة | أستاذ تعليم عالي |
| 04 | بوخولة باديس | كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة | أستاذ محاضر أ |
| 05 | أسماء يوسف | كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة | أستاذ محاضر أ |
| 06 | هتهات المهدي | كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة | أستاذ محاضر أ |
| 07 | قدور مقراني | كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة | أستاذ محاضر أ |

ملحق رقم 03 مخرجات spss:

حساب ألفا كرونباخ:

حساب ألفا كرونباخ للإجمالي:

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,924 | 25 |

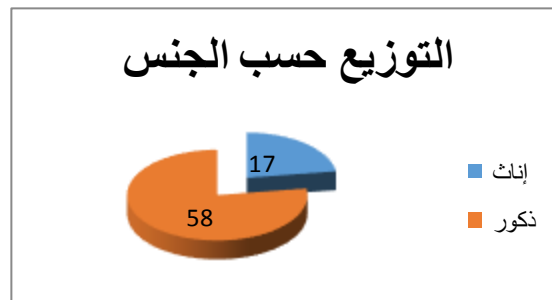
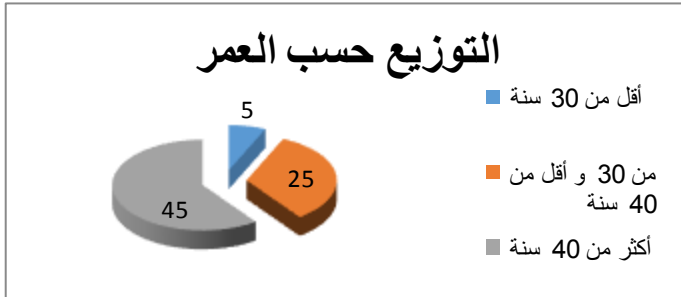


مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذا الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

مخرجات توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية:

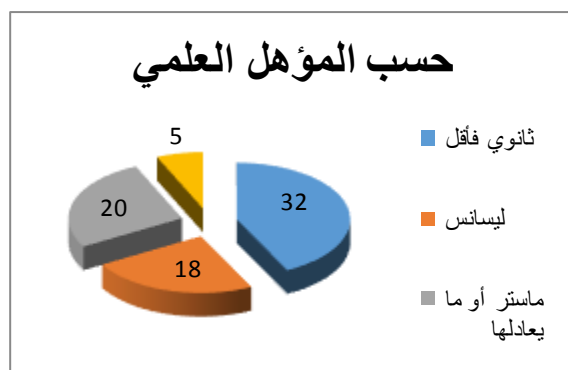
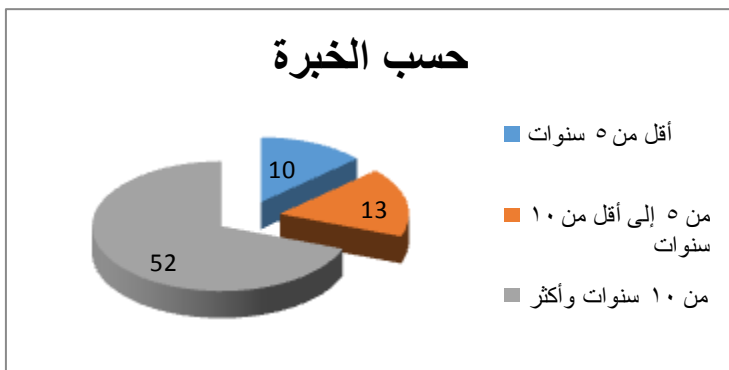
حس

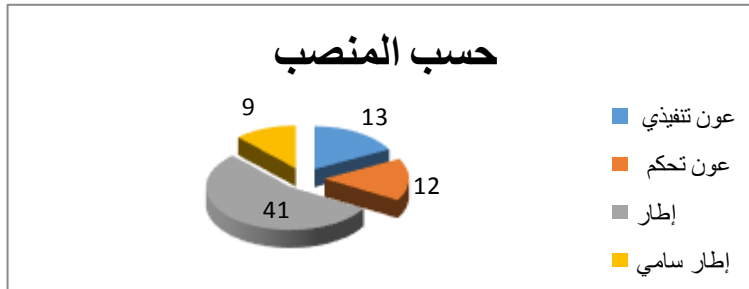
حسب الجنس:



حسب الخبرة

حسب المؤهل العلمي:





ثانيا: قياس اتجاه أفراد العينة :

Correlations

| | | الأجهزة | البرمجيات | قواعد البيانات | الشبكات | الأفراد |
|----------------|---------------------|---------|-----------|----------------|---------|---------|
| الأجهزة | Pearson Correlation | 1 | ,554** | ,515** | ,593** | ,644** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| البرمجيات | Pearson Correlation | ,554** | 1 | ,621** | ,489** | ,582** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| قواعد البيانات | Pearson Correlation | ,515** | ,621** | 1 | ,650** | ,652** |

| | | | | | | |
|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| الشبكات | Pearson Correlation | ,593** | ,489** | ,650** | 1 | ,610** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| الأفراد | Pearson Correlation | ,644** | ,582** | ,652** | ,610** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| تكنولوجيا المعلومات | Pearson Correlation | ,786** | ,788** | ,860** | ,830** | ,831** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| اداء العاملين | Pearson Correlation | ,612** | ,549** | ,518** | ,574** | ,460** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|----|---------|---------|------|----------------|
| تمتلك الشركة أجهزة تكنولوجية مواكبة للعصر من حيث التقنيات في مجال تخصصها | 75 | 1 | 3 | 2,75 | ,548 |
| تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ضمان مصداقية العمل داخل الشركة | 75 | 1 | 3 | 2,80 | ,520 |
| تنتقل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوقت المطلوب للعمل في الشركة | 75 | 1 | 3 | 2,69 | ,592 |
| تسعى المؤسسة دوما الى امتلاك برمجيات ذات نسخ أصلية | 75 | 1 | 3 | 2,61 | ,676 |
| تقوم المؤسسة بدعم برمجيات مثبتة على الحواسيب | 75 | 1 | 3 | 2,65 | ,604 |
| تعمل برمجيات المؤسسة على اختصار وقت عمل الموظفين | 75 | 1 | 3 | 2,72 | ,583 |
| توجد سهولة في الحصول على المعلومة في الشركة | 75 | 1 | 3 | 2,47 | ,684 |
| هناك إمكانية استغلال المعلومة في أي وقت داخل الشركة | 75 | 1 | 3 | 2,51 | ,724 |

| | | | | | |
|---|----|------|------|------------|--------|
| المعلومات المتوفرة تتسم بالدقة والوضوح داخل الشركة | 75 | 1 | 3 | 2,48 | ,665 |
| تمتلك الشركة شبكة اتصال داخلية متطورة | 75 | 1 | 3 | 2,63 | ,588 |
| تسهل الشبكة الاتصال السهل داخل الشركة | 75 | 1 | 3 | 2,67 | ,684 |
| تساهم شبكة الاتصال في انجاز العمل بكفاءة وبفعالية عاليتين | 75 | 1 | 3 | 2,71 | ,632 |
| لدى المؤسسة أفراد مؤهلين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 75 | 1 | 3 | 2,84 | ,466 |
| توفر المؤسسة برامج تدريبية لموظفيها في تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 75 | 1 | 3 | 2,76 | ,516 |
| يتدخل العمال المكلفون بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت المناسب وبالشكل المطلوب في حالات الخلل التقني | 75 | 1 | 3 | 2,80 | ,465 |
| الأجهزة | 75 | 1,00 | 3,00 | 2,747 2 | ,44120 |
| البرمجيات | 75 | 1,00 | 3,00 | 2,662 4 | ,49797 |
| قواعد البيانات | 75 | 1,00 | 3,00 | 2,484 3 | ,61381 |
| الشبكات | 75 | 1,00 | 3,00 | 2,666 9 | ,57990 |

| | | | | | |
|-----------------------|----|------|------|------------|--------|
| الأفراد | 75 | 1,00 | 3,00 | 2,800 3 | ,39534 |
| تكنولوجيا المعلومات | 75 | 1,00 | 3,00 | 2,671 9 | ,41470 |
| Valid N (listwise) | 75 | | | | |

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--|----|------|----------------|
| تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي | 75 | 2,87 | ,445 |
| أتصرف بحرية في أداء عملي | 75 | 2,61 | ,634 |
| لا أغيب عن عملي الا للضرورة القصوى | 75 | 2,77 | ,535 |
| ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال | 75 | 2,71 | ,588 |
| ألتزم بالإجراءات والتعليمات عند القيام بعملي | 75 | 2,88 | ,366 |
| ليس لدي خلافات مع رئيسي في العمل تعيق عملي | 75 | 2,91 | ,374 |
| أتجاوب مع التغييرات التي تحدث في المؤسسة (المديرية (العملية) | 75 | 2,77 | ,509 |

| | | | |
|---|----|------------|--------|
| حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد | 75 | 2,85 | ,456 |
| تقوم إدارة الشركة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة | 75 | 2,16 | ,806 |
| تعمل إدارة الشركة على منح مكافآت تحفيزية للعاملين بهدف تحسين الأداء | 75 | 2,11 | ,798 |
| اداء العاملين | 75 | 2,664 0 | ,32906 |
| Valid N (listwise) | 75 | | |

One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------------|----|------------|----------------|-----------------|
| الأجهزة | 75 | 2,747 2 | ,44120 | ,05095 |
| البرمجيات | 75 | 2,662 4 | ,49797 | ,05750 |
| قواعد البيانات | 75 | 2,484 3 | ,61381 | ,07088 |
| الشبكات | 75 | 2,666 9 | ,57990 | ,06696 |
| الأفراد | 75 | 2,800 3 | ,39534 | ,04565 |
| تكنولوجيا المعلومات | 75 | 2,671 9 | ,41470 | ,04788 |

| | | | | |
|---------------|----|------------|--------|--------|
| اداء العاملين | 75 | 2,664 0 | ,32906 | ,03800 |
|---------------|----|------------|--------|--------|

One-Sample Test

| | Test Value = 0 | | | | |
|---------------------|----------------|----|-----------------|----------------|---|
| | t | df | Sig. (2-tailed) | MeanDifference | 95% Confidence Interval of the Difference |
| | | | | | Lower |
| الأجهزة | 53,92 4 | 74 | ,000 | 2,74720 | 2,6457 |
| البرمجيات | 46,30 2 | 74 | ,000 | 2,66240 | 2,5478 |
| قواعد البيانات | 35,05 0 | 74 | ,000 | 2,48427 | 2,3430 |
| الشبكات | 39,82 8 | 74 | ,000 | 2,66693 | 2,5335 |
| الأفراد | 61,34 1 | 74 | ,000 | 2,80027 | 2,7093 |
| تكنولوجيا المعلومات | 55,79 8 | 74 | ,000 | 2,67187 | 2,5765 |
| اداء العاملين | 70,11 1 | 74 | ,000 | 2,66400 | 2,5883 |

One-Sample Test

| | Test Value = 0 | | | | |
|--|----------------|----|-----------------|----------------|---|
| | t | df | Sig. (2-tailed) | MeanDifference | 95% Confidence Interval of the Difference |
| | | | | | Lower |

| | | | | | |
|---------------------|--------|----|------|---------|--------|
| تكنولوجيا المعلومات | 55,798 | 74 | ,000 | 2,67187 | 2,5765 |
|---------------------|--------|----|------|---------|--------|

One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------|----|--------|----------------|-----------------|
| اداء العاملين | 75 | 2,6640 | ,32906 | ,03800 |