



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين أداء
العاملين
دراسة حالة مؤسسة سوناطراك - حاسي مسعود -

من إعداد الطالبتين:

بوشاشية هاجر

بلمعبدي سارة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2023/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	(أستاذ، جامعة ورقلة)	أ. / محمد مكاوي
مشرفا ومقررا	(أستاذ مساعد، جامعة ورقلة)	أ. د / احمد بن عيشاوي
مناقشا	(أستاذ مساعد، جامعة ورقلة)	أ. عبد الحق بن تفات

السنة الجامعية 2022/2023



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين أداء
العاملين
دراسة حالة مؤسسة سوناطراك - حاسي مسعود -

من إعداد الطالبتين:

بوشاشية هاجر

بلمعبدي سارة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2023/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	(أستاذ، جامعة ورقلة)	أ. / محمد مكاوي
مشرفا ومقررا	(أستاذ مساعد، جامعة ورقلة)	أ. د / احمد بن عيشاوي
مناقشا	(أستاذ مساعد، جامعة ورقلة)	أ. عبد الحق بن تفات

السنة الجامعية 2022/2023

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

و صلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم و على اله و

صحابه و من تبعهم بإحسان إلى يوم الدين أما بعد

إلى نور عيني والدتي الحبيبة التي الاجتهاد و المثابرة في الحياة و السعي من اجل النجاح

و إلى والدي العزيز سندي و قدوتي في الحياة أحسن تربيتي و تعب من اجلي و مما

وصلت إليه

إلى إخوتي سعادتي في الدنيا و اغلي ما املك حفظهم الله من كل سوء

الى كل صديق شاركني هذا المجهود

الى كل هؤلاء اهدي هذا الجهد المتواضع

شكر وعرهان

اللهم الحمد و الشكر كله إن يوفقي و ألهمني الصبر على المشاق التي واجهتني لانجاز

هذا العمل المتواضع

أتوجه بخالص الشكر و العرفان إلى الأستاذ المشرف : بن عيشاوي احمد على التوجيه و

الإرشاد لهذا العمل

و الشكر موصول إلى كل أستاذ ساهم معنا و دعمنا لإتمام العمل

كما أتقدم بالشك الجزيل لموظفي شركة سونطراك قسم الإنتاج القاعدة الخهوية حاسي

مسعود

و اشكر كل من مد يد العون لي من قريب

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين أداء العاملين في مؤسسة سوناتراك قسم الانتاج حاسي مسعود، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة خاصة لجمع البيانات، وقد وزعت على عينة من الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة والتي تقدر ب70 عاملا، ولقد تم استرجاع 63 استبانة صالحة للتحليل ليتم تحليلها بواسطة برنامج بب SPSS كما تم الاعتماد على عدة أدوات إحصائية للقياس.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

- وجود أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات، المورد البشري) على أداء العاملين مما يؤكد على أن مؤسسة سوناتراك تدرك هذه الأهمية من أجل تحسين وتطوير أداء العاملين .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أداء العاملين، أجهزة ومعدات، برمجيات، قاعدة البيانات، شبكات.

Abstract:

This study aims to know the impact of information and communication technology on improving the performance of employees in the Sonatrach Corporation, production department, Hassi Messaoud, and to achieve the objectives of the study, a special questionnaire was designed to collect data. Retrieving 63 valid questionnaires for analysis to be analyzed by the SPSS program, and several statistical tools were used for measurement.

The study reached the following results:

- The existence of a statistically significant effect of the use of information and communication technology its dimensions (hardware and equipment, software, databases, networking, human resource) on the performance of our employees confirms that sonatrach realize this importance in order to improve and develop the performance of employees.

Keywords: information and communication technology, employee performance, hardware and equipment, software, databases, networking.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات والرموز
أ - ث	مقدمة
25 - 2	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين
2	تمهيد
18 - 3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين
22 - 18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين
23	خلاصة الفصل الأول
65 - 25	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سوناپراك
25	تمهيد
32 - 26	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
64 - 32	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
65	خلاصة الفصل الثاني
72 - 67	الخاتمة
75-73	المراجع
88-78	الملاحق
93-90	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	صفحة
(1-1)	المقارنة بين ادارة الأداء و عملية تقييم أداء العاملين	24
(2-1)	ملخص الدراسات السابقة	34
(3-1)	المقارنة بين الدراسات	36
(1-2)	احصائيات الاستبيان الموزعة و المسترجعة على العينة	42
(2-2)	يوضح متغيرات الدراسة	42
(3-2)	مقياس الاجابة لسلم ليكارت الثلاثي	43
(4-2)	المتوسطات المرجحة و الاتجاه الموافق لها	44
(5-2)	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	44
(6-2)	الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول	45
(7-2)	معامل بيرسون بين أبعاد المحور الأول و معدل عبارات الاستبيان الكلي	46
(8-2)	الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني	47
(9-2)	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	48
(10-2)	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	48
(11-2)	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	49
(12-2)	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	49
(13-2)	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	50
(14-2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول من المحور الأول	51
(15-2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني من المحور الأول	51
(16-2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث من المحور الأول	52
(17-2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع من المحور الأول	53
(18-2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس من المحور الأول	54
(19-2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	55
(20-2)	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	56
(21-2)	اختبار T للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)	56
(22-2)	اختبار T للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الاجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	57
(23-2)	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الثالثة	58
(24-2)	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين اتجاه المحور الثاني تبعا لمتغير الوظيفة (الفرضية الرابعة)	58

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة	(1-1)
9	أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	(2-1)
18	الأداء بين الفعالية و الكفاءة	(3-1)
23	خطوات تقييم الأداء	(4-1)
25	مكونات عملية إدارة الأداء	(5-1)
48	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(1-2)
48	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر	(2-2)
49	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(3-2)
49	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	(4-2)
50	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	(5-2)
58	نموذج الانحدار بين متغيرات الدراسة	(6-2)

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
73-71	استمارة الاستبيان	الملحق 1
73	قائمة الاساتذة المحكمين	الملحق 2
74	نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان	الملحق 3
75	نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان	الملحق 4
76	نتائج الاتجاه العام لاجابات عينة الدراسة	الملحق 5
77	نتائج اختبار الفرضية الأولى	الملحق 6
77	نتائج اختبار الفرضية الثانية	الملحق 7
78	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	الملحق 8
78	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	الملحق 9

قائمة الاختصارات و الرموز

الرمز	الاختصار بالإنجليزية	الاختصار بالعربية
TC	COMMUNICATION TECHNOLOGY	تكنولوجيا المعلومات
TI	INFORMATION TECHNOLOGY	تكنولوجيا الاتصال
TIC	INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

مقدمة

توطئة:

إن العصر الراهن يعرف بعصر الثورة العلمية و المعلوماتية و التكنولوجية، عصر المعلومات و الانفجار المعرفي نظرا لتطور تقنيات وسائل الاتصال التي بدأت بالاتصالات السلكية و اللاسلكية و انتهت بالأقمار الصناعية و الألياف البصرية و أخيرا بثورة الحاسبات الالكترونية فعرف بعصر التلاحم العضوي بين الحاسبات و العقل البشري، و امتزجت هذه الأخيرة بوسائل الاتصال و اندمجت معها و أخرجت شبكة الانترنت حيث أصبحت جزءا أساسيا من حياة الدول و الشعوب و التي بدونها يستحيل البقاء.

تعد تكنولوجيا المعلومات القلب النابض في مختلف المؤسسات إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة في توجيه و تنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها و بقائها و تميزها التنافسي. فقد توجهت الإدارة إلى تعميق استفادتها القصوى من استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة لتحقيق الفوائد الرئيسية المتمثلة فيما يلي:

الإنتاجية الأعلى، الجودة الأفضل، التكلفة الأقل، القدرة على التنوع و التحديث، الاستجابة الأسرع لتقلبات السوق، الوصول الأسبق للعملاء، التواصل الإيجابي مع الموردين عن طريق استخدام آليات و أساليب متعددة.

و لتحقيق ذلك أدركت المؤسسات أن نجاحها أو فشلها مرهون بعنصر مهم هو المورد البشري، فهو القاسم المشترك في جميع مجالات العمل بالمؤسسة و هو الأساس في تنفيذ أي تغيير أو تطوير و يتوقف عليه نجاح أو فشل أي تنظيم أو تخطيط، لأنه مصدر الإبداع و الابتكار و التطوير، و هو القادر على حسن استغلال الإمكانيات المادية و حسن تسييرها. فقد ركزت كل اهتمامها على المورد البشري كعنصر استراتيجي هام، بل و اتجهت لتبني أنماط حديثة كتسيير المعارف، تمكين العاملين و الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية و غيرها، فلم تعد الممارسات التقليدية وحدها كفيلة بتطوير المورد البشري فأصبحت المؤسسة تبحث عن طرق أخرى أكثر تطورا و نجاعة خاصة مع تفعيل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ضمن عملها.

1. إشكالية الدراسة:

نظرا للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و الاثار التي افرزتها تطبيقاتها على اكتساب مؤسسات اليوم لميزات التنافسية في اطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الاثار التي احدثتها تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في جانب من أهم جوانب الأعمال الذي يعتبره الركيزة الأساسية ألا و هو جانب أداء الموارد البشرية في المنظمة.

انطلاقا مما سبق؛ تتجسد مشكلة الدراسة والتي يمكن صياغتها في السؤال التالي:

الى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سوناطراك قسم الانتاج حاسي مسعود؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (أبعادها) في مؤسسة محل الدراسة؟
- ما هو مستوى أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة؟
- كيف يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء عمالي مؤسسة سوناطراك محل الدراسة؟
- هل توجد فروق لإجابات الباحثين تعزى للوظيفة؟

2. فرضيات البحث:

انطلاقاً من أسئلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** مستوى مرتفع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة؛
- **الفرضية الثانية:** مستوى جيد لأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- **الفرضية الرابعة:** توجد فروق لإجابات المبحوثين تعزى للوظيفة

3. مبررات اختيار الموضوع:

1- أسباب موضوعية وعلمية:

- الانتشار المذهل لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في جل المؤسسات أحد أهم الأسباب في اختيار الموضوع؛
- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على مختلف جوانب تسيير المؤسسة؛
- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية المورد البشري؛
- علاقة الموضوع بالتخصص في مجال إدارة الأعمال.

2- أسباب ذاتية:

- رغبة وميول الطالبان في دراسة الموضوع؛
- الفضول العلمي للتعرف على خبايا الموضوع والمستجدات المحيطة به.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل عام للتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، ويندرج تحت هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التالية :

- محاولة تحليل مدى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك؛
- محاولة تحليل ركائز تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سوناطراك؛
- محاولة تحديد مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك.

5. أهمية الدراسة:

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها كونها تعالج موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في التأثير على الموارد البشرية بهدف تحسين أدائهم، فمكونات تكنولوجيا المعلومات لها دور حساس و فعال في أداء الموارد البشرية، والتي عند توفرها يشعر العمال بالحماس فيؤدي ذلك لتحسين الأداء والرفع منه.

وبصفة عامة فإن أهمية الدراسة تظهر في العناصر التالية :

- ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسات الجزائرية، لضمان بقائها واستمراريتها؛

- إثراء المكتبات ومساعدة الطلبة من خلال فتح المجال لبحوث أخرى لها علاقة بموضوع الدراسة.

6. حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من 26 فيفري 2023 إلى 08 مارس 2023

الحدود المكانية: وقع الاختيار على مديرية الانتاج سوناطراك المتواجدة بحاسي مسعود ولاية ورقلة.

7. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

إن المنهج الذي تم استخدامه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي وذلك لجمع كل الحقائق والبيانات المتعلقة بموضوعنا وتفسيرها للكشف عن أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين، إضافة إلى منهج دراسة حالة الذي حاولنا فيه إسقاط الجانب النظري على المؤسسة محل الدراسة، كما تجمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان باعتبارها الوسيلة المناسبة لتقصي الآراء حول موضوع الدراسة وتحليلها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المتمثلة في برنامج SPSS من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

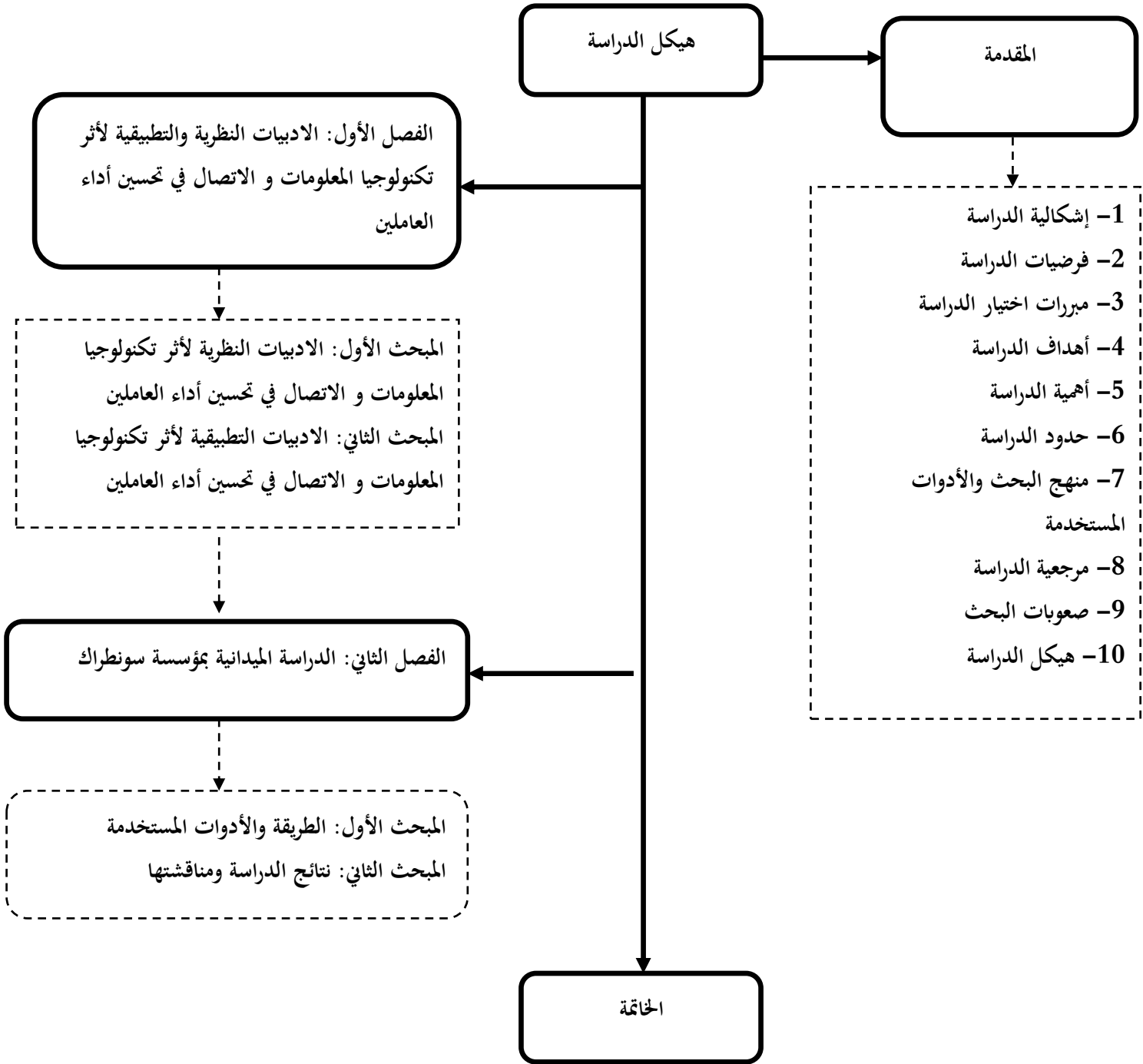
8. مرجعية الدراسة:

تعود مرجعية الدراسة إلى مجموعة من المجالات والبحوث العلمية، والمذكرات الجامعية، التي أنجزت في العقد الأخير، والتي اهتمت بمجال أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين.

9. صعوبات البحث:

- لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات مهما كانت درجته، ومن بين الصعوبات التي واجهتنا في دراستنا هذه ما يلي :
- صعوبة الحصول على الكتب، وخاصة تلك المراجع المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ذات العلاقة بتحسين الأداء.
- عدم توفر القدر الكافي من المراجع في مكتبة الجامعة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

10. هيكل البحث:



الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا
المعلومات و الاتصال في تحسين أداء
العاملين

تمهيد:

تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر نموا كبيرا في حجمها وتنوعا في أنشطتها نتيجة التطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها خاصة التكنولوجية منها، حيث أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ميزة العصر، فالتكنولوجيا العامل الرئيسي وراء كل جناح أو تفوق يحققه المورد البشري والمنظمات، وحيث تكون ذات كفاءة وفعالية فإنها بحاجة إلى تقييم أداؤها وباعتبار المنظمة مجموعة من الوظائف فإنها حتميا بحاجة إلى تقييم أداء كل وظيفة من وظائف الموارد البشرية وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسات على التكيف مع المتغيرات الجديدة ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

و لهذا سنقوم في هذا الفصل بتوضيح الأساسيات و العموميات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وكذا أداء الموارد البشرية من خلال التعرف على ماهية هذين المتغيرين، حيث سيتم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

إن التطورات السريعة في مختلف الميادين أظهرت الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الدور الذي تلعبه في استغلال المعرفة و تحقيق التنمية، فتعتبر هذه التكنولوجيا و تطبيقاتها من العوامل الرئيسية للنمو حيث دفعت ركب الحضارة إلى الأمام في زمن وجيز و ألغت حواجز الوقت و المسافات، و قد أصبحت مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر و هي تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال شكلت جزءا أساسيا من المؤسسات، فقد أكسبتها فوائد عدة و سرعت لها عملية تحصيل و تبادل المعلومات داخليا و خارجيا و حققت لها جملة من الأهداف. فمن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى أساسيات حول المعلومات، ثم إلى ماهية تكنولوجيا الاتصال و أخيرا إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الفرع الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعتبر المعلومات حاليا من أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة، إذ لا بد الاستفادة منها و استغلالها استغلالا أمثل، يجب أن تكون مضبوطة و مرتبطة ضمن نظام محدد يسهل التعامل معها، انطلاقا من هذا سوف نحاول التطرق إلى مختلف العناصر التي لها علاقة بالمعلومات و التي تمكننا من الفهم الحسن لهذا المصطلح.

أولا: مفهوم المعلومات:

- المعلومات هي مختلف المعارف المسجلة و الموجودة بين أيدي المسؤول و التي تساعده على اتخاذ القرارات المناسبة، و يمكن أن تتوفر هذه المعارف في مصادر متنوعة كالتقارير و المقالات، تقارير الجرد و المبيعات و البحوث، الإعلانات، و المراسلات، و غيرها.¹

- و هي: " عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها".²

- و هي: " عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام معلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات و العمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية و البرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، و شبكات الربط بين العديد من الحواسيب و عناصر أخرى ذات علاقة".³

- و أيضا هي: " مجموعة من البيانات التي لها معنى يتم تجميعها لتصبح مهمة يمكن الاستفادة منها لاتخاذ القرارات"⁴ و بالتالي فإن المعلومات هي: عبارة عن بيانات يتم معالجتها ليصبح لها معنى و قيمة معينة عند استخدامها و الاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة.

¹ أبو بكر محمد المرش، دراسات في نظم و شبكات المعلومات، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص18

² نادية بوضياف بن زعموش، فاطمة مخلوفي، مداخلة بعنوان: التعليم العالي و البحث العلمي في ظل الثورة المعلوماتية و تكنولوجيا الاتصال، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب و

تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي 06/05 مارس 2014، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 592

³ نعورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد الثاني، العدد التاسع، 2016، ص267

⁴ Genilas et AL; Business Processus & Information technology, South Western; USA, 2004, P16

1- مفاهيم مرتبطة بمصطلح المعلومات: و يحدث دائما خلط بين مصطلح المعلومات و مصطلحات أخرى كاليانات و المعرفة مثلا في السياق اليومي لذلك وجب التفريق بينهم و بالتالي سنقدم بعض تعاريف اليانات ثم المعرفة ونوضح العلاقة بينهم فيما يلي:

1-1 اليانات: تعرف اليانات على أنها: "مجموعة من الحقائق أو الرسائل أو الإشارات أو الآراء أو الاتجاهات"¹

- هي: "مجموعة من حقائق أو مشاهدات أو تقديرات غير المنظمة قد تكون أرقاما، أو كلمات، أو رموزا أو حروفا"²

- و أيضا هي " إشارة، رمز ينتج من الملاحظة المباشرة للأحداث و الوقائع، و هي نوع من المادة الأولية و التي بعد معالجتها تتحول إلى معلومات".³

من خلال كل هذه التعاريف يمكن استنتاج أن اليانات عبارة عن أرقام أو كلمات أو حقائق خام إذا عولجت، أي تم تنقيتها و تصفيتها أو تبويبها أو معالجتها حسابيا أو رياضيا تحولت إلى بيانات معالجة. أما المعلومات فهي بيانات سبق معالجتها في المرحلة الأولى، و التي تعطي لنا معلومات كاملة تكون لها فائدة في ترشيد وظائف الإدارة.

1-2 المعرفة: و طرح الباحثون آراءهم المتعلقة بالمعرفة و تركزت إسهاماتهم في صوغ دلالات متنوعة للمعرفة وفقا لمنظورهم الخاص و سنحاول أن نقدم بعض تعاريف المعرفة فيما يلي:

- عرفت المعرفة بأنها مزيج من الخبرات، المهارات، القدرات، و المعلومات السياقية المتراكمة لدى العاملين و المنظمة.⁴

- و المعرفة هي أساسا مجموعة المعاني و المعتقدات، و الأحكام، و المفاهيم و التصورات الفكرية التي تتكون لدى الإنسان نتيجة لمحاولات متكررة لفهم الظواهر و الأشياء المحيطة به، كما تمثل حصيلة أو رصيد خبرة و معلومات و دراسة طويلة يملكها شخص ما في وقت معين.⁵

- هي: الإمكانيات و القدرات التي يتمتع بها شخص ما في تحليل و دمج المعلومات، رسم الاستراتيجيات وضع الخطط و إيجاد حلول للمشاكل المطروحة أي قدرات تحليلية، قدرة استنتاجية، قدرة التحاور، الإشراف، الاستقلالية، قدرة القيام ببعض الأشياء بصورة تلقائية و عفوية.⁶

¹ المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، نظم المعلومات الإدارية، المكتبة العصرية للطباعة و التوزيع، جامعة المنصورة، مصر، 2009، ص 29

² سلوى أمين السامرائي، عبد الرحمان العبيد، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 35

³ Boisselier Patrick, Contrôle de gestion, 2^{ème} édition, Laibrairie Vuibert, 2001, P52.

⁴ نجم، نجم عبود، إدارة المعرفة المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات، الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2005، ص 26 .

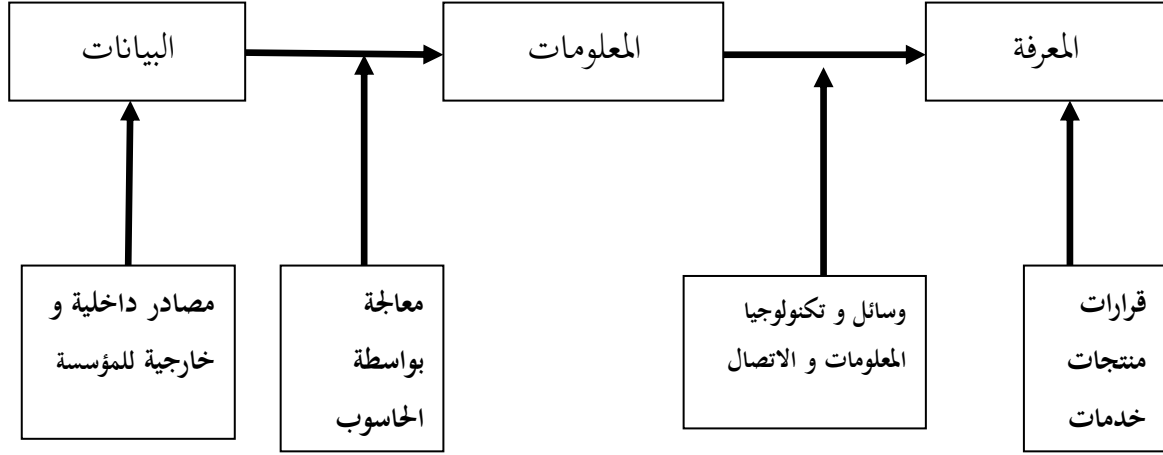
⁵ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2014، ص 29 .

⁶ علي فاضل فوزي، أثر متطلبات إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي، دراسة تحليلية في شركة الصناعات الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخامس و

الأربعون، 2015، ص 284

و الشكل الموالي يوضح العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة:

الشكل رقم(1-1): العلاقة بين البيانات، المعلومات و المعرفة



المصدر: قندلجي، عامر إبراهيم و الجنابي، علاء الدين عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2005، ص 37

الشكل السابق يوضح العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة حيث تعتبر هذه العلاقة علاقة تكاملية كل طرف فيها يكمل الآخر، ويفسر لنا أنه عندما يتم جمع البيانات من مختلف المصادر الداخلية والخارجية من ثم فرزها وجمعها وبعدها تحليلها تعطينا ما يسمى بالمعلومات حيث تكون هذه الأخيرة متنوعة فمثال أسعار السلع المنافسين، القوانين والتشريعات، الوضع المالي والاقتصادي للدولة تعتبر معلومات. ثم بعد ذلك وبواسطة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحول هذه المعلومات الى قرارات ومنتجات وخدمات تحتاجها المنظمة في مختلف وظائفها.

ثانياً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

- عرفت تكنولوجيا المعلومات (TECNOLOGY INFORMATION) "بأنها عبارة عن المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وادارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب".¹
- تكنولوجيا المعلومات هي: "مجموعة الوسائل من أجهزة وبرامج التي تسهل نقل المعلومات والخبرات وتبادلها داخل المؤسسة أو مع المؤسسات الأخرى وهذا عن طريق جمع البيانات والتخزين والمقارنة والتحليل والتخطيط وسهولة الاستخدام والنقل للمعلومات في الوقت المناسب".²

¹ عدنان عواد الشوابكة. 2011، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص 125

² AL-Kaabi, K. S. (2020). Contemporary changes in modern technology in iraqi educational institutions. jorna of Rights and Freedoms, 6(9), pp67-83.

- عرفت أيضا على أنها "سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وتعزيز قدرات المنظمة الاستراتيجية من خلال توفير أفضل

البيانات والمعلومات داخلها وخارجها وبما يوطد العلاقة علاقة المنظمة بالمجهزين والزبائن والمنظمات الأخرى".¹

2- مصادر تكنولوجيا المعلومات: يعرف مصدر المعلومات بأنه المكان أو الجهة التي يحصل منها الفرد على معلومات تحقق احتياجاته و تثير اهتمامه، يجب على المديرين الاهتمام بمصادر المعلومات، ليكونوا قادرين على الإدراك و التنبؤ بالمشكلات المتوقعة الموجودة في نظام المعلومات. و هناك ثلاثة مصادر للمعلومات:²

أ- المصدر الوثائقي: و يشمل البيانات المنشورة و غير المنشورة التي تجمع من قبل أجهزة الدولة و الهيئات العلمية، مثل الإحصاءات و المنشورات الخاصة بدوائر و منظمات الدولة، و الكتب و المطبوعات المتوفرة في المكتبات الرسمية و العامة، و المصدر الوثائقي نوعان:

▪ **المصدر الأولي:** و يشمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها و نشرها الجهات ذات العلاقة، كالإحصاءات التي تنشرها وزارة العدل.

▪ **المصادر الثانوية:** و تشمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها و نشرها الجهات الأخرى غير الجهات ذات العلاقة، كالإحصاءات التي ينشرها الجهاز المركزي للإحصاء بدلا من وزارة العدل، و يعد هذا مصدرا ثانويا.

ب- المصدر الميداني: و هو الحصول على البيانات من مصدرها الأصلي عن طريق:

▪ المقابلة الشخصية؛

▪ التجربة و التسجيل؛

▪ المشاهدة الحية؛

▪ استخدام وسائل الاتصال (الهاتف، أو البريد).

ج- شبكات المعلومات و بنوك قواعد البيانات: و هي الحصول على البيانات و المعلومات من عدد من البنوك العالمية أو الإقليمية أو الخاصة أو المحمية عن طريق شبكات المعلومات المتوفرة حاليا، مثل الانترنت، البريد الإلكتروني و المناقشة و التحاور.

ثالثا: خصائص تكنولوجيا المعلومات :

معلومات الناتجة من عملية تشغيل البيانات يجب أن يتوافر فيها ما يلي:³

1. التوقيت: أي وصول المعلومات إلى المستفيد منها في الوقت المطلوب و المناسب و عند الحاجة إليها؛

2. كاملة: يجب أن تكون المعلومات كاملة لجميع متطلبات و رغبات المستخدم، و أن تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد أو إيجاز يفقدها معناها؛

3. ذات صلة بنشاط المؤسسة: أي أن تكون المعلومات مفيدة لاتخاذ قرار سليم؛

4. إمكانية الحصول عليها: أي إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة؛

¹ ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمة، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني وعشرون، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2009، ص141.

² جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية (دراسة تطبيقية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، القاهرة، 2015، ص 34

³ سلوى محمد الشرفاء، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 51

5. **الدقة:** تعني أن تكون المعلومات في الصورة الصحيحة خالية من أي أخطاء و على درجة كبيرة من الدقة حتى يمكن الاعتماد في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصور واقع الأحوال؛
6. **الملائمة:** تعني أن تكون المعلومات ملائمة و مناسبة لطلب المستفيد؛
7. **الفترة الزمنية:** تعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً للاستخدام خلال دورة تشغيلها و الحصول عليها أي الفترة الزمنية التي يستغرقها عملية إدخال و تشغيل و استخراج النتائج و الحصول على المعلومات بحيث لا تكون بدرجة من القدم تجعلها قديمة؛
8. **الوضوح:** نقصد بها أن تكون المعلومات مستقلة فيما بينها دون تعارض أو تناقض، و تعرض بالشكل المناسب للمستفيد بحيث يستطيع قراءتها و استعمالها دون غموض؛
9. **المرونة:** أي تكون المعلومات مناسبة أو مرنة بحيث يمكن استخدامها في تلبية رغبات أكثر من مستفيد؛
10. **التأكيد:** و تعني أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء مما يجعل مصدر الحصول عليها دائماً محل ثقة للمستفيدين؛
11. **عدم التحيز:** و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين.

الفرع الثاني: ما هية تكنولوجيا الاتصال

إن الحاجة إلى تحديد مفهوم الاتصال شيء ضروري في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و لتوضيح ذلك ارتأينا أن نتعرض إلى مختلف التعاريف المتعلقة به و من ثم أهميته و خصائصه.

أولاً: مفاهيم عامة حول الاتصال

1- تعريف الاتصال:

- هو عملية اجتماعية تتسم بالتفاعل بين طرفين فرادى أو جماعات، في إطار دولي أو جهوي أو محلي، من أجل تحقيق أغراض محددة سلفاً¹.
- عرف الاتصال على أنه: "عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال الأشياء"².
- الاتصال هو عملية تتم بين شخصين أو أكثر باستخدام مجموعة من الرموز مكونة من حركات، كلمات و تعابير تحول إلى شكل معلومات من طرف مرسل إلى طرف آخر مستقبل³.
- الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة من مرسل إلى مستقبل مستهدف و باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة⁴.
- و بالتالي الاتصال هو تكوين علاقة بين المتصل و الطرف الآخر من خلال تبادل المعلومات و الأفكار باستعمال وسائط متعددة تعتمد على الأفراد أو الوسائل التقنية.

2- أهمية الاتصال :

¹ عبد القادر قنلوز، محمد الطيب الزاوي، المدخل إلى علوم الإعلام و الاتصال، المطبعة العربية غرداية، 2011، ص9

² سالم فاضل علي، شيماء حسين صالح، (حزيران، 2018)، التحليل الجغرافي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنشآت الصناعية التحويلية العراقية وتأثيرها على الصناعة، مجلة الآداب، ص 469

³ Chantal Bussenault, Martine pretet, « économie et gestion de l'entreprise », Laibrairie vuibert, Paris, 3ème Edition 2002, P 140

⁴ Jean Lohise, « La communication de la translation de la relation » 2eme édition de Boeck, 2006, P25

و يمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل و من وجهة نظر المستقبل. فمن وجهة نظر المرسل تتمثل أهمية الاتصال و أهدافه فيما يلي:¹

- الإعلام: أي نقل المعلومات و الأفكار إلى المستقبل أو المستقبلين و إعلامهم عما يدور حولهم من أحداث؛
 - التعليم: أي تدريب و تطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات و المهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، و تطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية؛
 - الترفيه: و ذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع و تسليتهم؛
 - الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهة نظر الآخرين.
- أما المستقبل فإنه ينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:
- فهم ما يحيط به من ظواهر أو أحداث؛
 - تعلم مهارات و خبرات جديدة؛
 - الراحة و المتعة و التسلية؛
 - الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في اتخاذ القرار و التصرف بشكل مقبول اجتماعيا.

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

وردت عدة تعاريف من مختلف الكتاب لتكنولوجيا الاتصال منها ما يلي:

- هي التي تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية و سرعة عالية "2.
 - و ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجموع المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و الإدارية و التنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات "3.
 - و هي مجموعة الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات، معالجتها و من ثم استرجاعها و توصيلها واستقبالها من وإلى أي مكان في العالم عبر أجهزة الاتصالات المختلفة4.
 - و أيضا: "هي أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات" أو هي: "الألات و الأجهزة و الوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و استرجاعها و عرضها "5.
 - كما يستخدم مصطلح تكنولوجيا الاتصال الحديثة ليشير إلى التلفزيون و الهاتف المعتمد على الأقمار الصناعية و مسجلات الفيديو كاسيت و التكنولوجيا التفاعلية المستعينة بالحاسب و التراسل الإلكتروني و التيليتكس و الفيديو تيكس "6.
- إذن: فيمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال هي جميع الأجهزة و الوسائل و الأدوات التي تمكن من معالجة المعلومات الاتصالية بين الأفراد.

¹ ربحي مصطفى عليان و محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 2008

² نفس المرجع، ص 109

³ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص 166

⁴ فريال حميداتو، دقة حنان الريحان، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2019/2020، ص 26

⁵ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014، ص 42

⁶ نفس المرجع، ص 42

ثالثا: خصائص تكنولوجيا الاتصال

و تتمثل فيما يلي:¹

إن عملية الاتصال بين البشر تتم عن طريق الالتقاء مباشرة مع الطرف الآخر إما بالكلام و الإشارة أو عن طريق إرسال رسالة مكتوبة إليه، و هذه العملية تعرف بالاتصال التقليدي. أما اليوم فعملية الاتصال تختلف عن الاتصال التقليدي، حيث تتم عملية الاتصال عن طريق الهاتف أو التلفاز أو أجهزة الإعلام الآلي (الانترنت)، و هذا ما يعرف بتكنولوجيا الاتصال و التي تستخدم الأجهزة الالكترونية لإيصال المعلومات إلى الطرف الآخر.

لذلك من الخصائص المتعلقة بتكنولوجيا الاتصالات و التي تعتبر مهمة إلى المهندس الإلكتروني و إلى الكل بصفة عامة، هي قبل أن يتمكن أي جهاز من الاتصال مع جهاز آخر لابد من توفر شرطين أساسيين هما:

1. أن تتم ترجمة البيانات إلى إشارات يمكن نقلها بين الجهازين؛

2. يجب أن يتوفر للجهازين قناة يستطيعان من خلالها إرسال و استقبال الإشارات.

مع العلم أن المرر أو القناة التي تحمل الإشارات تسمى وسط الإرسال حيث تستطيع أجهزة الكمبيوتر مثلا استخدام الأنواع التالية من الإشارات للاتصال فيما بينها:

- النبضات الكهربائية؛
- موجات الراديو؛
- موجات الميكروويف؛
- الأشعة تحت الحمراء.

و يتم استخدام هذه الموجات لنقل البيانات لأنها تتمتع بالمميزات التالية:

أ. من الممكن تعديلها و التحكم فيها باستخدام أشباه الموصلات؛

ب. تستطيع تمثيل كل الإشارات التماثلية و الرقمية مع العلم أن الإشارات التماثلية هي إشارات مستمرة تتمثل فيها المعلومات كمقادير فيزيائية من الإشارات الكهربائية و مثال عليها التيار الكهربائي و الموجات الصوتية.

و تعتبر الأنواع المختلفة من وسائط الإرسال مناسبة لأجزاء مختلفة من الطيف الكهرومغناطيسي، و تقع وسائط الإرسال تحت فئتين رئيسيتين هما:

- الوسائط السلكية تكون إما أسلاك معدنية أو ألياف بصرية و توصل الكهرباء و الضوء على التوالي؛

- الوسائط اللاسلكية فتستخدم الغلاف الجوي كوسط إرسال لنقل الإشارة.

و هناك ثلاث تقنيات أساسية تستخدم في إرسال البيانات في الشبكات اللاسلكية المحلية:

أ. موجات الراديو أحادية التردد frequency-single Radio و تسمى أحيانا موجات الراديو عالية التردد ضيقة النطاق؛

ب. موجات راديو الطيف الانتشاري؛

ج. موجات الأشعة تحت الحمراء.

¹ محمد لعربي، تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات، حالة المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة الجزائر 3، 2011/2012، ص 05

الفرع الثالث : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

بسبب التطورات التكنولوجية الحديثة حدث التقاء ثم اندماج بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال و أصبح من الصعب الفصل بينهما بسبب أن تعريف تكنولوجيا المعلومات يحتوي على مفهوم تكنولوجيا الاتصال لأن اقتناء و اختزان و تجهيز المعلومات في مختلف صورها و بثها تحتاج إلى مجموعة من المعدات الالكترونية الحاسبة و أجهزة الاتصال عن بعد. ففي هذا المطلب نحاول تقديم مفهوم هذا المصطلح الجديد الناتج عن انصهار تكنولوجيتين و التقائهما ثم نتطرق إلى البنية التحتية له و أهميتها في المؤسسة.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نقدم مجموعة من التعاريف المنتقاة من مختلف المراجع ثم نقدم أهم خصائص التي تميز هذه التكنولوجيا الجديدة.

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: تتمثل تعاريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فيما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تتضمن بادئ ذي بدء أجهزة الكمبيوتر، و البرمجيات، و معدات الاتصالات السلكية و اللاسلكية.¹
- تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي مجموعة من الأجهزة و الأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها و من ثم استرجاعها و كذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم و استقبالها من أي مكان في العالم.²
- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من اجهزة الكمبيوتر وتقنيات الاتصال الجيدة التي تسمح بمعالجة المعلومات وتبادلها بين الأطراف، كما أنها توفر طرق جديدة للاتصال.³
- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال "يشمل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجالات خدمات تسهيل نقل، وتخزين ومعالجة المعلومات عن طريق الوسائل الإلكترونية".⁴
- وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرعين أساسيين هما:⁵

¹ Mohammed Bellahcene, Technologies de l'information et de la communication et performance dans l'entreprise, la dimension culturelle, cas du secteur bancaire et des médias, Thèse de doctorat option Gestion, Faculté des sciences économiques sciences de gestion et des sciences commerciales université meghnia , 2014/2015, p 36

² بلعلاء خديجة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل اقتصاديات الحديثة، جامعة حسنية بن بو علي، الشلف، ص 07 .

³ Amirouche, S., & CHabi, T. (2017, juin). Impact des Technologies d'information et des Communication sur la performance des entreprises-cas des entreprises de la wilaya de Bejaia-. La Revue du développements et des Perspectives Pour Recherche et études université bejaia, 02, p 23-28.

⁴ MOKHEFI, A., & Belaribi, f. z. (2016, Décembre). INTEGRATION OF THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT) IN THE ALGERIAN UNIVERSITIES: WHAT ARE THE PROSPECTS? Djadid EL- iktissad Review, 11,p. 112-121.

⁵ محمد السعيد سعيداني. (ديسمبر، 2018) ، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في ظل تطبيق النظام المحاسبي المالي دراسة استطلاعية لعينة من المحاسبين الماليين. جامعة مسيلة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الخامس(الثاني)، ص 98

أ- تشغيل البيانات: ويشمل الوظائف التي تتناول المعالجة التوزيع الآلي للمعلومات، وتعتبر الأساس في إنجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم الإدارة في اتخاذ القرارات، ويشمل المحور المركزي لهذه الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي في أشكاله المختلفة.

ب- نقل وإيصال المعلومات: يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب، ووحداها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد.

من خلال ما سبق يمكن القول أن:

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي اندماج كل من الأجهزة و النظم و البرمجيات ووسائط الاتصالات الحديثة من أجل معالجة و تخزين و إرسال و استرجاع المعلومات التي تساعد الإدارة في مختلف وظائفها و كذلك توصيل هذه المعلومات و استقبالها من أي مكان في العالم.

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

تميزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بخصائص أهمها:¹

- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة و تقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج؛
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين و كذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى؛
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛
- **اللازمية:** هي إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- **اللامركزية:** فهي تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، فالإنترنت مثلا يتمتع باستمراريتها عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم؛
- **قابلية التوصيل:** أي إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع؛
- **قابلية التحرك و الحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال،... إلخ؛
- **قابلية التحويل:** و هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال؛

¹ قنيفة نورة، قرشوش أسماء، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بين المعطى الواقعي و المنتظر عالميا، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، 05-06 مارس 2014. جامعة ورقلة تم تحميلها من الرابط التالي: <http://dz.ouargla-univ.manifest.com/> بتاريخ: 2016/01/22

- **اللاجمهورية:** و هذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة؛
- **الشيوع و الانتشار:** و هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لمنطها المرن؛
- **العالمية:** هي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، فتأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، و هي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية.

ثانيا: مزايا تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات يترتب عليه عدة مزايا منها:¹
1. **رفع مستوى الأداء:** حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثيرا ايجابيا على مستويات الأداء بالمؤسسات، شريطة توفر نوع من التوافق بين ظروف المؤسسة و استراتيجيات تطبيقها لهذه التكنولوجيا؛
 2. **زيادة قيمة المؤسسة:** حيث تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في خلق قيمة للمؤسسة بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها، خصوصا مع احتدام المنافسة بين المؤسسات؛
 3. **تنمية العمل وفق نظم واضحة و طرق عمل محددة:** حيث يؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى توفير النظام و الانضباط بالوحدات الإدارية، و تهتم بتعريف الأفراد بما يدور من تطورات و مستجدات بصورة مستمرة؛
 4. **إعادة هندسة الكمبيوتر:** تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل، سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة؛
 5. **تنمية السلوك الايجابي لأفراد المؤسسة:** من خلال تدعيمها لعمليات الاتصال داخل المؤسسة و خارجها، مما يعمل على تحفي العاملين في المؤسسة و متخذي القرار خصوصا و دفعهم للعمل بروح معنوية عالية، بالإضافة إلى مساعدتهم في إدارة الوقت بكفاءة و تقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل؛
 6. **فعالية اتخاذ القرارات:** حيث تيسر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية و يبدو ذلك من خلال توفيرها للبيانات و المعلومات الدقيقة و الملائمة في توفير الوقت الملائم، و بالشروط المطلوبة كما تساهم في المشاركة في عملية اتخاذ القرار من خلال توفير مرونة التنظيم و توفير قدر عال من الديناميكية و الحركية بين مختلف المستويات؛
 7. **تدنية التكاليف:** يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تخفيض تكاليف المنظمة من خلال:
 - بدلا من دفع تكاليف مكالمات تلفونية ذات المسافة بعيدة يمكن إرسال بريد الكتروني و تدفع تكاليف المكالمات التلفونية المحلية فقط لمزود خدمة الانترنت؛
 - تقليل التكاليف البريدية بالنقل إلى البريد الالكتروني؛
 - استبدال التكاليف الباهظة للإنتاج و إرسال قوائم البيع بالبريد، و التقارير الفنية تقدم نفس المواد على الانترنت؛

¹ عثمان بن موسى عقيلي، محمد بن عبد الله العمري، أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية، دراسة تطبيقية على كلية الآداب و العلوم الإنسانية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الآداب و العلوم الإنسانية، قسم علم المعلومات، م28، ع12، 2020. تم تحميله من الرابط التالي: <https://www.researchgat.net>

- تقليل استعمال الأوراق و المواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني، و إمكانية إنشاء المستندات باستعمال التسيير الالكتروني للوثائق؛
 - عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد، و الحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوتي عن بعد.
- 8. تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية:** خاصة بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تستعمل تكنولوجيا عالية في الإنتاج، حيث تساهم في اكتشاف أخطاء التصنيع و كذا إمداد الإدارة الوصية بالرقابة بمختلف المعلومات اللازمة عن آلية سير الأنشطة و تبيان الانحرافات الحادثة في الأداء؛
- 9. توفير الوقت:** حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا من خلال الوصول اللحظي للبيانات و سرعة معالجتها و مرونة انتقال تلك البيانات و المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، و هو ما يسمح للإدارة العليا بالتفرغ لمسؤوليات أكثر استراتيجية؛
- 10. تحقيق ميزة تنافسية:** حيث أن الميزة التنافسية التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تتمثل في رفع كفاءة و فعالية نظام المعلومات المعتمد من طرف المؤسسة، من خلال زيادة سرعة انتقال المعلومات بين جميع مستويات هيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى سرعة إحداث التغذية العكسية مما يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، فيعطيها ميزة سرعة رد الفعل كميزة تنافسية؛
- 11.** تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتسهيل العمل داخل المؤسسة من خلال التنسيق و التعاون بين الموظفين عن طريق العمل المشترك الذي يساهم بدوره في اتخاذ القرارات حيث تكون هذه العملية عن طريق شبكة الانترنت من رسائل و اعتماد على شبكة المعلوماتية و التي تقلل من الوقت بالإضافة إلى الكفاءة في التسيير لهاته المؤسسة؛
- 12. تحسين الجودة:** عن أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تحسين جودة المخرجات و التصميم بمساعدة الحاسوب، كما يمكن استخدامها فيما يعرف بالتبادل الالكتروني للبيانات حيث تستخدمه المؤسسات للاتصال بالمؤسسات الأخرى إلكترونياً، كإصدار أوامر إلكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الالكتروني و بالتالي تقليل فرص الخطأ.¹
- بالإضافة إلى ما سبق هناك مزايا إضافية أخرى:
- تحسين الإنتاجية و كفاءة العمليات التشغيلية؛
 - زيادة القدرة على الإبداع و الابتكار؛
 - مواجهة التحديات الخارجية؛
 - تحسين و تنشيط حركة الاتصالات بالمؤسسة؛
 - صباغة و تنفيذ استراتيجيات المؤسسة.

¹ هناء عبدواي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقالم موبيليس، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2016، ص 81

ثالثا: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتلخص أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

1- الأجهزة و المعدات (hardware): تتمثل في الأجهزة و الوسائل الملموسة إذ يعد الحاسوب ركيزة أساسية من أهم المستجدات التقنية التي انتشرت بعد النصف الثاني من القرن الماضي، و أخذت تأثيراته تدخل إلى مختلف مجالات الحياة.¹

و يمكن تعريف الحاسوب بأنه: جهاز آلي يتم التحكم فيه بواسطة البرامج المخزنة في ذاكرته. فهو عبارة عن جهاز إلكتروني يقوم باستقبال البيانات و من ثم معالجتها و من ثم تخزينها أو إظهارها للمستخدم بصورة أخرى.²

* خصائص و مميزات الحاسوب: و للحاسوب عدة خصائص منها:³

- جهاز أوتوماتيكي: فعندما يضغط المستخدم مفتاح البداية تتم العملية كلها دون تدخل إنساني؛
- جهاز مبرمج: فهو آلة لا تفكر و لا تعقل، لكنها تنفذ خطوات و تعليمات محددة يقدمها له الإنسان في صورة برنامج عمل محدد و يمكن تغيير و تعديل هذه التعليمات و من ثم يعاد برمجة الحاسب؛
- جهاز رقمي: حيث يقوم بمعالجة البيانات التي تتكون من مجاميع من الأرقام بنفس الأسلوب و الطريقة؛
- جهاز معالج للبيانات: فالبيانات هي ما يعالجه الحاسب، فيتعامل معها بطريقة تعتمد على برنامجه الخاص و على البيانات نفسه.

كما أنه يتميز بالميزات التالية:⁴

- **السرعة:** يتميز الحاسب بقدرته على أداء العمليات الحسابية و المنطقية المطلوبة بسرعة فائقة إذا ما قورنت بالأجهزة و الآلات الأخرى التي تؤدي نفس الغرض، و سرعة الحاسب ذات شقين هما: الأول سرعة دخول البيانات و استخراج المعلومات و الثانية سرعة إجراء العمليات الحسابية و المنطقية، إذ أن بعض الحاسبات الكبيرة يمكنها إجراء مليون عملية في الثانية؛

- **الدقة:** يمتاز الحاسب بدقته المتناهية بمعنى أن الحاسب ينتج معلومات دقيقة جدا و خالية من الأخطاء و التي تكون ضئيلة نسبة إلى حجم المعلومات التي يعالجها الحاسب و التي تكون في الغالب أخطاء بشرية ومنها:

- خطأ في البرنامج الذي يقوم بالمعالجة (برنامج غير صحيح)؛

- خطأ المشغل عند تغذية البيانات الداخلة (بيانات غير صحيحة).

و من الجدير بالذكر أن الدقة تعني أيضا إمكانية تحديد الاحتياجات بالضبط من بين الكم الهائل من المعلومات و مصادرها، ثم الحصول عليها بحسب الحاجة إليها و عند الطلب.

¹ إلهام ياسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في مصحة الفرائي (دراسة ميدانية في مصحة فارابي)، مجلة علوم الإنسان و المجتمع، جامعة عنابة، العدد 07، سبتمبر 2013، ص 265-266

² عبد الرحمان محبوب حمد، مدخل للحاسب الآلي، السودان، 2010، ص 01. تم تحميلها من الرابط التالي: <http://com.motowr.com>

³ أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال و المعلومات، شركة الإسلام مصر للطباعة، مصر، 2005، ص 45

⁴ أسماء بركان، شريف كريدنر، و أم الخير ميلودي. (2019). قياس اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية-حالة مؤسسة بريد الجزائر-. جامع البلدة 2. مجلة الابداع، 09(01)، ص 378

- **الاعتمادية:** و هي ميزة مهمة، إذ تعمل الحاسبات الحديثة في اتساق و دقة و لفترة طويلة من الزمن و بدون حدوث أي عطل أو خلل أو ملل أو حتى تعب إذ أن دوائرها الالكترونية ذات اعتمادية أيضا إلى المعلومات التي نحصل عليها من معالجات الحاسوب، لأن الحواسيب لا تنسى و لا تضعف ذاكرتها مع الزمن؛
- **الاقتصاد في الاستخدام:** تعد المعالجة الالكترونية بواسطة الحاسب أكثر اقتصادية من المعالجة اليدوية و ازدادت هذه الميزة مع زيادة التكنولوجيا المتعلقة بالحاسبات و أدت إلى تخفيض الكلف بشكل ملحوظ فهو يستخدم في مجالات الحياة كافة كالمطارات و المستوصف و الأرشيف و المصارف و المكاتب... الخ؛
- **إمكانية الربط بأجهزة أخرى:** يمكن من خلال الحواسيب التحكم بأجهزة مساعدة كثيرة كالمطابعات و المساحات الضوئية و غيرها، فضلا عن إمكانية ربطه بالشبكات و تحقيق الاتصالات البعيدة بغية نقل البيانات بأنواعها المختلفة، الأمر الذي جعل العالم قرية صغيرة؛
- **خزن و استرجاع المعلومات:** يتمتع الحاسب بإمكانيات تخزين كبيرة للبيانات و المعلومات و لآماد طويلة و في مساحات صغيرة جدا فضلا عن إمكانية استرجاعها بكل سهولة عند الحاجة لذلك، الأمر الذي أدى إلى اختصار المساحات و الكلف التقليدية.

2- البرمجيات: تلعب الحواسيب دور هام في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، فهي تحتاج إلى برمجيات لكي تؤدي عملها المطلوب، و نعرفها بأنها : تعني برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية و تشغيلها كما تساهم في معالجة المعلومات و تسجيلها و تقديمها كمنخرجات مفيدة لأداء العمل و إدارة العمليات.¹ و يجب أن تتميز البرمجيات الكفؤة بما يأتي:²

- أن يكون للبرامج النظام قدرة عالية على الخزن؛
- أن تو فر لأكثر من مستفيد الاتصال معا في وقت واحد؛
- أن تعمل على تحليل البيانات و تبويبها و تلخص المعلومات التي تتطلبها الإدارة و صانعو القرار؛
- أن تكون من أفضل و أحدث البرمجيات المتوافرة في الأسواق.

* **الأنواع الرئيسية للبرمجيات:** تصنف إلى نوعين رئيسيين هما:³

- **برمجيات النظام ware soft System:** هي البرامج التي تشغل الحاسوب و تجعله قادرا على تنفيذ العمليات، مثل ترتيب البيانات و استرجاعها من الذاكرة و يتم الحصول عليها عن طريق موري الأجهزة.
- **برمجيات التطبيق ware soft Application:** هي البرامج التي تقوم بتشغيل بيانات المؤسسة، مثل برامج الأجور، و المحاسبة، و برامج التصنيع، و التنبؤ. و يمكن إعداد برامج التطبيق بواسطة العاملين في البرمجة بالمؤسسة نفسها أو الحصول عليها جاهزة.

3- قواعد البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها، أو المعلومات المخزونة على أجهزة و وسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة في الحاسبة و الأقراص المرنة أو الأشرطة، قد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة و

¹ غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الوراق للنشر و التوزيع، بغداد، ط1، 2010، ص 19

² غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 11

³ محمد الناصر مشري. (2017). سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة فرحات عباس -سطيف. 1. ص 25

الأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات، و بيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات تخص احتياجات الزبائن و غيرها.¹

* **خصائص قواعد البيانات:** تتمتع بمجموعة من الخصائص أهمها:²

- استقلالية البيانات: كونها مفصولة عن البرامج التي تستخدمها المؤسسات؛
- تخزين البيانات في أكثر من موقع: ضمن حواسيب المؤسسات المركزية؛
- توحيد أشكال البيانات: و ذلك بسبب مركزية البيانات لوجودها في قاعدة بيانات واحدة؛
- سلامة و أمن البيانات: و يعني ذلك حماية البيانات و المعلومات المخزنة داخل قاعدة بيانات المؤسسة، من الدخول غير المشروع إليها أو فقدان أجزاء منها، و بالتالي المحافظة على سلامة البيانات المادية (التحكم في الدخول، و الثقة في المستخدم، و غيرها. و سلامتها المعنوية (تركيبية البيانات، و هيئة البيانات و غيرها) و هي تعد من المتطلبات الأساسية لأمن البيانات و سلامتها؛
- ترابط البيانات بعلاقات منطقية: و هي تحقق هدف التداول المرن للبيانات؛
- ترميز البيانات: من خلال إعطاء تعريفات و تسميات موحدة لها معروفة لجميع المستخدمين؛
- قابلية المراجعة و التدقيق: من أجل تحديث المعلومات و كذلك تتبع أي دخول لقواعد البيانات؛
- نظام إدارة قاعدة البيانات: تتم من خلال جميع الخصائص السابقة و يعبر هذا النظام عن مجموعة أنظمة مترابطة متكاملة تستخدم للتعريف، و التحديث، و السيطرة على البيانات؛
- سهولة تداول البيانات: أي السماح للمستخدمين بسرعة الوصول إليها مهما كان حجم هذه البيانات.

4- الشبكات: الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة و مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال و التلقي. تعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت. و يعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، و تسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج و أخبار و أصوات و صور فيديو و النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.³

5- الموارد البشرية: إن الموارد البشرية تتمثل بمجموعة من المهارات و المعارف لإنجاز مهام المؤسسة، و يعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المؤسسة. و تعد تنمية مهارات بشرية من ذوي الخبرة و الكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، و يتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة. و يعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات لأنه المسؤول عن السيطرة و إدارة و تشغيل المكونات الأخرى فيها. و يقاس تفوق المؤسسة بما تمتلكه من معلومات و خبرات و مهارات (تباينت التسميات التي أطلقت على مجملها فبعضهم يعدها موجودات تنافسية و أطلق عليها آخرون موجودات ذكائية و سماها آخرون

¹ عبد الناصر علك حافظ و حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2014، ص 67

² محمد زواغي. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية اتخاذ القرار على ضوء البيئة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية- دراسة مقارنة- أطروحة مقدمة لنيل شهادة

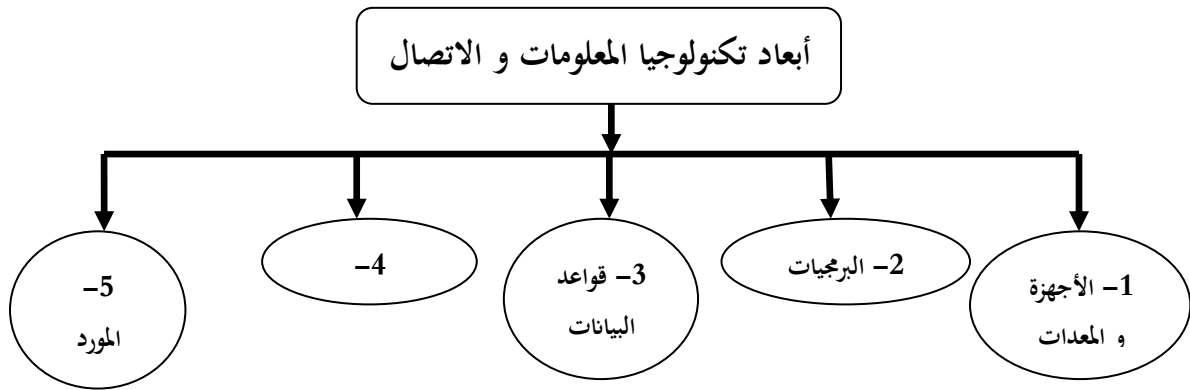
الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، ص 46

³ حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، 2015، ص 196. تم تحميلها من الرابط <http://books.google.dz>

موجودات معنوية و أيضا رأس المال الفكري) و قدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المؤسسة بما يدعم و يعزز أدائها التنافسي من خلال التطوير المبدع و الاستراتيجي لمخرجاتها و بالنتيجة يمنحها القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة.

تصنف الموارد البشرية إلى صنفين، الأول يشكل الغالبية و الذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين و الذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها و من تطبيقاتها من دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم المتخصصون في مجال الحاسوب و الذين يصممون الحواسيب و يضعون البرامج المختلفة، سواء التطبيقية منها أم برامج النظام.

الشكل رقم(1-2): أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على المراجع السابقة

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأداء العاملين

ان مواضيع الأداء وخاصة الأداء البشري حظيت باهتمام واسع من طرف الباحثين والمفكرين وذلك لأهميته الواسعة بالنسبة للفرد والمنظمة باعتباره المحصل النهائي لجميع الأنشطة، كذلك علاقته والخلط بينه وبين مفاهيم اخرى وفي هذا المبحث سوف نهتم بدراسة الأداء من مختلف جوانبه وسيتم التطرق الى أربعة عناصر أساسية هي: مفهوم الأداء أين يتم عرض مجموعة من التعاريف التي تسمح بتوضيح معناه، ثم أهميته، ثم التطرق الى مكوناته، وأخيرا العوامل المؤثرة فيه.

الفرع الأول: مفاهيم أساسية حول أداء العاملين

أولا: مفهوم الأداء

■ لغة: أدى الشيء أي قام به.¹

¹ محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2015، ص 116

عرف أيضا: رغم اختلاف مفهوم الأداء لدى العلماء إلا أن جذور الكلمة الإنجليزية (Performance) تعود الى الكلمة اللاتينية (Performare) ومعناها إعطاء كلية الشكل لشيء ما، أما كلمة (Performance) فتعني: "إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه".¹

■ **اصطلاحا:** يعرف الأداء بأنه "محاولة تحقيق تلك الأهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشمل مفهومي "الفعالية" و هي الوصول إلى الأهداف المرجوة، "النجاعة" وهي تخفيض الموارد المستخدمة". وفي تعريف شامل يمكن تعريف الأداء على أنه "إتمام المهام باستعمال أدوات بشرية أو مادية وتحقيق التوافق بينها في توقيت مناسب بأقل التكاليف".²

و نظرا لتداخل مفهوم الأداء مع بعض المفاهيم كالكفاءة والفعالية والإنتاجية إذا سنحاول التطرق لكل واحد منهما على حدى لتحديد الفرق بينهم وبين الأداء.

الفعالية "efficacité": تعني القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة والوصول إلى النتائج التي يتم تحديدها مسبقاً، فالعملية الفعالة هي تلك العملية التي تبلغ أهدافها بالضبط.³

أيضا: "ترتبط الفعالية بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة، بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف، ويمكن تحديد مفهوم الفعالية في الصيغة التالية":

الفعالية = النتيجة المحققة / النتيجة المتوقعة أو الأهداف

الكفاءة "efficience": يقصد بها القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة بأقل التكاليف، فالعملية الكفاءة هي العملية الأقل تكلفة.⁴

بالإضافة الى أن الكفاءة تشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى".

الكفاءة = المخرجات أو النتيجة المحققة / المدخلات

¹ أسماء بن عبد هللا. (ديسمبر 2017)، استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسس كدافع للاستثمار) دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر. مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية، ص 181

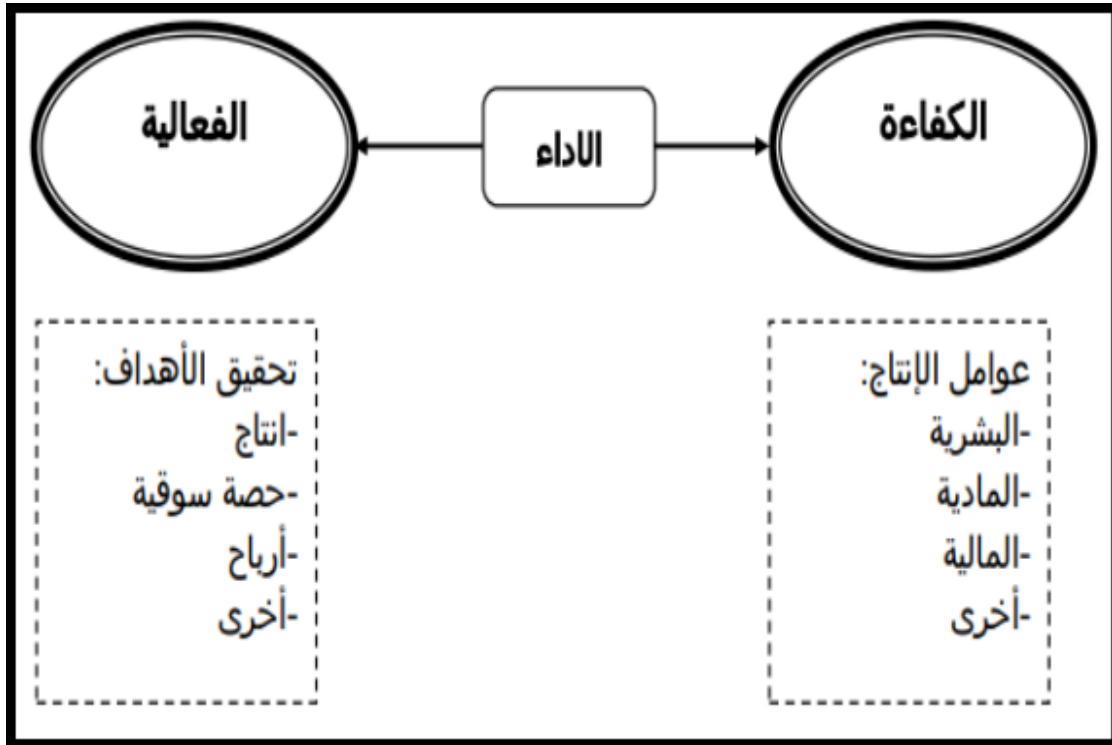
² أسماء يودراف، استراتيجيات إدارة التغيير التنظيمي وأثرها على أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2014-2015، ص 57.

³ Bernard Matory et Daniel Crozet, Gestion des ressources humaines: pilotage social et performance, 6ème édition, DUNOD, Paris, 2005, p.164.

⁴ Op.cit, p.164.

وعليه يمكن القول أن الأداء يمثل العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول، فلا يمكن تحقيق الأداء المرغوب دون وجود كفاءة تامة (استخدام رشيد للموارد دون تبذير وبأدنى تكلفة ممكنة) وفعالية تمكن من بلوغ الأهداف، وعليه فإن الأداء يشمل مفهومين هما الكفاءة والفعالية، وهذا ما نبينه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(1-3): الأداء بين الكفاءة والفعالية



المصدر: اطروحة مشعلي بلال مذكرة مقدمة كجزء لنيل مذكرة الماجستير بعنوان "دور برامج الامن في تحسين أداء العاملين" ص 03

من خلال ما سبق يمكننا القول ان أداء الأفراد وإن كان هو المحدد الأساسي لأداء المنظمة ككل فهو في حقيقة الأمر لا يمكن أن يتحقق دون إدراج أداء الموارد الأخرى، فأداء المنظمة كما هو معروف يتحقق من خلال تفاعل مختلف مواردها سواء كانت المادية أو المالية أو التنظيمية.¹

محددات الأداء: يعتبر الأداء هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وهو ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر على هذا الأداء سلباً أو إيجابياً، يطلق على هذه العناصر محددات الأداء، تتمثل هذه المحددات في²:

- **الجهد:** هو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته؛
- **القدرات:** تعين الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير أو تتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية معينة؛

¹ عبد المللك مزهودة، "الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر، 2001، ص 87

² راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000، ص 20

- إدراك الدور أو المهمة: تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل مهن خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور؛ والملاحظ من التعاريف السابقة أهمها يحرصان عناصر الأداء في عناصر تتعلق بالموظف شاغل الوظيفة فقط، (الجهد، القدرات والمهارات وغط الأداء)، وهي عناصر تخضع لسيطرة الموظف، بينما في الواقع هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة الموظف، وأهم هذه المحددات:¹
 - الوظيفة (متطلبات العمل): وما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة؛
 - الموقف (بيئة التنظيم الداخلية): أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن: مناخ العمل، الإشراف، وفرة المواد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب.
- وعليه نستنتج: أنه يجب توفر ثلاث عناصر في الأداء الفعال وهي قدرات المورد البشري أي مهاراته وقدراته في تأديته للعمل أما العنصر الثاني فهو متطلبات الوظيفة أي المهام والمسؤوليات التي تتطلبها أي وظيفة من الوظائف و العنصر الثالث فهو بيئة التنظيم وتمثل في العوامل الخارجية والداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال.

ثانيا: مفهوم أداء العاملين

- لقد تعددت تسميات أداء العاملين فهناك من يطلق عليه أداء الموارد البشرية، الأداء الوظيفي، الأداء المهني، لكن أكثر التسميات انتشارا هو أداء الموارد البشرية وأداء العاملين وفي هذا الصدد سوف نقدم مجموعة من التعاريف على النحو التالي:
- يعرف أداء العامل هو "الإنتاج الذي يحققه نتيجة لما يبذله الفرد في عمله من مجهود ذهني وبدني، وبالتالي فهو انعكاس لمدى نجاح الفرد او فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بالوظيفة".²
 - "يشير أداء العامل الى كيفية تصرفه في مكان العمل ومدى أدائه لواجباته الوظيفية التي الزم بها، حيث تضع المؤسسات أهدافا للأداء العاملين والمؤسسة ككل على أمل أن يقدم عمل ذو قيمة جيدة للعملاء لتقليل الهدر والعمل بكفاءة".³
 - كما يعرف أداء العامل بأنه "نتيجة يرغب العامل بلوغها عند تنفيذ العمل الموكل له بناء على المهارات والخبرة التي يمتلكها، بالإضافة الى ذلك فأداء العامل هو نتيجة العمل النوعي والكمي الذي يقوم به وفقا للمسؤوليات الموكلة اليه".⁴
- من خلال ما سبق يمكننا القول أن أداء العامل هو قدرته على القيام بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة اليه بكفاءة وفعالية من أجل بلوغ أهداف المؤسسة.

ثالثا: أهمية أداء العاملين

¹ توفيق عطية توفيق العجلة، الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009، ص 25

² سعاد عبيدة، سهام فوجيل، اثر التكوين غني تحسين أداء الموارد البشرية -دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 01، جامعة الجزائر، 2020، ص499

³ Harry Joy, Stress management and employee performance, European Journal of human resource management studies, department of management, N°01, 2020, p62.

⁴ Siti Mariam and others, The effect of transformational leadership style, work motivation, and work environment on employee performance, That in mediation by job satisfaction variables, Business and entrepreneurial review, 2018, p168.

يمكن القول إن حياة المؤسسة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه تتوقف على أداء العاملين فيها، فاذا قاموا بأعمالهم انجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة فأن هذا سيقود المؤسسة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء والنمو والتوسع. واما اذا كان الأداء دون المستوى المطلوب فانه سيشكل عائقا كبيرا أمام المؤسسة في تحقيق أهدافها وعليه فأن أهمية أداء العاملين تتبلور في:¹

- يعد الأداء مقياس لقدرة العامل على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ القرارات والنقل والترقية؛
- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء العامل وهذا يؤدي إلى اهتمام العامل بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه؛
- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل فإذا حدثت تعديلات في انظمة الإدارة فأن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.

رابعا: مكونات أداء العاملين

لأداء العاملين مجموعة من المكونات والمتمثلة في الآتي:²

- 1- **نوعية العمل:** و تتمثل في ما يدركه العامل في عمله الذي يقوم به و ما يمثله من رغبة و مهارات فنية و براعة و قدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون أخطاء؛
- 2- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛
- 3- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة و المهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛
- 4- **المثابرة والثوقية:** تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة العامل للإرشاد والتوعية من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

خامسا: العوامل المؤثرة في أداء العاملين

إن النتائج التي أسفرت عنها الدراسات والأبحاث العلمية وعلى رأسها الدراسة التي أجريت في "هاوثورن" التابعة لشركة "وستن الكتريك" التي نهبت لأهمية أبحاث الأداء الوظيفي، أكدتان ثمة عوامل تتعلق بالعمل تؤدي إلى اختلاف معدل الإنتاج. وهذا ما دفع بالمهتمين إلى إيجاد نظريات تخص العوامل المسببة والمكونة للأداء الوظيفي وتحديد مدى تأثيرها على مستوى الأداء للعاملين في وظائفهم التي يشغلونها في مؤسسة معينة ويمكن تلخيص هذه العوامل المؤثرة في أربعة مجموعات:³

- 1- **العوامل المتعلقة بالعامل:** هذه العوامل تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم، والتي يمكن قياسها وتحديدتها عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال مثل فئات العمر والحالة التعليمية والأقدمية والخبرة في

¹ فايز عبد الرحمان الفروخ، "التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي"، دار المجلس للنشر والتوزيع، الأردن 2011 ص 45

² محمود عبد الرحمان، إبراهيم الشنطي، "اثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية"، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية، غزة 2006 ص 38

³ نور الدين شنوبي، "تفعيل نظم تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية"، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2005/2004، ص 194

العمل ونوع الجنس وأهمية العمل بالنسبة للعامل بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع القيم والاتجاهات والطموحات التي يسعى العامل لإشباعه.

2- العوامل المتعلقة بالوظيفة: يلاحظ أن هذه العوامل يمكن تقسيمها إلى قسمين:

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

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

3- عوامل متعلقة بالمؤسسة: مجموعة من العوامل تنشأ من حقيقة أن العامل يعمل في إطار جماعي ينتمي هذا الإطار إلى

تنظيم أكبر هو المؤسسة التي يعمل بها. وهذه العوامل ترتبط بسياسات واستراتيجيات المؤسسة ولها تأثيرها على أداء العاملين، ومن هذه العوامل مدة وتوقيت العمل الرسمي، ظروف العمل ونظم الاتصال، التكنولوجيا المستخدمة ونمط الاشراف والقيادة، الإجراءات والقواعد القانونية والتنظيمية للعمل. كل هذه العوامل تختلف من حيث شدة واتجاه تأثيرها أو مصدرها على مستوى الأداء الوظيفي.

فكلما كانت عوامل المؤسسة تسمح من تمكين العامل من إتاحة الفرصة لإطلاق قوته الكامنة والإحساس بفاعليته الذاتية كلما كان ذلك سببا في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

4- عوامل متعلقة بالبيئة: أغلب هذه العوامل خارجية تتعلق بالبيئة الخارجية للمؤسسة الذي يؤثر على العامل بالصورة

التي تؤثر في أدائه الوظيفي. ونذكر من هذه العوامل مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة، ونظرة المجتمع إلى العامل في هذه المؤسسة، وكذا الانتماء الديموغرافي (الريفي أو الحضري)، والاختلاف في الجنسية بين العمال الى جانب البيئة الاجتماعية والثقافية الخارجية.

الفرع الثاني: تقييم أداء العاملين

من بين الوظائف الهامة في ادارة الموارد البشرية نجد تقييم الأداء البشري الذي يفيد في قياس أداء الأفراد باعتبارهم مورد هام بالنسبة للمنظمة، فهي تركز فقط على الجهود المطلوبة من الموظف أدائها بل ايضا تركز على النتائج المتحصل عليها ، ونجد أن ادارة الموارد البشرية هو المسؤول الأول عن عمليات تقييم الأداء بالتعاون مع مديري الإدارات الأخرى وذلك من أجل تطوير وتحسين أداء الموارد البشرية، وعليه تلجأ المنظمة لتقييم الأداء من أجل التحقق من مدى نجاح سياساتها وبرامجها وفي هذا الفرع سنتطرق لمفهوم تقييم الأداء و أهم عناصره.

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين

نظرا للدور البارز والأهمية التي يكتسبها مصطلح تقييم أداء العاملين، ولقد وردت عدة تعريفات اختلفت في مضمون والهدف من استخدامها.

- "هو قياس انتاجية الفرع خلال فترة زمنية معينة، وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة الإدارية التي يعمل بيها".¹

¹ مالك فطيمة، تأثير وأهمية المعلومات و الاتصال على رفع أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة أكلي محمد اولحاج، البويرة، 2014، ص44.

- هو: "تلك العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتقديم المكافآت لهم بقدر جهودهم وإنتاجيتهم من خلال قياس مجموعة من المعايير وعلى أساس المقارنة بين الأفراد وعلى فترات زمنية سابقة".¹
- نستنتج أن تقييم الأداء عملية مركبة تتضمن:²
- أ- تحديد مستوى الأداء المتحقق كان جيدا أو ضعيفا، بمعنى إعطاء الأداء قيمة، ويطلق على هذه العملية التقييم.
- ب- تعزيز نقاط القوة أو معالجة نقاط الضعف في الأداء المتحقق، ويطلق على هذه العملية بالتقويم.
- ت- قياس الأداء المتحقق مقارنة بمعايير موضوعية ويطلق على هذه العملية بالقياس.
- من التعريفات السابقة يمكن القول إن تقييم أداء العاملين يعني تقدير كفاءة العاملين، فهو نظام مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك العاملين اثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء من خلال فترات زمنية محددة ومعروفة.

ثانيا: أهمية تقييم عملية الأداء

إن عملية تقييم أداء العاملين كعملية تنظيمية يقاس من خلالها أداء العاملين للوقوف على نقاط القوة والضعف وتأثيراتها السلبية والايجابية على انتاجية العامل وفاعلية المؤسسة تظهر أهميتها في ثلاث مستويات:³

1- على مستوى المؤسسة:

- من بين الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية لتحقيقها من خلال عملية التقييم على مستوى المؤسسة ما يلي:
- تهدف عملية تقييم الأداء إلى الربط والتكامل بين الأهداف التنظيمية (الاستراتيجية) ونشاطات العاملين، وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الاستراتيجية التنظيمية والمتمثلة بالمرحجات المحددة مسبقا، لذلك لا بد أن يكون نظام تقييم الأداء مرنا يستجيب لأي تغير في استراتيجية المؤسسة؛
 - تحسين المحيط الاجتماعي للعمل وتحسين علاقات العمل؛
 - يساعد النظام الموضوعي لتقييم الموارد البشرية على إعداد سياسة جيدة للرقابة؛
 - تقويم برامج وأساليب ادارة الموارد (التدريب، الحوافز، الترقية، تخطيط القوى العاملة) ؛
 - توفير التوثيق الملائم للقرارات الإدارية والأسباب التي بنيت عليها والمساعدة في قياس الكفاءة الإنتاجية.

2- على مستوى العاملين:

- تنمية الاحساس بروح المسؤولية من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق اهداف المنظمة تقع تحت عملية التقييم. الامر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ليفوزوا بالمكافئات ويتجنبوا العقوبات؛
- مقياس لأدائهم حيث تعتبر هذه الغاية الأكثر تبريرا في العديد من انظمة التقييم الموجودة في العديد من المنظمات؛
- تساعد عملية التقييم على اقتراح مجموعة من الوسائل والطرق المناسبة لتطوير سلوك العاملين وتطوير بيئتهم الوظيفية بأساليب عملية وبصورة مستمرة.

¹ خالد رجم، مناصرة رشيد. (2018). واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، دراسة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود. مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 415

² علا ميمي، و شبلي سويطي. (2019). نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 3 (01)22، ص 261

³ سعاد بعجي، "تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين" في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في علوم الاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر 2007، ص 12

3- على مستوى المديرين:

- تنمية قدرات المديرين في مجالات الاشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين؛
- مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم العاملين تحت اشرافهم لرفع الكفاءة والإنتاجية؛
- التعرف على كيفية أداء العامل بشكل علمي و موضوعي؛
- جذب الموارد البشرية الجيدة ذات المهارات والمعارف إلى المؤسسة والاحتفاظ بها.

ثالثا: خطوات تقييم الأداء

يتم تقييم أداء العاملين على مجموعة من المراحل و الخطوات أهمها:¹

1- تحديد معايير الأداء

- يجب تحديد معيار ملائم و مناسب للأداء الفعال و هناك بعض الخصائص الواجب توفرها في المعيار المحدد وهي:
- أ. الصدق: يجب أن يعبر المعيار عن الأمور التي يتطلبها الأداء الكفء.
 - ب. التمييز: أي مدى قدرة المعيار على التفرقة بين العمل المطابق للمعايير المعتمدة والعمل الغير مطابق لها .
 - ج. الثبات: أي تتوافر في المعيار جانب الاستقرار و التوافق .
 - د. القبول: يجب أن تكون المعايير مقبولة وهذا الأخير يجب أن يتسم بالعدالة ويعكس الأداء الفعلي للأفراد.
 - ي. سهولة الاستخدام: أي سهولة استخدام المقياس و وضوحه للأفراد العاملين بالمؤسسة.

2- قياس الأداء

- وهذه الخطوات تتعلق بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي و هناك أربعة مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي:
- أ. ملاحظة الأفراد العاملين.
 - ب. التقارير الإحصائية .
 - ج. التقارير الشفوية.
 - د. التقارير المكتوبة.

3- مقارنة الأداء الفعلي مع معيار الأداء

تعتبر هذه الخطوة ضرورية لمعرفة الانحرافات بين المعايير المعتمدة والأداء الفعلي، وهذا يوفر القناعة لدى العامل إذ أن نتائج التقييم تؤثر بدرجة كبيرة على الروح المعنوية والتواصل المستقبلي في الأداء.

4- مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين

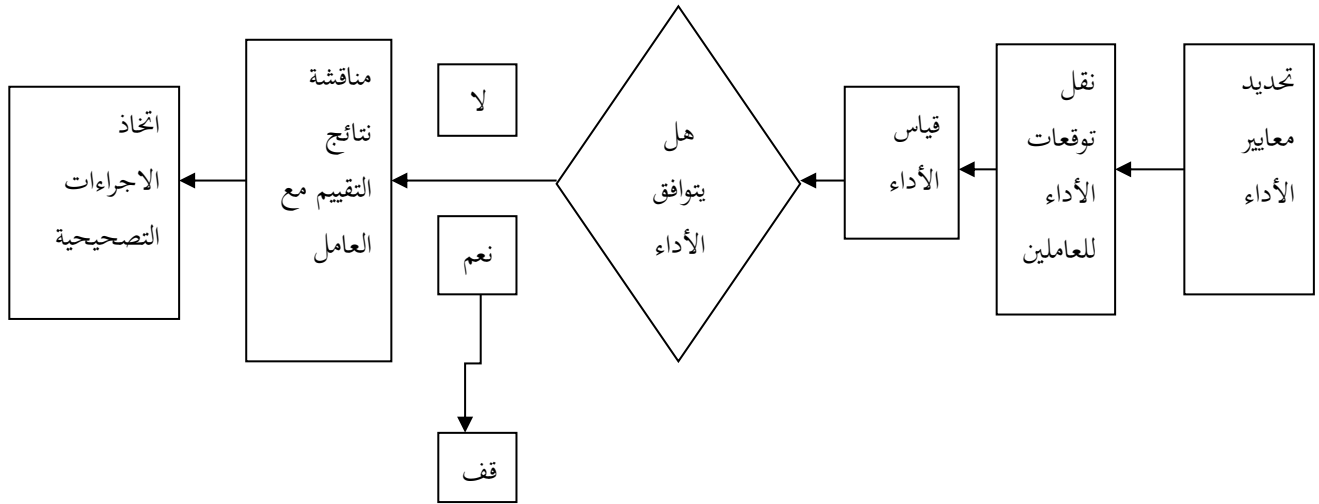
يجب أن تتم مناقشة كافة الجوانب الإيجابية والسلبية بينهم وبين المقيم لتوضيح الأمور المهمة التي قد لا يدركها الفرد العامل وخاصة الجوانب السلبية في الأداء.

5- الإجراءات التصحيحية

قد تكون مباشرة وسريعة وهي محاولة لتعديل الأداء، وقد تكون أكثر دقة بحيث يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات و تحديد السبب الرئيسي لذلك بهدف اجراء تحسينات متواصلة في الأداء.

الشكل رقم (1-4): خطوات تقييم الأداء

¹ شروق كاظم جبار. (نيسان، 2018). الأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة وعلاقته بالسلوك الإداري لمدرائهم. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية 38، ص 237



المصدر: شروق كاظم جبار. (نيسان، 2018). الأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة وعلاقته بالسلوك الإداري لمدراءهم. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية 38، ص 237

رابعا: الفرق بين إدارة الأداء وعملية تقييم الأداء

يوجد اعتقاد خاطئ بين الباحثين الذين يرون انه لا يوجد اختلاف بين إدارة الأداء و عملية تقييم الأداء, فالعكس تماما يوجد فرق شاسع بين كل منهما, فعملية تقييم أداء العاملين تشير الى المراجعة الدورية لأداء العامل بين فترة و أخرى, وهو بهذا المعنى يشكل احدى المراحل التي تنطوي عليها عملية إدارة الاداء, بمعنى ان عملية تقييم الأداء تقتصر على عملية المراجعة الدورية السنوية لأداء العامل, دون ان ينطوي ذلك على بذل الجهود اللازمة لتقديم التغذية العكسية للعامل حول مستوى أدائه, وارشاده بصفة مستمرة بغرض العمل على التحسين المستمر لمستوى أدائه.

من جهة أخرى يمكن القول ان أنظمة إدارة الأداء التي لا تعمل على توضيح مساهمات الافراد في تحقيق الأهداف التنظيمية، لا تعتبر أنظمة فعالة في إدارة أداء العاملين، ذلك ان إيجاد ارتباط مباشر بين اهداف الأداء الفردي والأهداف التنظيمية يعمل على توفير فهم مشترك بخصوص الأهداف المطلوب تحقيقها وكيفية تحقيقها ويوضح الجدول الموالي أوجه الاختلاف بين تقييم الأداء وإدارة الأداء¹:

الجدول رقم(1-1): مقارنة بين إدارة الأداء و عملية تقييم أداء العاملين

تقييم الأداء	إدارة الأداء
- التركيز على الأهداف الفردية	- التركيز على الأهداف الفردية و التنظيمية
- يركز على بعض الأهداف الكمية الخاصة بأداء العاملين	- يركز على كل المخرجات و المدخلات
- يتم سنويا	- عملية مستمرة طوال السنة
- يركز على الماضي	- يركز على المستقبل
- يركز على مستويات الأداء و الكفاءة الوظيفية	- يركز على الأداء الوظيفي و التطوير المستمر لذلك الأداء
- غالبا ما يكون الاتصال من الأعلى الى الأسفل	- عملية مشتركة و متبادلة بين الرئيس و الرؤوس
- غالبا ما يركز على ربط الاجر بالأداء	- لا يشترط بالضرورة التركيز على قضية ربط الاجر بالأداء

¹ عبد الله محسن نعساني، إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية، دار جامعة الملك سعود للنشر، المملكة العربية السعودية، الرياض، ص13/12

- تقع مسؤوليته على ادارة الموارد البشرية

- تقع مسؤوليته على عاتق كافة المدراء التنفيذيين في المؤسسة

المصدر: عبد المحسن نعساني، إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفعالية التنظيمية، دار جامعة الملك سعود للنشر، المملكة العربية السعودية الرياض، 2019، ص12

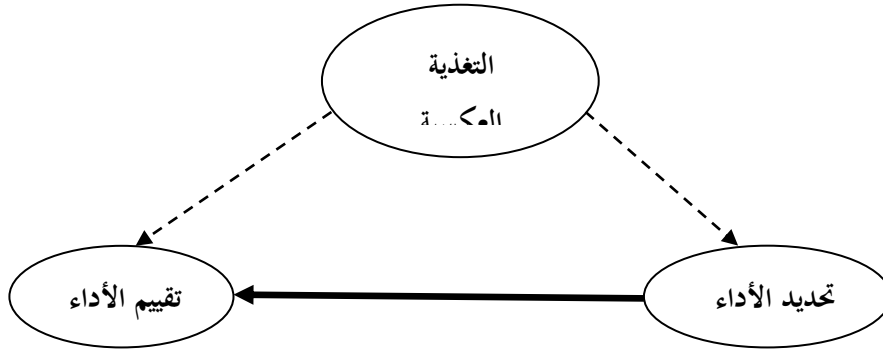
وبصفة عامة يمكن تحديد ثلاثة أجزاء أساسية لمكونات عملية إدارة الأداء:¹

1- تحديد الأداء: يجب تحديد جوانب الأداء الوظيفي التي تحقق اهداف المنظمة، ويمكن ان يتم ذلك من خلال عملية تحليل الوظائف.

2- تقييم الأداء: هي عملية قياس الأداء وتقييمه للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف، ويتضح من ذلك ان عملية تقييم الأداء هي جزء من عملية إدارة الأداء.

3- التغذية العكسية: هي عملية تزويد العاملين بنتائج أعمالهم (سلبا وإيجابا) من خلال جلسات تقييم الأداء والعمل على تعديل السلوك الوظيفي بما يتماشى مع اهداف المنظمة، وغالبا ما تمثل عملية التغذية العكسية للأداء الأساس لتحديد المكافآت المالية للعاملين وترقياتهم.

الشكل رقم(1-5): مكونات عملية إدارة الأداء



المصدر: من اعداد الطالبتان بناء على الدراسات النظرية

الفرع الثالث: تحسين أداء العاملين

يعتبر تحسين أداء العاملين من أهم مخرجات إدارة الأداء. حيث أصبح نجاح المؤسسة محكوم بقدرات موظفيها وكفاءتهم وحسن أدائهم لأعمالهم. ولذا في ظل الظروف الراهنة فان الحاجة إلى تطوير وتحسين أداء العاملين والإنتاجية بطريقة تقنية ومنظمة أصبحت حاجة ضرورية وضمن منافسة قوية في عالم متغير ومتقلب. وفي هذا المطلب سوف نتناول عملية تحسين أداء العاملين من خلال العناصر التالية

أولا: مفهوم تحسين أداء العاملين

¹ عبد الله محسن نعساني، مرجع سابق، ص 14

ان عملية تحسين أداء العاملين تتطلب نظرة شمولية وعند اتخاذ إجراء أو قرار ما بشأن تحسين وتطوير أداء العاملين يجب أن يبدأ من الجذور، وهذا أمر بديهي لأنه إذا قامت المؤسسة بمعالجة ظواهر المشكلة وقشورها الخارجية فستظهر من جديد، لذا الحل المنطقي والمطلوب البدء من الأساس والبناء عليه، وبالتأكيد فان البناء على اساس قوي ومتين ما سينتج عنه سيكون قوي ومتين. وعملية تحسين أداء العاملين تستلزم وجود أمور أساسية، فقبل البدء بتحسين الأداء يجب التأكد من جدوى هذه العملية وهل هي لازمة وعلى اي مستوى. فعلى سبيل المثال بالنسبة للتدريب لا يمكننا أن نقوم بتطوير أداء العامل ونترك الامور الأخرى في بيئة العمل التي يمكن أن تعيق من تطبيقه للمهارات الجديدة. ولا يمكن أن ندرب العاملين في مستوى معين والمستوى الاعلى من المسئولين لا نهتم بهم، فهذا سيخلق نوع من الصعوبة في تطبيق ما تم تعلمه من مهارات وبالتالي ظهور عواقب أخرى تزيد من العبء على المؤسسة.

وتسمى عملية تحسين أداء العاملين ايضا بتكنولوجيا الأداء الإنساني ويمكن تعريفها بأنها طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها المؤسسة على مستوى العاملين، وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب لأداء العامل ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء، وهنا يأتي تحليل المسببات لمعرفة تأثير بيئة العمل على الأداء.¹

ثانيا: أهداف تحسين أداء العاملين

يمكن أن يستخدم المدراء والمشرفون وقادة فرق العمل اعضائها في عملية تحسين الأداء لتحقيق الآتي:²

- تخطيط أداء العامل؛
- وضع الاهداف بشكل منتظم ويتفق مع الاهداف التنظيمية؛
- وضع توقعات الأداء؛
- قياس الأداء الحقيقي للعامل مقابل الأداء المرغوب ؛
- توفير الأسس لتميز أداء العامل؛
- توفير معلومات عن أداء العامل للعمل؛
- تحديد الأجور والمكافأة والرواتب والتغيرات في منصب وموقع العمل؛
- توجيه وتبادل الاستشارة فيما يتعلق بتحسين الأداء؛
- تحديد الاحتياجات التدريبية.

ثالثا: خطوات تحسين أداء العاملين

تمر عملية تحسين أداء العاملين وتطويره بخمس خطوات مهمة متمثلة في:³

الخطوة الأولى: تحليل الأداء

يتم تحليل الأداء باختبار أداء المؤسسة ضمن اولوياتها وقدراتها، وهو تعريف وتحليل الوضع الحالي والمتوقع للمشاكل في أداء العمل والمنافسة، حيث يرتبط بعملية تحليل الأداء مفهومين هما:

¹ د فؤاد يوسف عبد الرحمان، سمية عباس مجيد، " بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين "، دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الخامسة والثلاثون، العدد واحد وتسعون، بغداد، العراق، 2012، ص 190/191

² فؤاد يوسف عبد الرحمان، سمية عباس مجيد، نفس المرجع السابق، ص 192 .

³ عبد الكريم الطيف، واقع وأفاق المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في ظل سياسة الاصلاحات: دراسة حالة الاقتصاد الجزائري، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، كي العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر (2002/2003)، ص04

1- الوضع المرغوب: ويصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل واللازمة لتحقيق استراتيجية وأهداف المؤسسة.
2- الوضع الحالي/ الفعلي: يصف مستوى أداء العمال والإمكانيات و القدرات المتاحة كما هي موجودة فعلياً. وينتج عن هذين المفهومين إدراك الفجوة في الأداء، ومن خلالها يمكن إدراك المشاكل المتعلقة بالأداء والعمل على إيجاد الحلول لها ومحاولة توقع المشاكل التي قد تحدث مستقبلاً.

الخطوة الثانية: البحث من جذور المسببات

يجب عند تحليل اي مشكلة أن تبدأ من جذورها، وهنا نبدأ بالسؤال لماذا توجد هذه الفجوة في الأداء ونبدأ بجمع المعلومات الممكنة لتحديد وتعريف سبب ضعف الأداء قبل اختيار وسيلة المعالجة.

الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة

لابد من اختيار وتصميم الطريقة المناسبة التي يمكن بها معالجة الفجوة الحاصلة في الأداء. ويمكن أن تكون عدة طرق مع ملاحظة بانها لا يمكن تطبيق أكثر من طريقة في نفس الوقت.

الخطوة الرابعة: تطبيق وسيلة أو طريقة المعالجة

بعد اختيار الطريقة الملائمة يتم وضعها حيز التنفيذ، وتصميم نظام للمتابعة، مع محاولة تحليل أو تضمين مفاهيم التغيير التي تريدها في الأعمال اليومية ومحاولة الاهتمام بتأثير الأمور المباشرة، وغير المباشرة لضمان تحقيق فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

الخطوة الخامسة: مراقبة وتقييم الأداء

يجب أن تكون هذه العملية مستمرة، لأن بعض الأساليب والحلول يكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء، ولا يتم هذا إلا من خلال توفير وسائل مراقبة ومتابعة تركز على قياس التغيير الحاصل لتوفير تغذية راجعة ومبكرة لنتيجة هذه الوسائل.

الفرع الرابع: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

أولاً: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أداء العاملين

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى أداء العاملين وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغيرات وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى المنظمة لتحقيقه. لذا نرى أن العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي:¹

1- على مستوى المنظمة :

و يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة على النحو التالي:
- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛

¹منال عبدواي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دكتوراه علوم اقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015، ص

- إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يساهم في بناء وتنمية القدرات الفردية؛
- إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتفعل وتطور العملية الإدارية برمتها؛
- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، و تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها و تحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها و تحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة؛
- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يساهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات؛
- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

2- على مستوى الأفراد:

- ويتم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على مستوى الأفراد على النحو التالي:
- المساهمة في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف؛
 - تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل؛
 - زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل؛
 - تحسين و زيادة جودة ونوعية مخرجات العمل؛
 - إعادة توزيع الأعمال تنظيميا و مكانيا حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل؛
 - جعل ساعات العمل أكثر مرونة و زيادة تأهيل العاملين؛
 - أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة و فعالية الادارة العليا.

ثانيا: تطورات إدارة الموارد البشرية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن تحديد أهم التغيرات و التطورات التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين إدارة الموارد البشرية و الرفع من أداءها فيما يلي:¹

- تضع معلومات الموارد البشرية في قاعدة بيانات عوض عدة سجلات التي قد تتميز بتكرار عدة معطيات؛
- تطبق المعالجة الآلية على مستوى الأجور من خلال احتساب معدلات الأجور، ساعات العمل، و كل المحددات التي تدخل في الأجر مما يؤدي إلى ربح الوقت و تقليل الأخطاء؛

¹ إلهام باسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في مصحة الفارابي، دراسة ميدانية في مصحة الفارابي، مجلة علوم الإنسان و المجتمع، العدد 07، سبتمبر 2013، جامعة برج باجي مختار عنابة، ص 269

- تساعد المسير على انتقاء الموارد البشرية المؤهلة بالرجوع إلى قاعدة البيانات المتوفرة في المؤسسة؛
- الاعتماد على الشبكات يسهل من إجراءات التوظيف و يسرعها و يقلل من تكاليفها؛
- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في التدريب يقلل من الوقت و الإجراءات و التكاليف المتعلقة به، الشيء الذي يحفز المؤسسة على القيام به باستمرار لمواكبة التطورات و تحقيق الميزة التنافسية؛
- تمكن من الحصول على معلومات الموارد البشرية دون اللجوء إلى الإدارة؛
- الشبكات خاصة الانترنت منها تشجع على تبادل المعارف و تدعيم الابتكار و التعلم؛
- تعمل على تكثيف الاتصال بين مختلف الفاعلين، كما تعمل على تشجيع التعاون و العمل الجماعي مما يطور و يضيف من قيمة وظيفة الموارد البشرية.

ثالثا: المعوقات التي تحد من مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العاملين

- بالرغم من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال صارت ضرورة ملحة بالنسبة لجميع المنظمات وللأفراد أيضا لمساعدتهم على أداء مهامهم بسهولة واثقان والمساهمة في تحسين كفاءتهم ومهاراتهم الا أن هذا الأمر تواجهه مجموعة من المعوقات نوجزها كالاتي:¹
- أ- اعتناق بعض الموارد البشرية لمجموعة اتجاهات وقيم ومعتقدات سلبية مشتركة وممارستها داخل المنظمة تؤدي الى التأثير السلبي على تحسين أدائهم ومن أمثلة هذه الاتجاهات نجد التهرب من تحمل المسؤولية، غياب روح الإبداع و الابتكار، اللامبالاة، مقاومة التغيير الذي تحدته المنظمة، كمحاولة التغيير والتحول من العمل التقليدي الى العمل الإلكتروني واستخدام تقنيات جديدة في العمل. حيث ان هذه المقاومة تفشل عملية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين أداء المورد البشري؛
 - ب- غياب روح التعاون بين مجموعات العمل يؤدي بضعف الاتصال وإصدار التعليمات والأوامر والتأخر في إنجاز المهام ما يؤدي الى نقص انتاجيتهم وغياب الإبداع وانخفاض مستوى الكفاءة والمهارة وهذا الذي يؤدي الى تعطل اكمال أنشطة المنظمة؛
 - ت- غياب التكوين والتدريب على العمل بالأجهزة والتقنيات المتطورة عند الالتحاق أول مرة بمجال العمل يؤدي بالعامل بعدم فهمه لما هو مطلوب منه تحديدا والذي يؤثر سلبا على إنجاز مهامه بكفاءة وفعالية؛
 - ث- النقص في الموارد المادية كالأجهزة والمعدات يؤدي ببعض الأفراد للاعتماد على غيرهم لإنجاز مهامهم عوضا عنهم وهذا الأمر يزيد من تفشي ظاهرة عدم التحلي بروح المسؤولية؛
 - ج- انخفاض مستوى خريجي الجامعات والمعاهد يؤثر سلبا على ثقافتهم وغياب المهارة والكفاءة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يؤدي الى غياب الجودة في إنجاز المهام وتقديم الخدمات، وهذا النوع من الموارد البشرية ال يستطيعون من الترقية أو الحوافز... الخ؛

- ح- ضعف الدعم المادي في المنظمة يحول دون تصليح الأجهزة في حال تلفها هذا بدوره يؤدي الى التعطل في إنجاز المهام وزيادة الرغبة لدى الموارد البشرية في التقاعس عن العمل ما يساهم في ارتفاع نسب الغياب والتماطل في تقديم الخدمات للعملاء. و هذا كله يساهم في غياب رغبة الموارد البشرية في العمل ما ينتج عنه شعورهم بالملل والإحباط وانخفاض الروح المعنوية وهذا الأمر سوف ينعكس سلبا عن أدائهم وتنخفض فعاليتهم وكفاءتهم في العمل مستقبلا هذا ما ينعكس عن نتائج تقييمهم مستقبلا.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

¹ صفاء بن رحمون. (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 98

إن إثراء أي بحث علمي يستند إلى دراسات سابقة ، وعلى هذا سنحاول إبراز أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء كانت دراسات عربية أو أجنبية خلال فترات زمنية مختلفة ، وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى ذلك عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات المحلية

سوف نتطرق إلى مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وأطروحات كما يلي:

■ **الدراسة الأولى:** طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية ، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، 2015-2016.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في مؤسسات الجزائرية لإنتاج الكهرباء بتيارت، وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة ؟ لتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لهذا النوع من الدراسات، كما قامت الباحثة بتصميم استبيان وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم (189) عاملا من أصل (230) عاملا في الشركة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري و تحسين أدائه؛
- لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها مجلة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراتها؛

- توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت؛
- لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها مجلة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إدارتها.

■ **الدراسة الثانية :** عربي عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث ورقلة، 2012، العدد 10.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية؟ كما اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي والميداني، كما قام الباحث بالاستعانة بالاستبيان كأداة أولية لجمع البيانات حيث تم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددها (1799) موظفا وموظفة وبعد معالجة المعطيات ببرنامج SPSS توصلت النتائج إلى ما يلي:

- 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؛
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الانجاز وهذا ما يدعو جامعة ورقلة للقيام بتفعيل هذا المتغير من خلال رفع مهارات العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدامها بشكل أمثل؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و (حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء ، تبسيط العمل).

■ **الدراسة الثالثة:** فرحات محند، تأثير نظام المعلومات والتواصل على أداء وظيفة الموارد البشرية، جامعة فرحات مهيمن، تيزي وزو، الجزائر، جوان، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظام المعلومات على أداء الموارد البشرية وإظهار أن الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي وسائل أساسية في الشركات لتحسين أداؤها، وقد أجريت الدراسة التجريبية على مستوى الشركة لالة خديجة، وهي واحدة من أكبر الشركات الصناعية التي أكملت بنجاح عملية تنفيذ في مديرية الموارد البشرية حيث استخدمت المنهج التحليلي الوصفي كما قام الباحث بتصميم استبيان وتم توزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم 60 عامل وبعد معالجة المعطيات ببرنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

- تأثير نظام إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة الموارد البشرية؛
- الآثار الملحوظة لنظام المعلومات والاتصال في مجال الموارد البشرية في شركة لالة خديجة لا تحقق الأهداف؛
- الصعوبة التي يواجهها الموظفون في استخدام التقنيات الجديدة.

■ **الدراسة الرابعة:** دقة حنان الريحان، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019-2020

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية من خلال دراسة ميدانية لعينة من عمال لدى مؤسسة اتصالات الجزائر و قد تم طرح الاشكالية : إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية؟ حيث استخدمت المنهج الوصفي و قد تم تصميم استبيان حيث تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من موظفي المؤسسة والبالغ عددهم 89 عامل، أما بالنسبة لعينة الدراسة كانت عينة عشوائية بسيطة وتم توزيع 70 استبيان على موظفي المؤسسة

■ **الدراسة الخامسة:** حمداني إيمان، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، 2018-2019

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في البلدية أو القطاع العمومي الخدمي بصفة عامة وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية ببلدية المعاضيد، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث شملت الدراسة عينة بلغ عددها 35 موظفا من أصل 40 موظفا تم تجميع إجاباتهم على الاستبيان الذي كان هو الأداة التي استخدمت في جمع البيانات وبعد معالجتها، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

- تتطلع البلدية لتطوير وتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات وتعميمها من اجل زيادة كفاءة وفاعلية وجودة أداء موظفيها وتحسين خدماتها المقدمة

■ **الدراسة السادسة :** هناء عبداوي ، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية ،جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر 2015-2016

هدفت الدراسة إلى المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية بالشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، وقد تحددت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها الخمسة التي تمثلت في (المورد البشري، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) كما تحددت الميزة التنافسية بأربعة أبعاد (جودة الخدمات، السيطرة على الأسواق، الإبداع والتطوير، كفاءة العمليات). ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، وبلغ تعدادها 84 مفردة، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الاستبيان استخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها: مقاييس الإحصاء الوصفي، اختبار التوزيع الطبيعي التباين تحليل، البسيط الخطي الانحدار معامل وغيرها و قد توصلت الى مجموعة من النتائج كان من أبرزها :

- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة والميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.

- يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس).

■ **الدراسة السابعة :** دراسة (مقال) بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر .

تهدف الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الاداء، ونوعية الاداء وكفاءة الاداء وسرعة الانجاز وتبسيط لعمل، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الاداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وأراء موظفيها، وقد بلغ عددهم حوالي 1799 موظفا وموظفة تم اختيار عينة عشوائية 61 موظفا، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاداء الوظيفي للعاملين

- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (حجم الاداء، نوعية الاداء، كفاءة الاداء، تبسيط العمل)

- لا توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي)

- أظهرت الدراسة أنو توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (السن، الأقدمية المهنية، الفئة الوظيفية)

■ **الدراسة الثامنة:** دراسة سارة قربي 2014، حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، وبالضبط في مركز البحث العلمي والتقنين للمناطق الجافة عمر الرناوي بسكرة.

التي كانت أهم نتائجها- وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الانترنت، الانترنت، الوسائل المادية) وإن الاستفادة من هذه التكنولوجيات يتفاوت من وسيلة أخرى

- يواجه العمال صعوبة تمثلت في قلة برمجيات التطبيق، وفي المقابل يواجه المراكز صعوبة ارتفاع أسعار هذه البرمجيات، مما يعرقل تسهيل وتطوير البحث العلمي بالنسبة للباحثين، وتطوير أساليب العمل بالنسبة للإداريين، ولكن على العموم فقد أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المركز إلى تحسين مستوى الاداء المهني لدى العاملين في المركز بشكل مقبول

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

■ **الدراسة الأولى:** دراسة هناد، حسين محمد خريس، 2011 استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المؤسسي في أجهزة الخدمة المدنية، بلغت عينة الدراسة 173 موظفا وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها: وجود عالقة لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، البشرية، البرمجيات وقواعد البيانات والشبكات) في فاعلية الأداء المؤسسية.

■ **الدراسة الثانية:** دراسة عزيزة عبد الرحمن العتيبي، 2010، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية.

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفا، معتمد على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة إلى استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب و التطوير.

■ **الدراسة الثالثة:** دراسة (وصفي عبد الكريم الكساسبة 2007)، بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي"، الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في البنية التحتية من تجهيزات وبرمجيات وشبكات وقواعد بيانات وأفراد في زيادة فعالية الأداء المؤسسي من خلال تحقيق الأهداف والعمليات الداخلية والحصول على الموارد. استخدم الباحث بعدين مستقلين هما حجم الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مقابل المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الأداء المؤسسي مقاسا بمدى تحقيق الأهداف وتحسين العمليات الداخلية، والحصول على الموارد المالية والبشرية. وخلصت الدراسة إلى وجو تأثير كبير لحجم الاستثمارات على تحقيق أهداف المؤسسة، والدور الكبير للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية العمليات الداخلية للمناطق الحرة، خاصة في جانب تطوير الشبكات والأجهزة، كما كان لها دور كبير في سرعة إنجاز العمليات.

■ **الدراسة الرابعة:** أسماء شاكر عاشور، حسنين علي عبيس، وائل عباس هنون ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في العراق جامعة بابل ، المجلد 11، العدد 4، 2019.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية للمؤسسات التعليمية في العراق عموما وفي جامعة بابل كنموذج خصوصا، وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمد الباحثون على استخدام نظام الموارد البشرية في جميع مرافق جامعة بابل، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات ومن ضمنها نظام الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في العراق كان الأثر الكبير في تعزيز قدرات إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين على الأنظمة الإلكترونية واستخدام طرق الحديثة في جمع المعلومة وحفظها واسترجاعها؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

- سعت جامعة بابل إلى استخدام كافة الأنظمة الإلكترونية في إدارة مؤسساتها وبنسبة مئة بالمئة وكانت تجربة ناجحة تم فيها تقليل الجهد وتقليص الوقت وترشيد استخدام الورق؛
- ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة المؤسسات الخدمية والتعليمية وتوفير كافة الوسائل لتطبيق الأنظمة الإلكترونية في عملها والتي تسهل العمل و اختزال الوقت والجهد.
- **الدراسة الخامسة:** ندى إسماعيل جبوري كماش، دور كفاءة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل ممارسات ادارة الموارد البشرية، دراسة تطبيقية في الشركة العامة للمعلوماتية والاتصال، بغداد، 2019.
- هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور كفاءة تكنولوجيا المعلومات (ITC) مع الأبعاد (استخدام تكنولوجيا و معرفة تكنولوجيا المعلومات و عمليات تكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل في تفعيل ممارسات إدارة الموارد البشرية (ممارسات إدارة الموارد البشرية) كمتغير تابع ذي أبعاد (التدريب والتطوير والتوظيف وتصميم الوظائف و تقييم الأداء)، بناء على ذلك يتم تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال صياغة فرضيتين ورئسيتين، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كما قام الباحث بتصميم استبيان وتم توزيعه على أفراد العينة البالغ عددهم 76، وبعد معالجته ببرنامج SPSS ومن أهم استنتاجاتها:
- وجود علاقة ارتباط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية بكفاءات تكنولوجيا المعلومات وبالتالي هناك علاقة فعالة إيجابية بين متغيرات البحث.

جدول رقم (1-2): ملخص الدراسات السابقة

الباحث	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة	أهداف الدراسة	أهم النتائج
طويهري فاطمة الزهراء 2016/2015	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية	المتغير التابع: الموارد البشرية المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في مؤسسات الجزائرية لإنتاج الكهرباء بتيارت.	يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري و تحسين أدائه و توجد علاقة وطيدة بين الداء البشرية و تكنولوجيا المعلومات.
عطية عربي 2012	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية	المتغير التابع: العاملين في الأجهزة الحكومية المحلية تكنولوجيا المعلومات	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء.	وجود علاقة ذات علاقة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسيير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

<p>- تأثير نظام إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة الموارد البشرية؛ - الصعوبة التي يواجهها الموظفون في استخدام التقنيات الجديدة.</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظام المعلومات على أداء الموارد البشرية وإظهار أن الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي وسائل أساسية في الشركات لتحسين أدائها.</p>	<p>المتغير التابع: الموارد البشرية المتغيرات المستقل: نظام المعلومات و التواصل</p>	<p>تأثير نظام المعلومات و التواصل على اداء وظيفة الموارد البشرية</p>	<p>فرحات محند</p>
<p>- وجود علاقة ارتباط بني ممارسات إدارة الموارد البشرية بكفاءات تكنولوجيا المعلومات وبالتالي هناك علاقة فعالة إيجابية بين المتغيرات البحث.</p>	<p>هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية من خلال دراسة ميدانية لعينة من عمال لدى مؤسسة اتصالات الجزائر</p>	<p>المتغير التابع: تكنولوجيا المعلومات المتغير المستقل: أداء الموارد البشرية</p>	<p>دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية</p>	<p>دقة حنان ربحان 2020/2019</p>
<p>- تتطلع البلدية لتطوير وتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات وتعميمها من اجل زيادة كفاءة وفاعلية وجوده أداء موظفيها وتحسين خدماتها المقدمة.</p>	<p>تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في البلدية أو القطاع العمومي الخدمي بصفة عامة وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية ببلدية المعاضيد.</p>	<p>المتغير التابع: تكنولوجيا المعلومات المتغير المستقل: تحسين اداء العاملين</p>	<p>دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين</p>	<p>حمداني ايمان 2019/2018</p>
<p>- يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية</p>	<p>هدفت الدراسة إلى المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية بالشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس</p>	<p>المتغير التابع: المتغير المستقل: اكساب المؤسسة ميزة تنافسية</p>	<p>المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية</p>	<p>هناء عبداوي 2016/2015</p>

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجرائها نجد انه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-3): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث المكان و الزمان	تمت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة في بلدان عربية و أجنبية في فترات مختلفة من 2007 إلى 2020.	أجرت دراستنا في الفترة الزمنية 2023 حدود الدراسة في حاسي مسعود ولاية ورقلة
من حيث العينة	وجود اختلاف بين الدراسات في عينة الدراسة فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة.	لقد أسقطت الدراسة على عينة من الموظفين في شركة سوناطراك قسم الانتاج.
أدوات التحليل والمنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى دراسة حالة في الدراسة التطبيقية	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع و تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات و تحليل الاحصائيات.
نتائج الدراسة	وتمثلت أهم نتائج معظم الدراسات في : <ul style="list-style-type: none"> وجود تباين في هذه التكنولوجيا فقد كان للعوامل الذاتية أثر على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية وإدراك تام لفوائدها. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتحفيز والتطوير. 	تمثلت أهم نتائج الدراسة الحالية فيما يلي : <ul style="list-style-type: none"> وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين مما يؤكد على أن جامعة قاصدي مرباح تدرك هذه الأهمية من أجل تحسين وتطوير أداء العاملين. وجود تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين في جامعة قاصدي مرباح وفقا لمتغير الفئة الوظيفي.

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد المصادر السابقة

خلاصة الفصل الاول:

من خلال دراستنا لهذا الفصل حاولنا في المبحث الأول التطرق إلى جانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية من خلال عرض مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم مزاياها وكذا أبعادها، بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية حيث تم تحديد مفهوم أداء العاملين وأهميته والعوامل المؤثرة فيه، وكيفية عملية تقييمه. أما المبحث الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والذي تم من خلال استعراض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، المنهج المتبع، عينة الدراسة، من حيث المتغيرات، ومن ثم إبراز أوجه الاختلاف بين هذه الدراسات و دراستنا.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات
و الاتصال في تحسين أداء العاملين

تمهيد:

بعد ما تم استعراض الجانب النظري للموضوع والتطرق لمختلف المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتأثيرها على أداء العاملين، يأتي هذا الفصل العملي كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظريا على مؤسسة "سوناطراك" والتي تعتبر من أهم وأكبر شركات إنتاج النفط المتواجدة عبر التراب الوطني.

ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية التي اعتمدت في هذه الدراسة، من حيث أسلوب الدراسة وتصميمها، وطرق جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة. وكذلك مراحل تطور الاستبانة واجراءات توزيعها، ومن ثم تحديد أهم الاساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل الذي قسمناه الى مبحثين كما يلي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة؛

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

إن الهدف من الدراسة الميدانية يكمن في معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سوناطراك محل الدراسة، ولإسقاط الإطار النظري على الواقع يتطلب توفير إطار منهجي يحدد من خلاله القواعد الأساسية التي تمكن من ذلك، ولتحقيق ذلك يستوجب اختيار الأداة المناسبة للدراسة. ومن خلال هذا المبحث سنحاول تناول كل من: طريقة جمع المعطيات وعينة الدراسة، والنسب والمتغيرات المستخدمة في عملية التحليل، بالإضافة إلى البرامج المستعملة في معالجة هذه المعطيات.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في 70 موظف بمؤسسة سوناطراك وقد تم توزيع الاستبيان بشكل ورقي على عينة الدراسة 70 استمارة واسترجاع 70 استمارة وبعد الفرز تبين أن 70 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية.

الجدول رقم (1-2): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	الضائعة	النهائي
المجموع	70	70	0	70

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على فرز استمارات الاستبيان

عرض عام للمؤسسة الوطنية سوناطراك قسم الانتاج:

قبل التطرق إلى تعريف المديرية الجهوية للإنتاج حاسي مسعود، لابد من تعريف المؤسسة الأم والتي هي: سوناطراك (SONATRACH)، بالفرنسية :

la Société Nationale pour la Recherche, Production, le Transport, la Transformation, et la Commercialisation des Hydrocarbures s.p.a

So: Société شركة

Na: National وطنية

Tra: Transport النقل

C: Commercialisation التسويق

H: Hydrocarbures المحروقات

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

هي شركة عمومية اقتصادية جزائرية شكلت الاستغلال الموارد البترولية في الجزائر تأسست في 31 ديسمبر عام 1963 هي الآن متنوعة الأنشطة تشمل جميع جوانب الإنتاج، الاستكشاف والاستخراج والنقل والتكرير، وقد نوعت في أنشطتها البتروكيمياويات وتلمية مياه البحر، تشغل حوالي 120000 عامل، يرأسها السيد توفيق حكار منذ شهر فيفري سنة 2020، تقوم بخمسة أنشطة أساسية وهي:

- نشاط الاستكشاف والإنتاج Exploration Production (و الذي يندرج ضمنه قسم الإنتاج و الذي بدوره تتبع له المديرية الجهوية للإنتاج حاسي مسعود مع 09 مديريات جهوية أخرى)؛
- نشاط النقل بالأنابيب Transport par Canalisation؛
- نشاط التميع والفصل Liquéfaction et Séparation؛
- نشاط التكرير و البتروكيميا Raffinage et Pétrochimie؛
- نشاط التسويق Commercialisation.

تأسس قسم الإنتاج بعد إعادة تنظيم و تحويل لنشاطات الإنتاج ج من المديرية السابقة للأبحاث والإنتاج سوناطراك، و قد ظهر إثر تكامل 16 مؤسسة وطنية منذ 1971/04/24، و يتواجد المقر الرئيسي للمديرية العامة لقسم الإنتاج 08 شارع خزان حيدرة الجزائر العاصمة، إن قسم إنتاجهم بإنتاج المحروقات السائلة (البترول و مشتقاته) و جميع أنواع الغازات (الغاز الطبيعي و المميع و الغاز البترولي المميع).

كما يقدر حجم عمالة مجمع سوناطراك بحوالي 120 ألف، ويحتل الصدارة علميا من خلال كونه:

- أول شركة نفطية وغازية في أفريقيا؛
- أول شركة غاز في البحر الأبيض المتوسط؛
- ثالث مصدر في العالم لغاز البترول المميع (GPL)؛
- رابع مصدر في العالم للغاز الطبيعي المميع (GNL)؛
- خامس مصدر في العالم للغاز الطبيعي؛
- سادس شركة علميا من حيث احتياطات و إنتاج الغاز الطبيعي؛
- في المرتبة الثانية عشرة علميا كشركة بترولية، والخامسة والعشرون من حيث عدد الموظفين.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة والتي تم ذكرها في الفصل الأول والمتمثلة في أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، على المتغير التابع والمتمثل في تحسين أداء العاملين، كما هو موضح:

الجدول رقم(2-2): يوضح متغيرات الدراسة

أداء العاملين	المتغير التابع
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم إدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج التطبيقي الإحصائي في مجال العلوم الاجتماعية و المعروفة تجاريا spss كما تمت الاستعانة ببرنامج Excel10.

الفرع الأول: أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في Excel والاستعانة ببرنامج SPSS، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

أولاً: الأساليب الوصفية

- الجداول التكرارية والنسب المئوية: للتعرف على الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة المستهدفة؛
- المتوسط الحسابي المرجح: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد، مع العلم أنه يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط مرجح.
- الانحراف المعياري: وذلك بغية التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرة، ويلاحظ أيضاً أن الانحراف المعياري يوضح أيضاً التشتت في استجابات أفراد الدراسة، وكما هو معلوم كلما اقتربت قيمته من الصفر، فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها.

ثانياً: الأساليب الاستدلالية

- معامل الثبات ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيمته بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد فهذا يعني ثباتاً أكبر للأداة؛
- مصفوفة ارتباط بيرسون pearson: لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛
- اختبار ANOVA: الأحادي لمقارنة سلوك حماية البيئة في مختلف القطاعات الصناعية المدروسة.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

وبهدف الوصول إلى الأهداف المرجوة منها تم إعداد الاستبيان من خلال الخطوات التالية:

- إعداد استبيان أولي يتضمن مجموعة من الأسئلة أعدتها الطالبتين مستندتين في ذلك على الأدبيات والدراسات السابقة المتاحة والمتعلقة بموضوع الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

- تم تحكيم الاستبيان الكترونيا من خلال عرضه على الأستاذة المشرف ومجموعة الأساتذة بالجامعة في إدارة الأعمال. يتضمن الاستبيان مقدمة مختصرة بينت فيها الطالبتين التعريف بموضوع الدراسة حيث وجه لعينة من موظفي مؤسسة سوناطراك وأن الإجابات المقدمة من طرفهم سوف تستغل بالأهمية البالغة والسرية التامة وأنها ستستغل في البحث العلمي فقط. كما تضمن الاستبيان أيضا مجموعة من الأسئلة مجزأة إلى قسمين هما:

أولاً: بناء أداة الاستبيان

الجزء الأول: يحتوي هذا الجزء على بعض البيانات الشخصية والمعلومات العامة للموارد البشرية، والتي توضح خصائص العينة المبحوثة وهي: الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة والوظيفة.

الجزء الثاني: وهو الجزء المخصص لأسئلة الدراسة، ويحتوي على محورين يتضمن كل محور عددا من الأبعاد الخاصة بالمتغيرات، وتحت كل بعد عدد من العبارات المرتبطة بذلك، وهي على النحو التالي:

المحور الأول: يحتوي على المتغير الثاني المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد اشتمل على 20 عبارة موزعة على أبعاد ضمنية هي:

- البعد الأول: استخدام الأجهزة والمعدات؛
- البعد الثاني: استخدام البرمجيات؛
- البعد الثالث: قاعدة البيانات؛
- البعد الرابع: الشبكات؛
- البعد الخامس: المورد البشري.

المحور الثاني: المتغير التابع يتمثل في أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وقد اشتمل على 9 عبارات.

ثانياً: الطريقة المستخدمة في القياس

وقد قيست درجات هذين المحورين بطريقة واحدة وفقا لأهداف الدراسة بحيث يضع المجيب علامة (X) أمام الخانة التي يراها مناسبة من وجهة نظر الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك، وكانت درجات القياس من ثلاث مستويات وفقا لمقياس ليكارت (Likert) الثلاثي، وهي كالتالي: (غير موافق، محايد، موافق) وأعطيا كل تدرج قيمة عددية على التوالي:

الجدول رقم (2-3): مقياس الإجابة لسلم ليكارت الثلاثي

الأوزان	الرأي
1	غير موافق
2	محايد
3	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين

كما تم وضع سلم ترتيبى بالأرقام لكل احتمال أو إجابة من العناصر الموجودة باستخدام المقياس سلم ليكارت الثلاثي، وذلك للاستفادة منه فيما بعد عند التحليل، حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3- 1 = 2) ثم قسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (66,0=3/2)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1,66 غير موافق و من 1,67 إلى 2,33 محايد ومن 2,34 إلى 3 موافق وهذا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4): المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها

الاتجاه	المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق	من 1 إلى 1.66
محايد	من 1.67 إلى 2.33
موافق	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

الفرع الثالث: ثبات وصدق الاستبيان

لغرض التأكد من مصداقية أداة الدراسة، تم عرض الاستبيان من خلال التواصل الإلكتروني على مجموعة من الأساتذة المحكمين في الكلية، للتحقق من مدى وضوح ودقة الفقرات المستخدمة لقياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العاملين محل الدراسة، وقد تم الأخذ بتوجيهات المحكمين حول إجراء التعديلات اللازمة، لنحصل في الأخير على استبيان في نسخته كما هو مبين في الملاحق.

يتم في هذا المطلب معرفة مدى الاعتماد على استبيان الدراسة من خلال اختبار ثبات وصدق الاستبيان

أولاً: ثبات الاستبيان

حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحاً للدراسة

الجدول رقم (2-5): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان	محاور الدراسة
0.817	20	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.823	09	المحور الثاني: أداء العاملين

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

0.889	29	الاستبيان ككل
-------	----	---------------

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.889 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثانيا: صدق الاستبيان

- **الصدق الظاهري (المحكمن):** لغرض التأكد من مصداقية أداة الدراسة، تم عرض الاستبيان من خلال التواصل الإلكتروني على مجموعة من الأساتذة المحكمن في الكلية، للتحقق من مدى وضوح ودقة الفقرات المستخدمة لقياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العاملين محل الدراسة، وقد تم الأخذ بتوجيهات المحكمن حول إجراء التعديلات اللازمة، لنحصل في الأخير على استبيان في نسخته كما هو مبين في الملاحق.
- **صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:** تم قياس صدق الاستبيان في هذه الطريقة وفقا لمعامل ارتباط بيرسون من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارة الأبعاد والدرجة الكلية للمحور التابعة له من جهة، ومعدل عبارات الاستبيان الكلي من جهة أخرى.

1. الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم(2-6): الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	توفر المؤسسة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء العاملين	0.393**	0.001
02	توفر المؤسسة (الاتصال بالإنترنت و الفاكس) التكنولوجية الحديثة	0.408**	0.000
03	توفر المؤسسة أجهزة صيانة المعدات و العتاد	0.292*	0.014
04	الأجهزة الموجودة توفر معالجة سريعة و دقيقة للبيانات المطلوبة	0.637**	0.000
05	تقوم المؤسسة بتحديث و تطوير الأجهزة و المعدات الخاصة بتكنولوجيا الاعلام	0.619**	0.000
06	تتوفر المؤسسة على برمجيات حديثة و متطورة	0.547**	0.000
07	تمتاز البرمجيات بأنظمة حماية آلية متطورة	0.529**	0.000
08	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	0.447**	0.000
09	البرامج الحاسوبية المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب	0.625**	0.000
10	تساعد قاعدة البيانات في حفظ كم هائل من المعلومات	0.472**	0.000
11	تساهم قاعدة البيانات في تبادل المعلومات بين الاقسام و المصالح المختلفة	0.509**	0.000
12	تسهل تكنولوجيا الاعلام المستخدمة في الوصول لقواعد البيانات عند الحاجة	0.397**	0.001
13	يوجد في المؤسسة نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها أو فقدها	0.567**	0.000
14	تستخدم الشبكات في الربط و التنسيق بين اقسام المؤسسة	0.577**	0.000

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

0.000	0.467**	تساهم الشبكات في سرعة تبادل المعلومات الإلكترونية في المؤسسة	15
0.000	0.419**	تستخدم الشبكات في الربط و التنسيق بين اقسام المؤسسة	16
0.004	0.342**	تمتلك المؤسسة شبكة داخلية تربط الادارة بالموظفين	17
0.008	0.315**	تستقطب المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال	18
0.000	0.365**	تتم المؤسسة بتدريب العاملين على استخدام البرامج الحاسوبية بشكل مستمر	19
0.000	0.579**	تستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحقيق مرونة في العمل ولتسهيل العلاقات الادارية	20

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدى استخدام أجهزة ومعدات، البعد الثاني مدى استخدام برمجيات؛ قاعدة البيانات، الشبكات، المورد البشري والمعدل الكلي لعبارة، يتضح لنا أن معاملات الارتباط I المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات المحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال صادقة لما وضعت لقياسه.

2. قياس صدق الاستبيان وفقا لمعامل ارتباط بيرسون من خلال حساب معاملات الارتباط بين أبعاد

تكنولوجيا المعلومات والاتصال الدراسة ومعدل عبارات الاستبيان الكلي

جدول رقم (2-7): معامل بيرسون بين أبعاد المحور الأول و معدل عبارات الاستبيان الكلي

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والمعدات	0.702**	0.000
البعد الثاني: مدى استخدام البرمجيات	0.718**	0.000
البعد الثالث: قاعدة البيانات	0.744**	0.000
البعد الرابع: الشبكات	0.607**	0.000
البعد الخامس: المورد البشري	0.555**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يتبين لنا أن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الأول والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة عند مستوى دلالة (0.000)، أي أن مستوى الدلالة لكل بعد أقل من (0.05)، وهذا يدل على أن فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

3. الصدق الداخلي لفقرات أبعاد أداء العاملين

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

الجدول رقم (2-8): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تساعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة	0.792**	0.000
02	تساعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تأدية المهام طبقا لمعايير الجودة المطلوبة	0.675**	0.000
03	تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد	0.711**	0.000
04	تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في زيادة جودة الخدمات	0.560**	0.000
05	استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال زاد في درجة التزامك داخل المؤسسة	0.563**	0.000
06	بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال أصبحت تمتلك أساليب تأثيرية	0.614**	0.000
07	تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التعبير عن أفكارك بثقة	0.682**	0.000
08	بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال أصبح لديك الرغبة في تقديم مقترحات وأساليب جديدة تساعد في أداء العمل	0.610**	0.000
09	تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسهيل عمالك وتقليل من الصعوبات	0.652**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير مصفوفة الارتباط لعبارات المحور الثاني أن هناك علاقة ارتباط بين عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية له حيث أظهرت النتائج أن قيم مستوى المعنوية للمتغيرين قدرت بـ (Sig=0.000)، وهي أقل من المستوى المعنوية المفروض (0.05). وبالتالي هناك ارتباط بين العبارات وبالتالي هناك اتساق داخلي للمحور الثاني.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

يتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات العامة لعينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة، بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة.

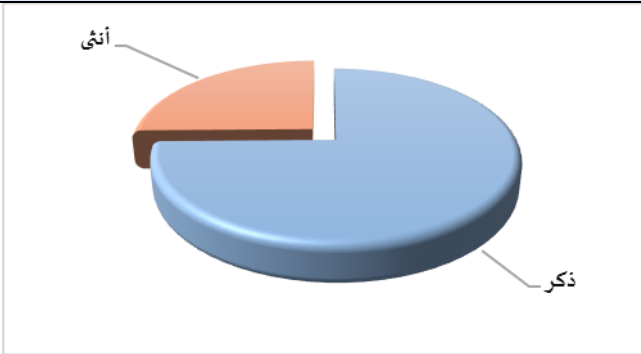
المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة والوظيفية لعينة الدراسة كما يلي.

أولاً: الخصائص العامة لعينة الدراسة

تتمثل هذه الخصائص في الجنس، العمر والمؤهل العلمي حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الشكل رقم(2-1): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم(2-9): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
	74.28	52	ذكر
	25.71	18	أنثى
	100%	70	المجموع

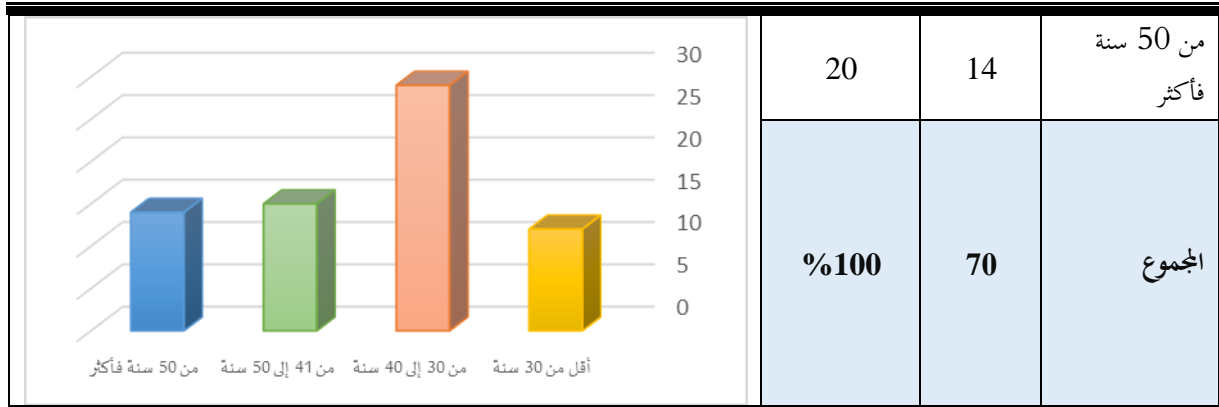
المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة المستجوبة حسب متغير الجنس نلاحظ حيث 74.28% لصالح الذكور في حين 25.71% لصالح الإناث من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الشكل رقم(2-2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر	الجدول رقم(2-10): توزيع عينة الدراسة حسب العمر		
	النسبة %	التكرار	العمر
	17.14	12	أقل من 30 سنة
	41.42	29	من 30 إلى 40 سنة
	21.42	15	من 41 إلى 50 سنة

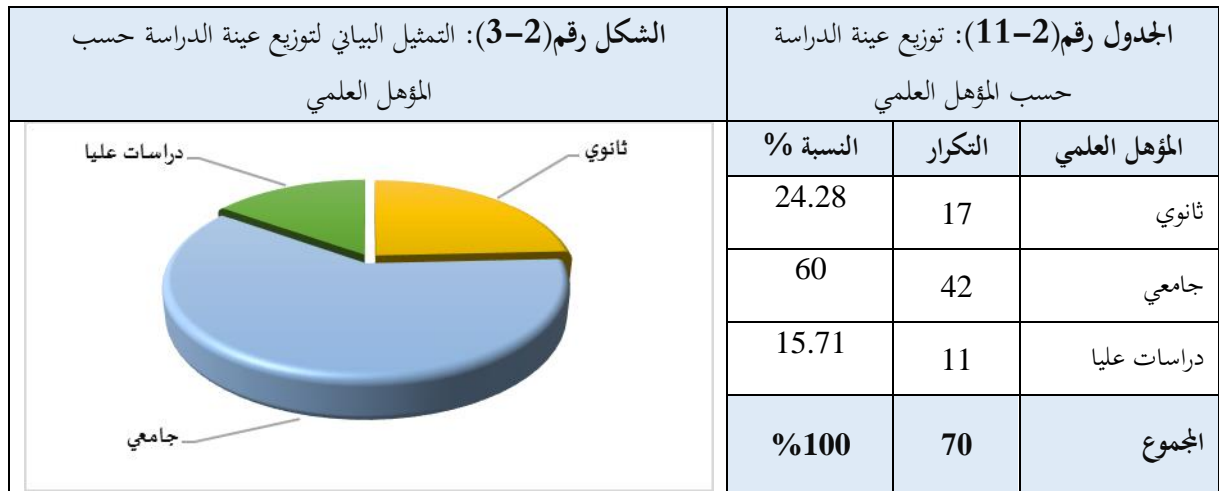
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية المستجوبة محل الدراسة هي الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بعدد 29 ونسبة 41.42%، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بعدد 15 ونسبة 21.42% أما الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر بعدد 14 ونسبة 20% في حين الفئة العمرية أقل من 30 سنة بعدد 12 ونسبة 17.14% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



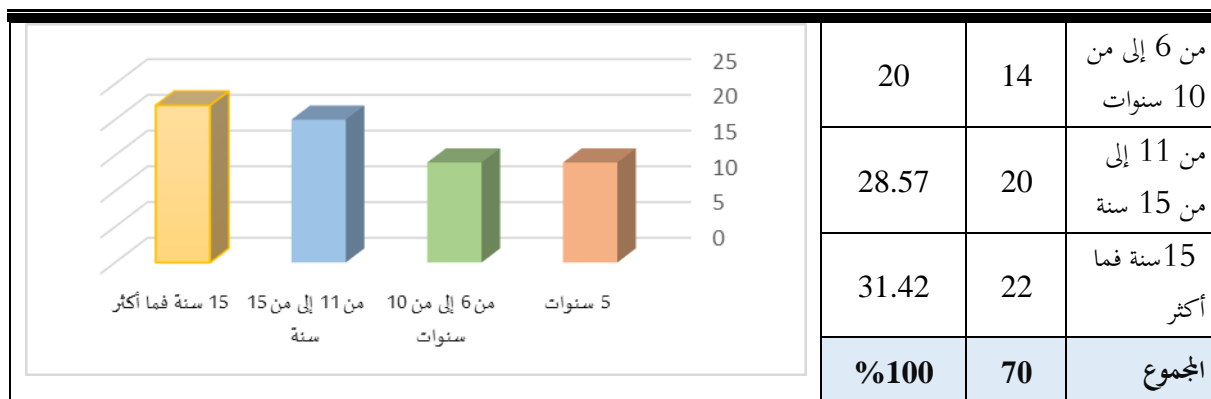
المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة بمستوى تعليمي جامعي بعدد 42 ونسبة 60% تليها المستوى التعليمي ثانوي بعدد 17 ونسبة 24.28%، في حين دراسات عليا بعدد 11 ونسبة 15.71% من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل أعلاه.

4. توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الشكل رقم (2-4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	الجدول رقم (2-12): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة		
	النسبة (%)	التكرار	سنوات الخبرة
	20	14	5 سنوات

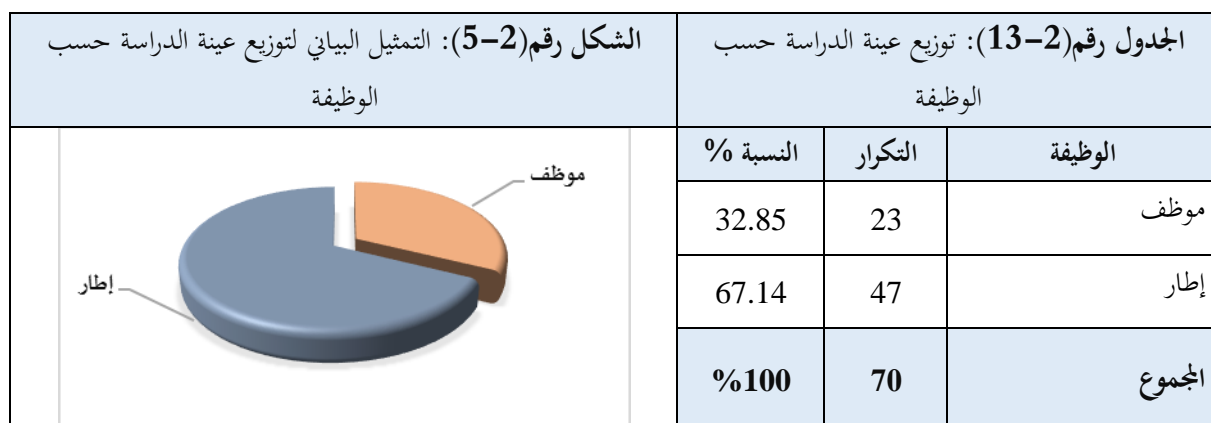
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية بأغلبية من 11 إلى من 15 سنوات بعدد 20 ونسبة 28.57%، تليها 15 سنة فأكثر بعدد 22 ونسبة 31.42%، أما كل من 6 إلى 10 سنوات و 5 سنوات بنسبة متساوية على التوالي: 20% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل أعلاه.

5. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة من فئة إطار بالمؤسسة بعدد 47 ونسبة 67.14%، تليها موظف بعدد 23 ونسبة 32.85%، من المجموع الإجمالي للنسب.

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

بعد التطرق لتحليل الصفات الشخصية لعينة الدراسة، سنتطرق إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها انطلاقاً من تحليل المحور الأول المتمثل في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و المحور الثاني المتمثل في أداء العاملين.

أولاً: عرض وتحليل بيانات المحور الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض وتحليل بيانات المحور الأول لكل بعد من أبعاد المحور الأول.

1. عرض وتحليل عبارات البعد الأول " مدى استخدام الأجهزة والمعدات "

الجدول رقم (2-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول من المحور الأول

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

الاتجاه العام للعينة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	3	,6570	2,72	1. توفر المؤسسة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء العاملين
مرتفع	1	,3860	2,90	2. توفر المؤسسة (الاتصال بالإنترنت و الفاكس) التكنولوجية الحديثة
مرتفع	2	,5610	2,78	3. توفر المؤسسة أجهزة صيانة المعدات و العتاد
مرتفع	4	,6870	2,61	4. الأجهزة الموجودة توفر معالجة سريعة و دقيقة للبيانات المطلوبة
مرتفع	5	,7560	2,51	5. تقوم المؤسسة بتحديث و تطوير الأجهزة و المعدات الخاصة بتكنولوجيا الاعلام
مرتفع		,4230	2,70	البعد الأول " مدى استخدام الأجهزة والمعدات

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على البعد الأول " مدى استخدام الأجهزة و المعدات تبلغ (2.70) وبالانحراف المعياري قدر بـ: (0.423) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول، هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مدى استخدام الأجهزة و المعدات مرتفع، حيث نجد العبارة رقم 02 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.90) أي أنهم يؤكدون بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة توفر (الاتصال بالإنترنت و الفاكس) التكنولوجية الحديثة، تليها العبارة رقم 03 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.78) ما يدل على أنه توفر المؤسسة أجهزة صيانة المعدات و العتاد، في حين العبارة رقم 01 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.72) ما يدل على أن المؤسسة توفر الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء العاملين، أما العبارة رقم 04 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.61) أي الأجهزة الموجودة توفر معالجة سريعة و دقيقة للبيانات المطلوبة، أما العبارة رقم 05 بالمرتبة الخامسة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.51) ما يؤكد أن المؤسسة تقوم بتحديث و تطوير الأجهزة و المعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

2. عرض وتحليل عبارات البعد الثاني " مدى استخدام البرمجيات "

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني من المحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	4	,7890	2,41	6. تتوفر المؤسسة على برمجيات حديثة و متطورة
مرتفع	1	,5860	2,65	7. تمتاز البرمجيات بأنظمة حماية آلية متطورة
مرتفع	3	,7370	2,48	8. يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد
مرتفع	2	,6370	2,64	9. البرامج الحاسوبية المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب
مرتفع		,5110	2,55	البعد الثاني "مدى استخدام البرمجيات "

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على البعد الثاني "مدى استخدام البرمجيات" حيث بلغ (2.55) وبالانحراف المعياري قدر ب: (0.511) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد الثاني هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مدى استخدام البرمجيات بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث نجد العبارة رقم 07 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.65) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه تمتاز البرمجيات بأنظمة حماية آلية متطورة، تليها العبارة رقم 09 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي منخفض قدر ب (2.64) ما يدل على أن البرامج الحاسوبية المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب. في حين العبارة رقم 08 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.48) أي أنهم يؤكدون بدرجة مرتفعة على أنه يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد. أما العبارة رقم 06 بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.61) أي أن المؤسسة تتوفر على برمجيات حديثة ومتطورة.

3. عرض وتحليل عبارات البعد الثالث " قاعدة البيانات "

الجدول رقم (2-16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث من المحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
10. تساعد قاعدة البيانات في حفظ كم هائل من المعلومات	2,64	,6370	2	مرتفع
11. تساهم قاعدة البيانات في تبادل المعلومات بين الاقسام و المصالح المختلفة	2,68	,6260	1	مرتفع
12. تسهل تكنولوجيا الاعلام المستخدمة في الوصول لقواعد البيانات عند الحاجة	2,64	,6810	3	مرتفع
13. يوجد في المؤسسة نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها أو فقدانها	2,57	,6930	4	مرتفع
البعد الثالث " قاعدة البيانات "	2,63	,4310		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على البعد الثالث " قاعدة البيانات " حسب بلغ (2.63) وبالانحراف المعياري قدر ب: (0.431) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد الثالث هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى قاعدة البيانات بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث نجد العبارة رقم 11 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.68) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أن تساهم قاعدة البيانات في تبادل المعلومات بين الاقسام و المصالح المختلفة، تليها العبارة رقم 10 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.64) ما يؤكد على أن قاعدة البيانات تساعد في حفظ كم هائل من المعلومات، في حين العبارة رقم 12 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.64) ما يدل على أنه تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في الوصول لقواعد البيانات عند الحاجة. أما العبارة رقم 13 بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.57) ما يؤكد على أنه يوجد في المؤسسة نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها أو فقدانها.

4. عرض وتحليل عبارات البعد الرابع " الشبكات "

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

الجدول رقم (2-17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع من المحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	3	2,78	14. تستخدم الشبكات في الربط و التنسيق بين اقسام المؤسسة
مرتفع	2	2,81	15. تساهم الشبكات في سرعة تبادل المعلومات الإلكترونية في المؤسسة
مرتفع	4	2,67	16. تستخدم الشبكات في الربط و التنسيق بين اقسام المؤسسة
مرتفع	1	2,87	17. تمتلك المؤسسة شبكة داخلية تربط الادارة بالموظفين
مرتفع	4,060	2,78	البعد الرابع " الشبكات "

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على البعد الرابع " الشبكات " حسب بلغ (2.78) وبالانحراف معياري قدر ب: (0.406) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد الرابع هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى الشبكات بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث نجد العبارة رقم 17 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.87) و موافقون عليها بدرجة مرتفعة أن المؤسسة تمتلك شبكة داخلية تربط الادارة بالموظفين، تليها العبارة رقم 15 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.81) ما يؤكد على أن الشبكات تساهم في سرعة تبادل المعلومات الإلكترونية في المؤسسة، في حين العبارة رقم 14 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.78) ما يدل على أنه تستخدم الشبكات في الربط و التنسيق بين اقسام المؤسسة. أما العبارة رقم 16 بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.67) ما يؤكد على أنه تستخدم الشبكات في الربط والتنسيق بين اقسام المؤسسة.

5. عرض وتحليل عبارات البعد الخامس " المورد البشري "

الجدول رقم (2-18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس من المحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	2,35	18. تستقطب المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال
متوسط	3	2,32	19. تهتم المؤسسة بتدريب العاملين على استخدام البرامج الحاسوبية بشكل مستمر
مرتفع	1	2,70	20. تستخدم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لتحقيق مرونة في العمل و لتسهيل العلاقات الادارية
مرتفع	5,330	2,46	البعد الخامس " المورد البشري "

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على البعد الخامس " المورد البشري " حسب بلغ (2.46) وبالانحراف معياري قدر ب: (0.533) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

الحسابي العام للبعد الخامس هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى المورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث نجد العبارة رقم 20 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.70) ما يؤكد بدرجة مرتفعة أنه تستخدم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لتحقيق مرونة في العمل و لتسهيل العلاقات الادارية، تليها العبارة رقم 18 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.35) ما يؤكد على أن المؤسسة تستقطب مختصين في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، في حين العبارة رقم 19 بالمرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.32) ما يدل على أنه تهتم المؤسسة بتدريب العاملين على استخدام البرامج الحاسوبية بشكل مستمر.

ثانيا: عرض وتحليل بيانات المحور الثاني " أداء العاملين "

الجدول رقم (2-19): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	2,78	21. تساعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة
مرتفع	4	2,67	22. تساعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تأدية المهام طبقا لمعايير الجودة المطلوبة
مرتفع	3	2,68	23. تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد
مرتفع	7	2,57	24. تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في زيادة جودة الخدمات
مرتفع	6	2,58	25. استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال زاد في درجة التزامك داخل المؤسسة
مرتفع	8	2,54	26. بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال أصبحت تمتلك أساليب تأثيرية
مرتفع	9	2,44	27. تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التعبير عن أفكارك بثقة
مرتفع	5	2,65	28. بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال أصبح لديك الرغبة في تقديم مقترحات وأساليب جديدة تساعد في أداء العمل
مرتفع	1	2,84	29. تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسهيل عملك و تقليل من الصعوبات
مرتفع		2,64	المحور الثاني: أداء العاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على المحور الثاني: أداء العاملين بمتوسط حسابي بلغ (2.64) وبالانحراف المعياري قدر بـ: (0.413) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني هو ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)؛ أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، نجد العبارة رقم 29 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (0.500) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أن تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

تساهم في تسهيل العمل و التقليل من الصعوبات، تليها العبارة رقم 21 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.78) أي أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد في تأدية الأعمال بالكفاءة و الفعالية المطلوبة. العبارة " تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد" جاءت بالمرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي (2.68). في حين العبارة رقم 22 بالمرتبة الرابعة و بمتوسط حسابي (2.67) ما يدل على أنه تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية المهام طبقا لمعايير الجودة المطلوبة، أما العبارة رقم 28 بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.65) ما يؤكد على أنه بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال أصبح لديهم الرغبة في تقديم مقترحات و أساليب جديدة تساعد في أداء العمل. وأخيرا العبارة رقم 27 بمتوسط حسابي (2.44) و موافقون عليها بدرجة مرتفعة ما يدل على أن تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التعبير عن الأفكار بثقة.

المطلب الثالث: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الأعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج.

الجدول رقم (2-20): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnova		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.248	0.137	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.198	0.216	المحور الثاني: أداء العاملين
0.251	0.231	بيانات الدراسة (الاستبيان ككل)

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لمحاور الدراسة ككل قدرت بـ 0.251 أكبر من 0.05 وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعيا، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

ثانيا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على نتائج الدراسة التطبيقية من خلال اختبار فرضيات الدراسة التي تم تقسيما إلى ثلاث فرضيات على النحو التالي:

1. نتائج اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية: يوجد مستوى مرتفع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة سوناپارك محل دراسة لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (2-21): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
-0,2987	-0,4445	-0,37162	0,000	69	-10,171

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من خلال الجدول أن: قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أنه يوجد مستوى مرتفع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة سوناطراك محل دراسة، حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (-0.37162) ، وهذا الفرق في حدود المجال [-0.2987-0.4445] بمستوى ثقة (95 %)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الأول والمقدر بـ (2.69) في حدود المجال [2.33-3]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات المحور الأول

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الأولى: قبول نص الفرضية: يوجد مستوى مرتفع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة سوناطراك محل دراسة

2. نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية: مستوى أداء العاملين في مؤسسة سوناطراك جيد

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 ووفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (2-22): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
القيمة القصوى	القيمة الدنيا				

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

-0,2586	-0,4556	-0,35714	0,000	69	-7,233
---------	---------	----------	-------	----	--------

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية Sig=0.002 أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول مستوى أداء العاملين في مؤسسة سوناطراك جيد حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (-0.35714)، وهذا الفرق في حدود المجال [-0.4556-0.2586] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الثاني والمقدر بـ (2.64) في حدود المجال [2.33-3]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات المحور الثاني.

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: قبول نص الفرضية: مستوى أداء العاملين في مؤسسة سوناطراك جيد

3. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بمؤسسة سوناطراك

الجدول رقم (2-23): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الثالثة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R ²	قيمة F	قرار الاختبار
1.008	0.000	0.556	85.186	قبول
معادلة نموذج الانحدار البسيط: +e _i 3x0.1.008+0.006Y=				

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بمؤسسة سوناطراك وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=1.008) غير دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير (R²=0.556) ما يدل على أن تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بنسبة 55.6% حسب إجابات عينة الدراسة.

بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: ثبت نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بمؤسسة سوناطراك

4. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى هذه الفروق الى متغير الوظيفة

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الوظيفة يحتوي على

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين

فئتين هما: إطار، موظف ويستخدم هذا الاختبار اذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الوظيفة تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-24): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء الباحثين اتجاه المحور الثاني تبعا لمتغير الوظيفة (الفرضية الرابعة)

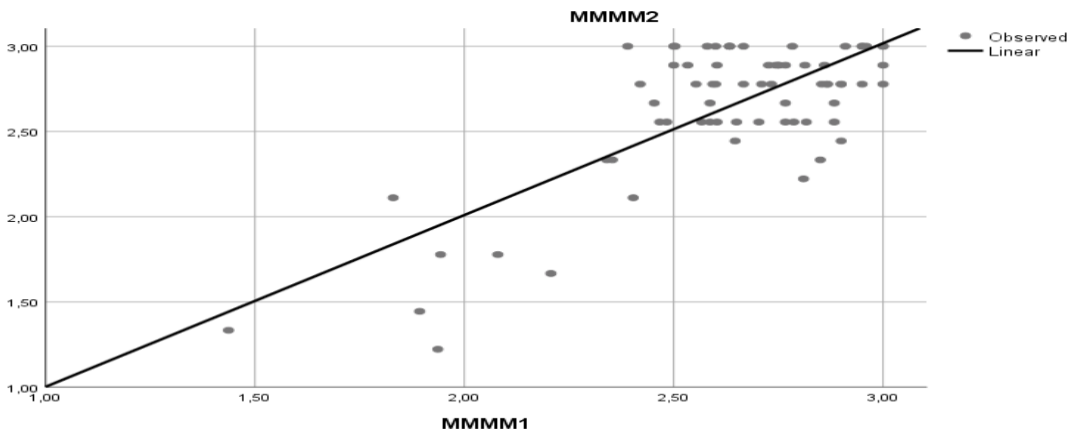
مستوى المعنوية (Sig)	قيمة (F) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوظيفة	
0.304	1.074	0,21772	2,7300	موظف	متغير الوظيفة
		0,33137	2,5787	اطار	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير الوظيفة وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار (1.074) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.304) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05). وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في المؤسسة محل الدراسة، تختلف آرائهم باختلاف الوظيفة أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحيث تعزى هذه الفروق الى متغير الوظيفة.

-بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الرابعة: ثبت صحة نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى هذه الفروق الى متغير الوظيفة

الشكل رقم (2-6): نموذج الانحدار بين متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين بمؤسسة سوناطراك، حيث تم تقديم لمحة موجزة عن مؤسسة محل الدراسة من نشأة وتقسيمات هيكلها التنظيمي وبعد توزيع الاستبان على عينة الدراسة ، تم معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهر نتائج الدراسة أنه يوجد مستوى مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، بالإضافة لمستوى أداء العاملين جيد، كما بينت نتائج الدراسة أن يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

خاتمة

خاتمة

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح ضروري و حتمي في ظل التغيرات الخاصة سواء على مستوى بيئة العمل الداخلية أو الخارجية و هذا لما يرجع بفوائد على الموارد البشرية بصفة خاصة و المؤسسة ككل بصفة عامة ,
فلذلك تسعى مؤسسة سونطراك حاسي مسعود إلى تجسيد مختلف الدعائم المعلوماتية بغية تحسين مستواها التكنولوجي الذي يعد من أهم المجالات التي تسعى المؤسسات على اعتمادها . و عليه تعمل المؤسسة على استغلال هذه التكنولوجيا و توفير مختلف الدعائم المادية المعلوماتية من اجل تطبيقها و العمل على تحسين أداء المورد البشري بالمؤسسة .

نتائج الدراسة :

على ضوء ما عرض في هذه الدراسة تم التوصل إلى العديد من نتائج وفق السياق الوصفي التحليلي المترابط مع إشكالية محل الدراسة ،تلك النتائج نقدمها كالتالي :

- يوجد مستوى مرتفع في استخدام مرتفع في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمؤسسة سونطراك محل الدراسة
- مستوى أداء العاملين في مؤسسة سونطراك جيد
- يوجد اثر و دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء العاملين بمؤسسة سونطراك
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعزى هذه الفروق إلى متغير الوظيفة
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فعالة لحسين أداء العاملين

النتائج المتوصل إليها

في اطار هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- كل المؤسسات الجزائرية مطالبة بمسايرة التطورات الحاصلة، والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات، لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة
- من الضروري تطوير ثقافة المعلوماتية لدى الأفراد قبل استعمال تكنولوجيا المعلومات، وتحفيزهم وتوعيتهم بأهمية هذه التكنولوجيا، وإثما ليست تحد لهم قدر ما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم، فالإنسان بطبعه عدو لما يجهل خاصة و أن التكنولوجيا تعين عادة التغير .
- تعبئة وتجنيد الأفراد داخل المؤسسة لاستعمال هذه التكنولوجيا بشكل مكثف وقوي ومنهجي، عن طريق وضع برامج تكوينية مدروسة قصد إعادة تأهيل الموظف وتمكينه من استعمالها .
- يجب على المؤسسة تحفيز مواردها البشرية من خلال زيادة مختلف المنح وتنوع المكافآت
- تشجيع المؤسسات للموارد البشرية وذلك بفتح لها أبواب الإبداع والابتكار .

آفاق الدراسة :

من خلال دراستنا لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء العاملين ، تبادرت إلى ذهننا عدة مواضيع يمكن إن تكون إشكاليات بحث في هذا المجال أبرزها

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية؛

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مخرجات العملية الإدارية؛

أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي

المراجع

أولا - المراجع باللغة العربية:

- أبو بكر محمد المرش، دراسات في نظم و شبكات المعلومات، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- نادية بوضياف بن زعموش، فاطمة مخلوفي، مداخلة بعنوان: التعليم العالي و البحث العلمي في ظل الثورة المعلوماتية و تكنولوجيا الاتصال، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي 06/05 مارس 2014، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- نعروة بويكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي ، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد الثاني، العدد التاسع، 2016.
- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، نظم المعلومات الإدارية، المكتبة العصرية للطباعة و التوزيع، جامعة المنصورة، مصر، 2009.
- سلوى أمين السامرائي، عبد الرحمان العبيد، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010.
- نجم عبود، إدارة المعرفة المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات، الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2005.
- منال هلال المزهرة، تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2014.
- علي فاضل فوزي، أثر متطلبات إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي، دراسة تحليلية في شركة الصناعات الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخامس و الأربعون، 2015.
- عدنان عواد الشوابكة. 2011، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمة، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني وعشرون، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2009.
- جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية (دراسة تطبيقية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، القاهرة، 2015.
- سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2008.
- عبد القادر قندوز، محمد الطيب الزاوي، المدخل إلى علوم الإعلام و الاتصال، المطبعة العربية غرداية، 2011.

- سالم فاضل علي، شيماء حسين صالح، (حزيران، 2018)، التحليل الجغرافي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنشأ الصناعية التحويلية العراقية وتأثيرها على الصناعة، مجلة الآداب.
- ربحي مصطفى عليان و محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 2008
- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004.
- فريال حميداتو، دقة حنان الریحان، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019/2020.
- منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014.
- محمد لعربي، تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات، حالة المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة الجزائر 3، 2011/2012.
- بلعلياء خديجة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل اقتصاديات الحديثة، جامعة حسينية بن بو علي، الشلف.
- محمد السعيد سعيداني. (ديسمبر، 2018)، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في ظل تطبيق النظام المحاسبي المالي دراسة استطلاعية لعينة من المحاسبين الماليين. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الخامس(الثاني).
- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2016.
- إلهام باسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في مصحة الفرابي (دراسة ميدانية في مصحة فارابي)، مجلة علوم الإنسان و المجتمع، جامعة عنابة، العدد07، سبتمبر 2013.
- أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال و المعلومات، شركة الإسلام مصر للطباعة، مصر، 2005.
- أسماء بركان، شريف كريد، و أم الخير ميلودي. (2019). قياس اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية- حالة مؤسسة بريد الجزائر-. مجلة الابداع، 09(01).
- غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الوراق للنشر و التوزيع، بغداد، ط1، 2010.
- غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

- محمد الناصر مشري. (2017). سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة فرحات عباس -سطيف 1.
- عبد الناصر علك حافظ و حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2014.
- محمد زواغي. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية اتخاذ القرار على ضوء البيئة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية- دراسة مقارنة- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس.
- محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2015.
- أسماء بن عبد هللا. (ديسمبر 2017) ، استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسس كدافع للاستثمار) دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر. مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية.
- أسماء بودراف، استراتيجيات إدارة التغيير التنظيمي وأثرها على أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2014-2015.
- عبد المليك مزهودة، "الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر، 2001.
- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
- توفيق عطية توفيق العجلة، الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009.
- سعاد عبيدة، سهام قوجيل، اثر التكوين غي تحسين أداء الموارد البشرية -دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 01، الجزائر، 2020.
- فايز عبد الرحمان الفروخ، "التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي " ، دار الجليس للنشر و التوزيع، الأردن 2011.
- محمود عبد الرحمان، إبراهيم الشنطي "، اثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، "رسالة ماجستير في إدارة الاعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية، غزة 2006.
- نور الدين شنوني، " تفعيل نظم تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية"، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2004/2005.

- مالك فطيمة، تأثير وأهمية المعلومات و الاتصال على رفع أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند اولحاج، البويرة، 2014.
- خالد رجم، مناصرة رشيد. (2018). واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، دراسة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود. مجلة الباحث.
- علا ميمي، و شبلي سويطي. (2019). نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، 22(01).
- سعاد بعجي، "تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين" في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في علوم الاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر 2007.
- شروق كاظم جبار. (نيسان، 2018). الأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة وعلاقته بالسلوك الإداري لمدراءهم. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية 38.
- عبد الله محسن نعساني، إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية، دار جامعة الملك سعود للنشر، المملكة العربية السعودية، الرياض.
- فؤاد يوسف عبد الرحمان، سمية عباس مجيد، " بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين "، دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الخامسة والثلاثون، العدد واحد وتسعون، بغداد، العراق، 2012.
- عبد الكريم الطيف، واقع وآفاق المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في ظل سياسة الإصلاحات: دراسة حالة الاقتصاد الجزائري، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر (2002/2003).
- منال عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دكتوراه علوم اقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015.
- إلهام باسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في مصحة الفارابي، دراسة ميدانية في مصحة الفارابي، مجلة علوم الإنسان و المجتمع، العدد 07، سبتمبر 2013.
- صفاء بن رحمون. (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.

ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية :

- Genilas et AL; Business Processus & Information technology, South Western; USA, 2004.

- Boisselier Patrick, Contrôle de gestion, 2ème édition, Laibrairie Vuibert, 2001.- Harry Joy, Stress management and employee performance, European Journal of human resource management studies, department of management, N°01, 2020.
- Siti Mariam and others, The effect of transformational leadership style, work motivation, and work environment on employee performance, That in mediation by job satisfaction variables, Business and entrepreneurial review, 2018.
- Bernard Matory et Daniel Crozet, Gestion des ressources humaines: pilotage social et performance, 6ème édition, DUNOD, Paris, 2005.
- Mohammed Bellahcene, Technologies de l'information et de la communication et performance dans l'entreprise, la dimension culturelle, cas du secteur bancaire et des médias, Thèse de doctorat option Gestion, Faculté des sciences économiques sciences de gestion et des sciences commerciales, 2014/2015.
- Amirouche, S., & CHabi, T. (2017, juin). Impact des Technologies d'information et des Communication sur la performance des entreprises-cas des entreprises de la wilaya de Bejaia-. La Revue du développements et des Prospectives Pour Recherche et études, 02.
- MOKHEFI, A., & Belaribi, f. z. (2016, Décembre). INTEGRATION OF THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT) IN THE ALGERIAN UNIVERSITIES: WHAT ARE THE PROSPECTS? Djadid EL- iktissad Review, 11.
- AL-Kaabi, K. S. (2020). Contemporary changes in modern technology in iraqi educational institutions. jornal of Rights and Freedoms, 6(9).
- Chantal Bussenault, Martine pretet, « économie et gestion de l'entreprise », Laibrairie vuibert, Paris, 3ème Edition 2002.
- Jean Lohise, « La communication de la translation de la relation » 2eme édition de Boeck, 2006.

ثالثا - المواقع الإلكترونية:

- قتيبة نورة، قرشوش أسماء، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بين المعطى الواقعي و المنتظر عالميا، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، 05-06 مارس 2014. تم تحميلها من الرابط التالي: dz.ouargla.univ.manifest://http بتاريخ: 2016/01/22.
- عثمان بن موسى عقيلي، محمد بن عبد الله العمري، أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية، دراسة تطبيقية على كلية الآداب و العلوم الإنسانية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الآداب و العلوم الإنسانية، قسم علم المعلومات، م28 ع12، 2020. تم تحميله من الرابط التالي: net.reseaurchgat.www://https

- عبد الرحمان محجوب، مدخل للحاسب الآلي، السودان، 2010، ص01. تم تحميلها من الرابط التالي:
<http://com.motowr.com>

- حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، 2015، ص 196. تم
تحميلها من الرابط <http://books.google.dz>

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

إخواني و أخواتي الأعزاء

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال و التي تحمل عنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين أداء العاملين في شركة إنتاج سوناطراك " و نظرا لأهمية مؤسستكم قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، كما يشرفنا مشاركتكم من خلال الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان، علما بان إجاباتكم ستستخدم لغرض علمي، مع السرية التامة، و يتم الاطلاع عليها و تحويلها في صورة أرقام.

و في الأخير تقبلوا منا فائق الشكر و التقدير و الاحترام.

الرجاء وضع علامة (X) في خانة الإجابة التي تراها مناسبة.

■ الجزء الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3- المؤهل العلمي: ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا
- 4- الخبرة: 5 سنوات فأقل من 6 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

■ الجزء الثاني: الأسئلة الموضوعية

المحور الأول: العبارات المتعلقة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : مدى استخدام الأجهزة و المعدات				
1	توفر المؤسسة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء العاملين			
2	توفر المؤسسة (الاتصال بالإنترنت و الفاكس) التكنولوجية الحديثة			
3	توفر المؤسسة أجهزة صيانة المعدات و العتاد			
4	الأجهزة الموجودة توفر معالجة سريعة و دقيقة للبيانات المطلوبة			
5	تقوم المؤسسة بتحديث و تطوير الأجهزة و المعدات الخاصة بتكنولوجيا الاعلام			
البعد الثاني: مدى استخدام البرمجيات				
1	تتوفر المؤسسة على برمجيات حديثة و متطورة			
2	تمتاز البرمجيات بأنظمة حماية آلية متطورة			
3	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد			
4	البرامج الحاسوبية المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب			
البعد الثالث: قاعدة البيانات				
1	تساعد قاعدة البيانات في حفظ كم هائل من المعلومات			
2	تساهم قاعدة البيانات في تبادل المعلومات بين الاقسام و المصالح المختلفة			
3	تسهل تكنولوجيا الاعلام المستخدمة في الوصول لقواعد البيانات عند الحاجة			
4	يوجد في المؤسسة نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها أو فقدانها			
البعد الرابع: الشبكات				
1	تستخدم الشبكات في الربط و التنسيق بين اقسام المؤسسة			
2	تساهم الشبكات في سرعة تبادل المعلومات الإلكترونية في المؤسسة			
3	تستخدم الشبكات في الربط و التنسيق بين اقسام المؤسسة			
4	تمتلك المؤسسة شبكة داخلية تربط الادارة بالموظفين			
البعد الخامس: المورد البشري				
1	تستقطب المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال			
2	تهتم المؤسسة بتدريب العاملين على استخدام البرامج الحاسوبية بشكل مستمر			
3	تستخدم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لتحقيق مرونة في العمل و لتسهيل العلاقات الادارية			

المحور الثاني: أداء العاملين

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
1	تساعد تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في تأدية الأعمال بالكفاءة و الفعالية المطلوبة			
2	تساعد تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في تأدية المهام طبقا لمعايير الجودة المطلوبة			
3	تساهم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد			
4	تساهم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في زيادة جودة الخدمات			
5	استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال زاد في درجة التزامك داخل المؤسسة			
6	بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال أصبحت تمتلك أساليب تأثيرية			
7	تساهم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في التعبير عن أفكارك بثقة			
8	بعد ادخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال أصبح لديك الرغبة في تقديم مقترحات و أساليب جديدة تساعد في أداء العمل			
9	تساهم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في تسهيل عملك و تقليل من الصعوبات			

الملحق رقم(02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	الأستاذ	القسم/الكلية
01	الحاج عرابة	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	مناصرية رشيد	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الملحق رقم (03): نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,889	29

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,817	20

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,823	9

الملحق رقم (04): نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		XXXX1	XXXX2	XXXX3	XXXX4	XXXX5	MMMM1
XXXX1	Pearson Correlation	1	,433**	,426**	,284*	,241*	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,017	,044	,000
	N	70	70	70	70	70	70
XXXX2	Pearson Correlation	,433**	1	,404**	,309**	,193	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,009	,110	,000
	N	70	70	70	70	70	70
XXXX3	Pearson Correlation	,426**	,404**	1	,499**	,217	,744**

	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,071	,000
	N	70	70	70	70	70	70
XXXX4	Pearson Correlation	,284*	,309**	,499**	1	,051	,607**
	Sig. (2-tailed)	,017	,009	,000		,675	,000
	N	70	70	70	70	70	70
XXXX5	Pearson Correlation	,241*	,193	,217	,051	1	,555**
	Sig. (2-tailed)	,044	,110	,071	,675		,000
	N	70	70	70	70	70	70
MMMM1	Pearson Correlation	,702**	,718**	,744**	,607**	,555**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		MMMM1	MMMM2	TTTT
MMMM1	Pearson Correlation	1	,746**	,912**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	70	70	70
MMMM2	Pearson Correlation	,746**	1	,953**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	70	70	70
TTTT	Pearson Correlation	,912**	,953**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (05): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x1	70	2,7286	,65765
x2	70	2,9000	,38636
x3	70	2,7857	,56190
x4	70	2,6143	,68721
x5	70	2,5143	,75648
XXXX1	70	2,7086	,42349
s1	70	2,4143	,78929
s2	70	2,6571	,58695

s3	70	2,4857	,73707
s4	70	2,6429	,63783
XXXX2	70	2,5500	,51182
d1	70	2,6429	,63783
d2	70	2,6857	,62654
d3	70	2,6429	,68176
d4	70	2,5714	,69306
XXXX3	70	2,6357	,43131
e1	70	2,7857	,56190
e2	70	2,8143	,51900
e3	70	2,6714	,69619
e4	70	2,8714	,37769
XXXX4	70	2,7857	,40666
w1	70	2,3571	,79920
w2	70	2,3286	,79348
w3	70	2,7000	,59831
XXXX5	70	2,4619	,53325
MMMM1	70	2,6284	,30569
Valid N (listwise)	70		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
M1	70	2,7857	,53549
M2	70	2,6714	,65323
M3	70	2,6857	,69246
M4	70	2,5714	,71366
M5	70	2,5857	,69141
M6	70	2,5429	,62983
M7	70	2,4429	,73496
M8	70	2,6571	,58695
M9	70	2,8429	,50031
MMMM2	70	2,6429	,41310
Valid N (listwise)	70		

الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الأولى

Tests of Normality

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.

MMMM1	,137	70	,248	,868	70	,128
MMMM2	,216	70	,198	,779	70	,226
TTTT	,213	70	,251	,765	70	,254

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMM1	70	2,6284	,30569	,03654

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMMM1	-10,171	69	,000	-,37162	-,4445	-,2987

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMM2	70	2,6429	,41310	,04938

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMMM2	-7,233	69	,000	-,35714	-,4556	-,2586

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,746 ^a	,556	,550	,27725

a. Predictors: (Constant), MMMM1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,548	1	6,548	85,186	,000 ^b
	Residual	5,227	68	,077		
	Total	11,775	69			

a. Dependent Variable: MMMM2

b. Predictors: (Constant), MMMM1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	,006	,289		-,020	,984
	MMMM1	1,008	,109	,746	9,230	,000

a. Dependent Variable: MMMM2

الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

Group Statistics

	الوظيفة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMM1	موظف	23	2,7300	,21772	,04540
	اطار	47	2,5787	,33137	,04833

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
MMMM1	Equal variances assumed	1,074	,304	1,987	68	,051	,15135	,07618	-,00066	,30336
	Equal variances not assumed			2,282	62,027	,026	,15135	,06631	,01879	,28390

الفهرس

III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات والرموز
أ - ث	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
2	تمهيد
29-2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء العاملين
15-2	المطلب الأول: الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
5-2	الفرع الأول: ما هية تكنولوجيا المعلومات
2	أولاً: مفهوم المعلومات
4	ثانياً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
5	ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات
8-6	الفرع الثاني: ما هية تكنولوجيا الاتصال
6	أولاً: مفاهيم عامة حول الاتصال
7	ثانياً: مفهوم تكنولوجيا الاتصال
8	ثالثاً: خصائص تكنولوجيا الاتصال
15-9	الفرع الثالث: ما هية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
9	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	ثانياً: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	ثالثاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
23-15	المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي لأداء العاملين
18-16	أولاً: مفهوم الأداء
19	ثانياً: مفهوم أداء العاملين
19	ثالثاً: أهمية أداء العاملين

20	رابعا: مكونات أداء العاملين
24-21	الفرع الثاني: تقييم أداء العاملين
21	أولا: مفهوم تقييم أداء العاملين
22	ثانيا: أهمية تقييم عملية الأداء
23	ثالثا: خطوات تقييم عملية الأداء
24	رابعا: الفرق بين ادارة الأداء وعملية تقييم الأداء
	الفرع الثالث: تحسين أداء العاملين
25	أولا: مفهوم تحسين أداء العاملين
26	ثانيا: أهداف تحسين أداء العاملين
26	ثالثا: خطوات تحسين أداء العاملين
29-27	الفرع الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العاملين
27	أولا: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء العاملين
28	ثانيا: تطورات ادارة الموارد البشرية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
29	ثالثا: المعوقات التي تحد من مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العاملين
37-30	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء العاملين
33-30	المطلب الأول: الدراسات السابقة
32-30	أولا: الدراسات المحلية
33	ثانيا: الدراسات الأجنبية
36	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
37	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
39	تمهيد
47-40	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
41-40	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
41	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
42	الفرع الأول: أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة
42	أولا: الأساليب الوصفية
42	ثانيا: الأساليب الاستدلالية
	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

43	أولا: أداة الاستبيان
43	ثانيا: الطريقة المستخدمة في القياس
47-44	الفرع الثالث: ثبات وصدق الاستبيان
44	أولا: ثبات الاستبيان
47-45	ثانيا: صدق الاستبيان

44	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات
50-48	المطلب الأول: عرض و تحليل خصائص عينة الدراسة
50-48	أولا: الخصائص العامة لعينة الدراسة
	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
53-50	أولا: عرض وتحليل بيانات المحور الأول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"
54	ثانيا: عرض وتحليل بيانات المحور الثاني "أداء العاملين"
60-55	المطلب الثالث: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي
55	أولا: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
60-55	ثانيا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
61	خلاصة الفصل الثاني
	الخاتمة
69-64	المراجع
78-71	الملاحق
	الفهرس