



جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية

تخصص: إدارة أعمال

ب عنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك فرع أورهود - حاسي مسعود - ورقلة -

من إعداد الطالب:

- بن الزائر آية فرح
- ترايكية أميمة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/ 05/ 24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ د صالح سميرة	(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
أ/ د. خميس نفيسة	(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
أ/ د. تيمجغدين نور الدين	(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:



أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك فرع أورهود - حاسي مسعود - ورقلة -

من إعداد الطالب:

- بن الزائر آية فرح
- ترايكية أميمة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/ 05/ 24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- | | |
|--------------------------|---|
| أ/ د صالحى سميرة | (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا |
| أ/ د. خميس نفيسة | (أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا |
| أ/ د. تيمجغدين نور الدين | (أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا |

السنة الجامعية : 2026/2025

الإهداء:

إلى من كان لهما الفضل بعد الله في الوصول إلى هذه اللحظة، إلى من دعمهما كان سندًا، وكلماتهما نورًا في الطريق

نُهدي ثمرة جهدنا هذا إلى والدينا العزيزين، اللذين غمرانا بالحب والدعاء، وكانا سبب نجاحنا.

وإلى كل من ساندنا ووقف بجانبنا، من أساتذتنا الكرام، وأصدقائنا الأوفياء

كما نُهدي هذا العمل إلى بعضنا البعض، رفيقتي في هذا المشوار،

التي شاركتني التعب قبل الفرح، وكانت خير سند في كل خطوة.

نسأل الله أن يكون هذا العمل بداية لمستقبل مشرق، وأن يوفقنا لما فيه الخير والنجاح.

➤ بن الزائر آية فرح
➤ ترايكية أميمة



الشكر:

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل،
ونخص بالذكر أساتذتنا الكرام الذين لم ييخلوا علينا بتوجيهاتهم القيمة.
كما نتوجه بالشكر إلى كل من قدم لنا يد العون، وساندنا بكلمة طيبة أو نصيحة صادقة.
ونسأل الله أن يجزي الجميع خير الجزاء، وأن يوفقنا لما فيه الخير والنجاح.

➤ بن الزائر آية فرح
➤ ترايكية أميمة



الملخص

تهدف في هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مُمثلة بالأبعاد التالية (توفر الأجهزة، البرامج المستخدمة، شبكات الاتصال، قواعد البيانات ، الكوادر البشرية) في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك فرع أورهود ، بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من 51 موظف بمؤسسة سونطراك فرع أورهود -حاسي مسعود-وقلة ، حيث استخدمنا برنامجي SPSSv26، و smart pls 4 لتحليل البيانات توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها أنه يوجد مستوى مرتفع لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة ؛ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي ، في حين لا يوجد تأثير لكلا من توفر الأجهزة والبرامج على الأداء الوظيفي

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، شبكات الاتصال ، أداء الوظيفي، مؤسسة سونطراك فرع أورهود

Abstract:

This study aims to identify the impact of Information and Communication Technology (ICT), represented by the following dimensions: availability of devices, software used, communication networks, databases, and human resources, on improving job performance through a field study at Sonatrach. The study relied on the descriptive and analytical approach and used a questionnaire as a tool for data collection. The questionnaire was distributed to a random sample consisting of 51 employees at Sonatrach in Hassi Messaoud, Ouargla. The researchers used both SPSS v26 and SmartPLS 4 software to analyze the collected data. The study reached several findings, the most important of which are: there is a high level of ICT implementation in the institution under study; there is a statistically significant effect of databases on job performance, while there is no effect of both device availability and software on job performance.

Keywords: Information and Communication Technology (ICT), communication networks, job performance, Sonatrach.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي.	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
18	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
20	تمهيد
21	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
26	المبحث الثاني: تقديم و مناقشة النتائج الموضوع الميدانيا
50	خلاصة الفصل الثاني
52	خاتمة
56	المراجع
59	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مفاهيم أخرى حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال	9
1-1	المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية	17
02	إحصائيات الاستبيان الموزعة و الصالحة	24
1-2	مجال المتوسط الحسابي المترجح لكل درجة	25
2-2	نتائج الصدق التقاربي	27
3-2	موثوقية الإتساق الداخلي	29
4-2	تحميلات المتقاطعة	30
5-2	تداخل الابعاد مع بعضها البعض وفق معيار Fornell	31
6-2	الصدق التمييزي htnt	31
7-2	توزيع الافراد عينة الدراسة حسب الجنس	32
8-2	توزيع الافراد عينة الدراسة حسب السن	33
9-2	توزيع الافراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	34
10-2	توزيع الافراد عينة الدراسة حسب الاقدمية المهنية	34
11-2	توزيع الافراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	35
12-2	نتائج إجابات افراد العينة حول بعد توفر الأجهزة و البرامج	36
13-2	نتائج إجابات افراد العينة حول بعد قواعد البيانات	37
14-2	نتائج إجابات افراد العينة حول بعد ملائمة البرامج المستخدمة	38
15-2	نتائج إجابات افراد العينة حول بعد شبكات الاتصال	39
16-2	نتائج إجابات افراد العينة حول بعد الكوادر البشرية	40
17-2	نتائج أستجابة عينة الدراسة على محور الأداء الوظيفي	41
18-2	نتائج إختبار الفرضية الأولى	43
19-2	نتائج إختبار الفرضية الجزئية الثانية	43
20-2	نتائج إختبار الفرضية الثالثة	44
21-2	نتائج إختبار الفرضية الرابعة	44
22-2	نتائج إختبار الفرضية الجزئية الرابعة	45
23-2	القدرة التفسيرية لنموذج الهيكلية	45
24-2	حجم الأثر	46

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	نموذج الموضوع	د
1-1	أبعاد الأداء الوظيفي	6
2-1	محددات الأداء الوظيفي	7
3-1	خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	10
4-1	أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	11
1-2	متغير الدراسة	
2-2	الصدق التقاربي للمؤشرات	29
3-2	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	32
6-1	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	33
7-1	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	34
8-1	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية المهنية	34
9-1	التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	35
8-2	تقييم المسارات	4

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	أداة الدراسة (استمارة الإستبيان)	59
02	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان	62
03	أسئلة مقابلة	63
04	هيكل المؤسسة سونطراك	63
05	هيكل فرع أورهود	64
06	نظام Data Stream	64
07	RESHUM	65
08	Management academy	65
09	Iap-erp school	65
10	نتائج تحليل استبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي	66

مقدمة

أ. توطئة:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورات متسارعة وثورة هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا من أهم الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في أداء مختلف أنشطتها وتحقيق أهدافها، وقد ساهم الانتشار الواسع للتقنيات الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة في إحداث تغييرات جذرية في بيئة الأعمال، مما دفع المؤسسات إلى تبني أساليب وتقنيات متطورة تمكنها من مواكبة المتغيرات المتسارعة وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية.

وتُعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها مجموعة الوسائل والأدوات والتقنيات التي تُستخدم في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونقلها وتبادلها بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة وخارجها، وقد أصبح الاعتماد على هذه التكنولوجيا ضرورة ملحة في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها الأسواق، حيث تسعى المؤسسات إلى استغلالها بالشكل الأمثل لتحسين عملياتها الإدارية والإنتاجية وتطوير خدماتها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يقتصر فقط على توفير المعلومات، بل يمتد ليشمل تحسين عملية اتخاذ القرارات، وتسهيل الاتصال والتنسيق بين مختلف المستويات الإدارية، وتقليص الوقت والجهد اللازمين لإنجاز الأعمال، إضافة إلى رفع مستوى الدقة والجودة في الأداء. وقد أدى التطور المستمر في تقنيات الحاسوب والشبكات وقواعد البيانات والبرمجيات إلى تحسين بيئة العمل وتبسيط الإجراءات الإدارية، الأمر الذي انعكس إيجاباً على أداء العاملين وزاد من قدرتهم على إنجاز المهام بكفاءة وفعالية.

ويُعد الأداء الوظيفي من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم مدى نجاحها في تحقيق أهدافها، إذ يعكس مستوى كفاءة العاملين وقدرتهم على تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم وفق المعايير المطلوبة. كما يمثل الأداء الوظيفي عاملاً أساسياً في تحسين الإنتاجية ورفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين، لذلك تحرص المؤسسات على البحث عن مختلف الوسائل والأساليب التي من شأنها تطوير أداء العاملين وتحسين مردودهم المهني.

وفي ظل التحديات التي تواجهها المؤسسات الاقتصادية اليوم، أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من بين أهم التوجهات الحديثة التي تسعى إلى تعزيز الأداء الوظيفي وتحقيق التميز التنظيمي. فكلما ارتفع مستوى توفر واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة داخل المؤسسة، زادت قدرتها على تحسين كفاءة العاملين وتطوير أساليب العمل وتحقيق الأهداف المسطرة بأقل التكاليف وفي أقصر وقت ممكن.

ومن هذا المنطلق تبرز أهمية دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي، باعتبارها من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين والمؤسسات على حد سواء، لما لها من دور فعال في تحسين جودة العمل ورفع مستوى الأداء. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة من خلال تطبيقها على قاعدة 24 فيفري أورهود بحاسي مسعود، باعتبارها إحدى المؤسسات الاقتصادية التي تسعى إلى مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في مختلف أنشطتها من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بها وتعزيز كفاءتهم المهنية.

وعليه، يهدف هذا الموضوع إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة والمتمثلة في الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والكوادر البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين بقاعدة 24 فيفري أورهود بحاسي مسعود، من خلال

تحليل طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات وقياس مدى تأثيرها في تحسين كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي، وصولاً إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في دعم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الأداء داخل المؤسسة محل الدراسة.

ب. الإشكالية الموضوع:

من هنا نسلط الضوء على الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة سونطراك فرع أورهود ،

ت. الاسئلة الفرعية :

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى تأثير الأجهزة على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؟
2. ما مدى تأثير قواعد البيانات على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؟
3. ما مدى تأثير البرامج المستخدمة على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؟
4. ما مدى تأثير شبكات الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؟
5. ما مدى تأثير الكوادر البشرية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؟

ث. فرضيات الموضوع:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:

1. الفرضية الأولى : يوجد أثر لتوفر الأجهزة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة
2. الفرضية الثانية : يوجد أثر لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة
3. الفرضية الثالثة : يوجد أثر للبرامج المستخدمة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة
4. الفرضية الرابعة : يوجد أثر لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة
5. الفرضية الخامسة : يوجد أثر للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

ج. أهداف الموضوع:

نسعى من خلال هذا الموضوع لتحقيق الاهداف التالية:

- ✓ قياس مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في القاعدة 24 فيفري؛
- ✓ تحديد مستويات الأداء الوظيفي المحققة في القاعدة 24 فيفري؛
- ✓ توضيح إلى أي من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي

ح. أهمية الموضوع:

تكمن أهمية هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- ✓ الحاجة الماسة إلى تحسين مستويات الأداء الوظيفي لأغلب المنظمات وخاصة في ظل المنافسة وتغيرات في البيئة المحيطة.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من الموضوعات الحديثة و الهامة و التي شغلة مهتمين والمنظمات.

خ. أسباب اختيار الموضوع :

تتجلى دوافع إختيار البحث في هذا الموضوع من خلال الأسباب الذاتية و موضوعية:

أ- الأسباب الذاتية :

- ✓ الرغبة في دراسة الموضوع خاصة وأنه يصب في مجال تخصصنا.
- ✓ شعور بأهمية هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية و التي يستهدفها العصر الحالي.
- ✓ محاولة إختبار المكتسبة العلمية في مجال إدارة الأعمال وإسقاطها على الواقع العملي في مؤسسة سونطراك في فرع 24فيفري

ب-أسباب موضوعية:

- ✓ تزايد الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تأثيرها على المؤسسات.
- ✓ البحث عن مكانة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الجزائرية و أهميته في تحسين الخدمة العمومية .
- ✓ تعرف على حقيقة العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال و الأداء الوظيفي.

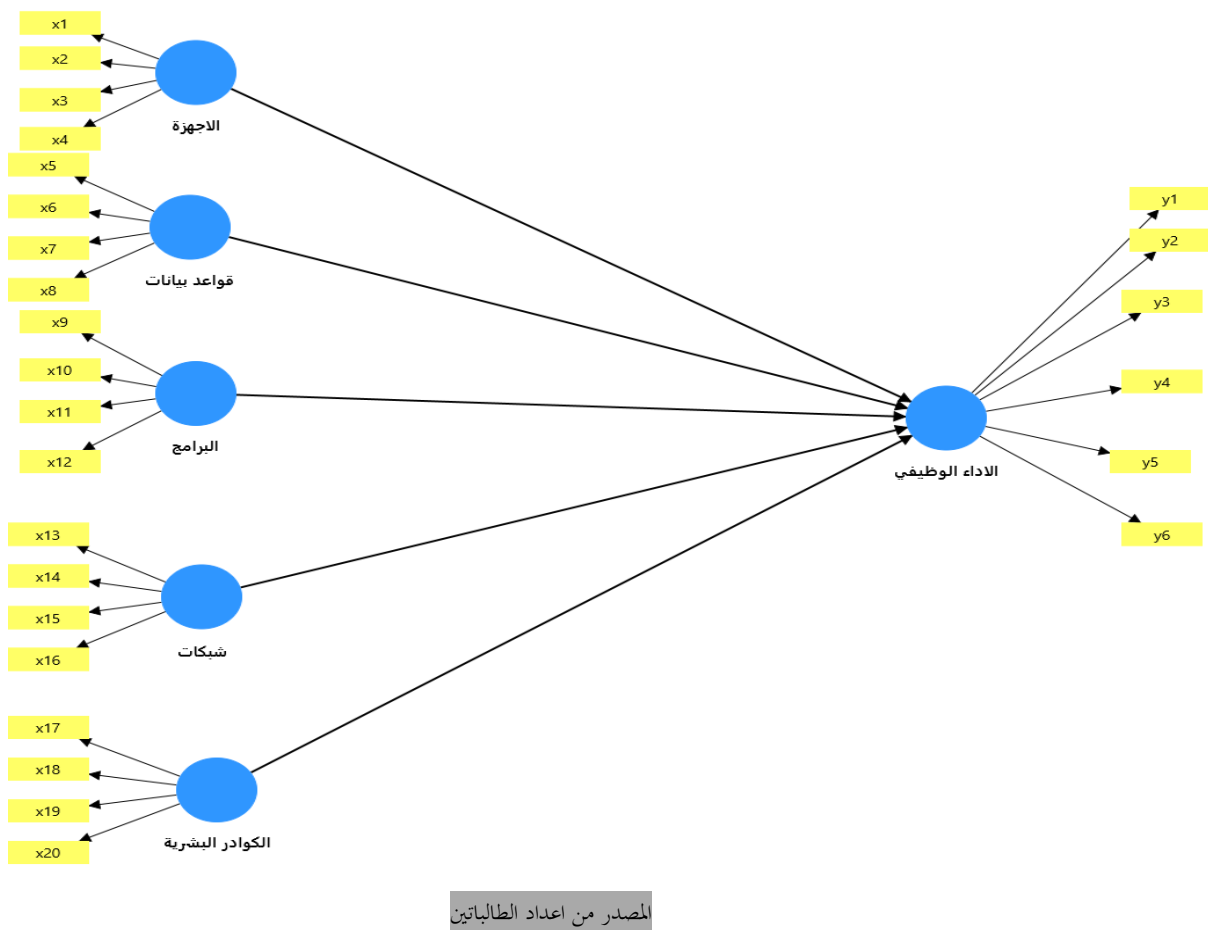
د. المنهجية المتبعة في هذا الموضوع:

تم الإستناد على المنهج الوصفي لتوضيح أهم الأدبيات هذا الموضوع و التحليلي لتحليل ومعالجة البيانات و إستخلاص أهم النتائج هذا الموضوع بإستخدام الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من العاملين التي تتناسب مع أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (البعد المستقل) و مجموعة من الأسئلة العامة الخاصة بالأداء الوظيفي(البعد التابع) وقمنا بتحليل بإستخدام برنامجي، smartpls4 و spss لإستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الإستبيان.

ذ. نموذج الموضوع:

قمنا بإعداد نموذج خاص بهذا الموضوع لتحقيق الهدف منه و الوصول إلى أهدافه من خلال تحديد البعد المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و البعد التابع الذي يمثل الأداء الوظيفي.

شكل 01: نموذج الموضوع



د. هيكل الموضوع:

من أجل الإحاطة بجوانب الدراسة قمنا بتقسيمها إلى فصلين كما يلي:

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

حيث أن المطلب الأول يشمل الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء الوظيفي من خلال خمسة فروع ، الفرع الاول يتناول مفهوم الاداء ،الاداء الوظيفي،أهمية الاداء الوظيفي و الثاني يتناول مؤشرات الاداء الوظيفي و الثالث عناصر الاداء الوظيفي .اما الرابع فأبعاده، و الخامس يتناول محدداته .أما المطلب الثاني تناولنا فيه امفهوم كل من تكنولوجيا،المعلومات،الاتصال،و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،الفرع الثاني يتناول خصائصها،أما الفرع الثالث أبعادها ،وأخيرا الفرع الرابع يتناول إيجابياتها و سلبياتها ،

اما المطلب الثالث تناولنا فيه العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاداء الوظيفي المبحث الثاني يشمل الادبيات التطبيقية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء الوظيفي. تضمن ثلاث مطالب:

عرض الدراسات السابقة (عربية/ اجنبية).

اوجه الاختلاف و الشابه.

مجالات الاستفادة منها.

أما الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه إلى إسقاط المفاهيم النظرية على المؤسسة

محل الدراسة متمثلة في سونطراك بحاسي مسعود-ورقلة-. حيث الدراسة الميدانية حول أثر تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال في تحسين الاداء الوظيفي من خلال مبحثين تناولنا في المبحث الاول الطريقة والادوات

المستخدمة في الدراسة أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى مناقشة تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

هـ . **حدود الموضوع:** تم تأطير الدراسة ضمن مجموعة من الحدود المنهجية تتمثل فيما يلي:

- **حدود الزمنية:** إمتدت الدراسة من 01 إلى 15 ماي 2026
- **حدود المكانية:** إقتصرت النطاق المكاني لدراسة على مؤسسة سونطراك القاعدة 24 فيفري حاسي مسعود "ورقلة"
- **حدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية للدراسة في جميع العاملين بمؤسسة سونطراك فرع أورهود بحاسي مسعود، حيث تم الاعتماد على عينة عشوائية من الموظفين بلغت 51 موظفاً لجمع البيانات اللازمة للدراسة
- **حدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي، من خلال دراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في :توفر الأجهزة، البرامج المستخدمة، شبكات الاتصال، قواعد البيانات، والكوادر البشرية، وبيان مدى تأثيرها على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونطراك فرع أورهود.

ر. **الصعوبات الموضوع:**

- ✓ تأجيل مدة الحصول على الموافقة من المؤسسة مما أدى الى عدم الانطلاق في الجانب الميداني؛
- ✓ امتداد مدة التوقيع على الاتفاقية في الجامعة مما أدى الى تعطل كبير للالتحاق بالمؤسسة و تأجيل جميع البيانات.

الفصل الأول: أدوات نظرية

والتطبيقية للأداء الوظيفي

وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

في الوقت الحالي، أصبحت المؤسسات تهتم بتكنولوجيا المعلومات والاتصال أكثر من أي وقت مضى، لما لها من دور مهم في تسهيل العمل و تحسين الأداء؛ و يعتبر هذا المجال من أكثر المجالات التي تأثرت بتطور طرق العمل داخل المؤسسات؛ ومن جهة أخرى، تعتمد كفاءة وفعالية المنظمة بشكل كبير على الأداء الوظيفي العاملين فيها، مما يجعل هذا الأخير يحظى بأهمية كبيرة في مجال البحث و الدراسة؛ حيث يشكل هذا الفصل مدخلا لدراسة أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، إذ أن قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين؛

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول الأداء الوظيفي و تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الوسائل الحديثة التي أحدثت تغير كبير في بيئة العمل حيث إستطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن و يجعل من العالم بشاشة إلكترونية صغيرة،تستخدم المؤسسات في الوقت الحاضر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتسيير أعمالها و تصنيع منتجاتها وتقديم خدماتها و رفع مستوى الأداء الوظيفي لها، لذلك حالولنا من خلال هذا المبحث تقديم إطار نظري لكل من تكنولوجيا المعلوما والاداء .

المطلب الأول: ماهية الأداء الوظيفي

سنتطرق في هذا المطلب الى التعرف على مفهوم الاداء و الاداء الوظيفي ، واهميته و اهم مؤشرات.

الفرع الأول:تعريف الأداء الوظيفي واهميته :

قبل أن نتطرق إلى الأداء الوظيفي نتطرق إلى الأداء أولا:

أولا/ تعريف الأداء PERFORMANCE

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسة الإدارية بشكل عام ، ويكاد أن يمثل الظاهرة الشمولية لمجمل فروع وحقوق المعرفة الإدارية ، فالأداء يمثل القاسم المشترك لجميع الجهود التي تبذلها الإدارة والعاملين. ويعرف الأداء بأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية البشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها؛ و يعرف كذلك الأداء أنه دالة لكافة أنشطة المؤسسة وهو المرآة التي تعكس وضع المؤسسة من مختلف جوانبها الأداء جهد يهدف إلى تحقيق أهداف الوظيفة ومن ثم أهداف المنظمة ككل. (حبية، 2023_2024، صفحة 40)

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف الأداء على أنه ذلك النشاط القابل للقياس الذي تبذله المنظمة او الأفراد لتحقيق معدلات إنتاجية

ثانيا/ مفهوم الأداء الوظيفي EMPLOYEE PERFORMANCE

يتفق معظم الباحثين على أن الاداء المنظمي المتميز هو نتاج لعملية صياغة الاستراتيجية التي تسعى المنظمة من خلالها الى تحقيق رسالتها و اهدافها بعيدة الامد وذلك يجعل الاداء متميزا عن منافسيها
تم تعريف الاداء : على انه محصلة نهائية لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة و اي خلل في اي منها لابد أن يؤثر في الاداء والذي يعد مرآة المنظمة. (جبوري، 2009، صفحة 143)

- مجموعة من أهم المفاهيم الباحثين المتعلقة بالأداء الوظيفي: (أيوب، 2016-2017، صفحة 07)

يشير توماس جيلبرت (Thomas Gilbert) إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، وذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من الأعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه خرج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً؛

يرى ويلن هانجر (wilian hangar) أن الأداء هو النتيجة النهائية للنشاط؛

كما يُعرف الأداء على أنه ذلك المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وبصفة عامة الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهود المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف، كما أنه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة.

من خلال ماسبق من تعريفات يمكننا تعريف الاداء الوظيفي مستوى قدرة العامل على اداء المهام المكلفة له بكفاءة و فعالية وفق الأهداف و المعايير المطلوبة و يتكون من عدة جوانب مثل جودة العمل ، الالتزام ،المهارات يتاثر بيئة العمل المحيطة بالموظف.

ثالثاً/: أهمية الأداء الوظيفي

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة بإعتباره الناتج النهائي المحصلة لجميع الأنشطة بها، وذلك لأن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء الموظفين أداءاً متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن إهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق إهتمام الموظفين بها، وعلى ضوء ذلك يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد إنعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس القدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً. (علي، 2023_2024، صفحة 10)

الفرع الثاني: مؤشرات الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات وأهمها: (عطية، 2012، صفحة

323)

- ✓ الإنتاجية ؛
- ✓ الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل ؛
- ✓ مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة و - القدرة على الإبداع والابتكار ؛
- ✓ درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين ؛
- ✓ مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات؛

وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي:

✓ **الفعالية: AFFECTIVENESS:** الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقاً لهذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه؛

✓ **الكفاءة: EFFICINCY** وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد و المال.

الفرع الثالث:عناصر الأداء الوظيفي

تتمثل أهم عناصر الأداء الوظيفي فيما يلي: (الخيال، 2013، صفحة 73_74)

- ✓ **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛
- ✓ **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛
- ✓ **كمية العمل المنجز :** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛
- ✓ **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

الفرع الرابع: أبعاد الأداء الوظيفي :

تعني بأداء الفرد للعمل للقيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء: (حبيبة، 2023_2024، صفحة

48_47)

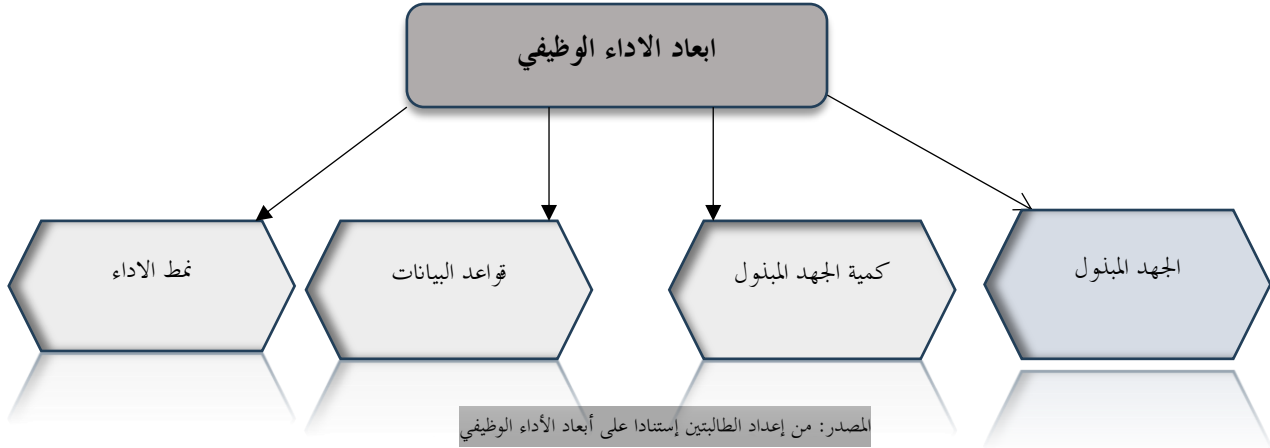
- ✓ **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.
- ✓ **الجهد المبذول:** بعض أنواع من الأعمال التي تهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما تهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول.
- ✓ **نمط الأداء:** قصد به الأسلوب ، والطريقة إلى تبذل بها الجهد في العمل أو الطريقة التي تؤدي بها أنشطة، فعلى أساسا نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء الحركات والأنشطة

ويمكن تحديد أبعاد أخرى للأداء و هي:

- ✓ **البعد التنظيمي:** يقصد به الآليات والإجراءات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها
- ✓ **البعد الاجتماعي:** يشير إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لان رضا العاملين يعتبر

مؤشر على وفاء الأفراد لمؤسستهم

الشكل رقم 1-1: أبعاد الأداء الوظيفي



الفرع الخامس: محددات الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى أداء الفرد المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينها، وهذا أمر ليس بالسهل وذلك لتعدد العوامل من جهة،

أن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات أساسية هي:

(زكرياء، صفحة 14_15)

أ- **الدافعية الشخصية:** وتعتبر من مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، والتي يمكن أن تظهر من خلال درجة اقباله على العمل. كما أن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة حماسه لأداء العمل، كما يختلف من فرد الآخر وهذا الاختلاف ينعكس على كفاءة أداء كل واحد منهم ولو تساوى عدد الأفراد في القدرات والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمل معين نتيجة وجود تفاوت في درجة الاهتمام والحماس والرغبة في العمل، فبمقدار ما يكتف الفرد جهوده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، والدافعية تمثل القوة التي تحرك الفرد وتثيره لكي يؤدي العمل، وتعتبر مشكلة تحريك الدافعية أو رغبة العاملين لأداء العمل قديمة؛

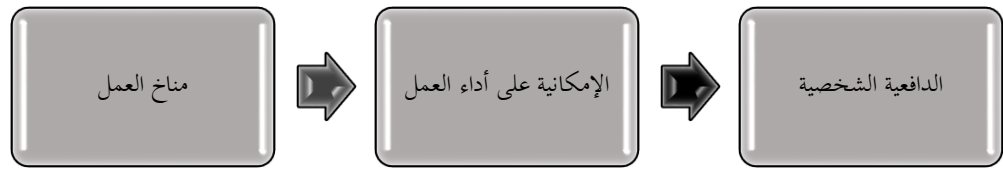
ب- **مناخ العمل:** ويعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو الإحساس بالرضا عن العمل بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وإشباع حاجاته معها؛

- تعتبر التكنولوجيا من أهم عناصر بيئة العمل الحديثة تشمل مختلف الوسائل التقنية التي تلعب دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي، تساهم توفر تكنولوجيا وإستخدامها بشكل صحيح داخل المؤسسة في رفع مستوي الأداء الوظيفي.

ج- الإمكانية على أداء العمل :

وتعني قدرة على أداء العمل سواء كان حركيا أو عقليا، والتي يستطيع الفرد تحصيلها بالتدريب والتعليم واكتساب المهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل، إضافة إلى أنها تشتمل أيضا على الدقة والسرعة في أداء العمل.

الشكل رقم 1-2 : محددات الأداء الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبينا الطالبين إستنادا على محددات الأداء الوظيفي

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنتطرق في هذا المطلب الى مفاهيم اساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها، خصائصها، مكوناتها

الفرع 1: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها:

قبل أن نتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف نتطرق إلى بعض المفاهيم المتعلقة بها

أولا: المفهوم : قبل التطرق لمفهومها اجمالا سنحاول تقسيم المصطلح الى مكوناته وتعريف كل كلمة على حدى كما يلي :

1 - مفهوم التكنولوجيا TECHNOLOGY هي كلمة مكونة من قسمين هما:

" TECHNO " والذي معناه " الطريق " أو " الوسيلة " و " LOGY " التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها " علم الوسيلة "

والذي بما يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: " مجموع الآلات والآليات والأنظمة

ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب " (حمو، مجيدركان، 2018_2019،

صفحة 16)

2_ مفهوم المعلومات Information : (لبندة، 2017_2018، صفحة 8_9)

لغة: عرفت لغويا على أنها تعود إلى اللغة اللاتينية Information والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما؛

هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنا خاصا وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان

من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها ؛

يمكننا تعريف المعلومات هي بيانات تمت معالجتها، و تنظيمها و عرضها في سياق معين لجعلها ذات معنى و فائدة للمستخدم ، بما يوفر

سياقا لها و يخدم عملية صنع القرار.

مفهوم الاتصال: COMMUNICATION (بوالجاج، 2016_2017، صفحة 13_14)

لغة: إن كلمة اتصال مشتقة من الأصل اللاتيني "communis" بمعنى عام شائع أو يدعي عن طريق المشاركة، وفي اللغة العربية مشتقة من مصدر الفعل "وصل" والذي يعني أساسا الصلة والبلوغ؛

اصطلاحا: أما الجمعية القومية لدراسة الاتصال فتري بأنه تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الأحاسيس أو الآراء، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم انسجام ضمني؛

وعليه يمكننا تعريف الاتصال هو تبادل المعلومات و الآراء و المشاعر عن طريق رموز او إشارات تعبر عنها من شخص لآخر ، ويتخذ اشكال عديدة. يتضمن كل تواصل مرسلا و مستقبلا، مما يعني ان كونك متوصلا فعلا يشمل ايضا ان تكون مستمع.فهو عملية مهمة تؤدي الى خلق علاقات افضل مع زملاء و العائلة و الاصدقاء.

4_ مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : INFOEMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATION (عمرون، 2022، صفحة 109_110)

وتشير تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الإتصالات؛

ويعرفها Martin et al (1999): على أنها كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لأجل خلق، تسجيل معالجة توزيع تبادل عرض واستعمال المعلومات بمختلف الأشكال (بيانات، أصوات، صور ... إلخ .

● الجدول رقم 01: مفاهيم أخرى حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

عمليات الاحتفاظ بالمعلومات المصورة، المسموعة، الرقمية، معالجتها، تخزينها، نقلها، باستخدام أنظمة إلكترونية دقيقة تعتمد على تكنولوجيا الحوسبة وشبكات الاتصال، سواء السلكية أو اللاسلكية؛	وزارة الصناعة في المملكة المتحدة:(1981)
الأنظمة والأدوات المستخدمة لاستقبال وتخزين وتحليل ونقل المعلومات بكافة أشكالها، وتطبيقها في جميع نواحي الحياة، وهذا يشمل المجالات مثل الكتب والصناعة والمنزل؛	(Rojer Carter, 1987)
جميع تلك التقنيات التي تمكن من معالجة المعلومات وتيسير مختلف أشكال التواصل بين الكائنات البشرية المختلفة، سواء كان ذلك بين البشر أنفسهم وبين الأنظمة الإلكترونية، أو بين تلك الأنظمة الإلكترونية؛	(Hamelink, 1997)

(Bedi, 1999):	أدوات يمكن استخدامها للحصول على المعلومات ومعالجتها ونقلها عبر الزمن؛
(Heeks, 1999):	وسائل إلكترونية لالتقاط المعلومات وتخزينها وتجهيزها وإرسالها، حيث تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المعلومات الرقمية المحتفظ بها في أشكال مختلفة، وتتألف من أجهزة وبرمجيات وشبكات حاسوبية؛
(Edward Steinmueller, 2000):	تعرف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الغالب من خلال إمكانياتها في اكتساب وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات، ومن الجدير بالذكر أن قدرات معالجة المعلومات وتوزيعها لهذه التقنيات تشهد تحسناً كبيراً عبر مرور الوقت.

المصدر: (رباعي، 2024_2025، صفحة 47)

من خلال هذه التعريف السابقة يمكننا استنتاج التعريف التالي

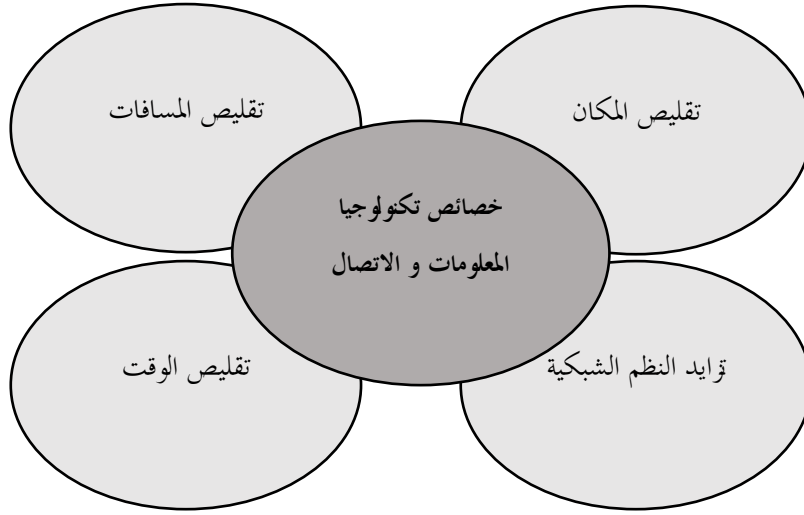
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من الأدوات مثل الحواسيب، هواتف ذكية ، بريد إلكتروني، تطبيقات و برامج، شبكات، تستخدم لإنشاء المعلومات و معالجتها و تخزينها و نقلها عبر وسائل إلكترونية، تستخدم في مجالات عديدة مثل التعليم، الإدارة، الصحة.

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن تحديد أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يلي : (الجهمي، 2024، صفحة 482_483)

1. تقليل المسافات : فالتكنولوجيا تجعل الأماكن إلكترونياً متجاورة؛
2. تقليل المكان : حيث تتيح وسائل التخزين استيعاب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛
3. تقليل الوقت: حيث أنه مع كل تطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب للاستجابة للطلبات؛
4. تزايد النظم الشبكية: حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلاً عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية المختلفة في نظام شبكي.

الشكل 1-3 : خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



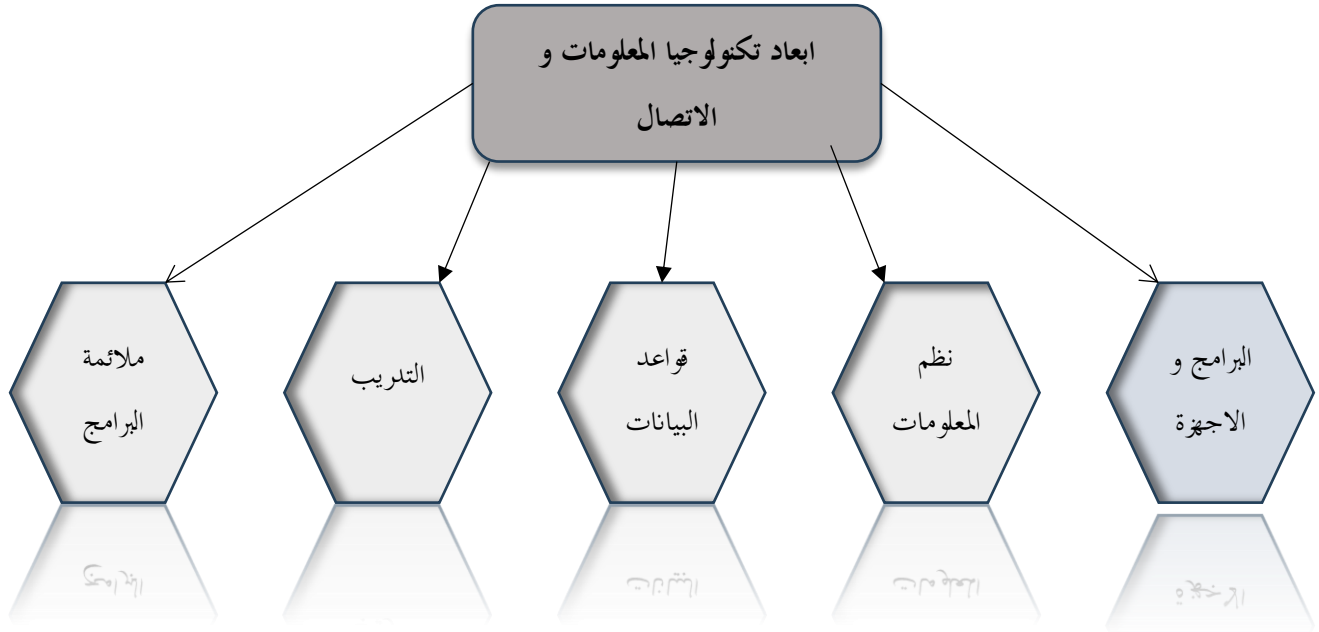
المصدر: من اعداد الطالبتين إستنادا على خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الفرع الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أبعاد نذكرها كالآتي: (فريدة، 2013_2014، صفحة 6)

1. مدى إستخدام البرامج و الأجهزة : تتمثل الاجهزة والمعدات المادية المستخدمة في إدخال و معالجة البيانات وكما تمثل البرمجيات والأوامر و التعليمات التي تنسق و تسيطر على عمل المكونات المادية .
2. استخدام نظم المعلومات الادارية: وتعتبر نظم المعلومات الادارية مجموعة متكاملة من النظم التي تعمل على جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها ومعالجتها و تحويلها إلى معلومات أكثر فائدة و ذلك للمساهمة في شتى النشاطات الإدارية من تخطيط ورسم للسياسات ورقابة و تنسيق و تقسيم للأداء و اتخاذ القرارات .
3. قواعد البيانات: هي مجموعة متكاملة من البيانات المخزنة على جداول مترابطة مع بعضها البعض بعلاقات متبادلة
4. ملائمة البرامج المستخدمة: يدل هذا المفهوم على كفاءة وفعالية البرامج المستخدمة في تحقيق الاهداف المرجوة منها
5. التدريب: وهي عملية إلى تحقيق وزيادة قدرات العاملين وتمكينهم من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسهولة.

الشكل رقم 1- 4:



المصدر: من اعداد الطالبتين إستنادا على ابعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

I. إيجابيات: (ترجع، 2015_2016، صفحة 7)

تتمثل إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي :

- ✓ زيادة مستوى الأداء: يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال إيجابيا على مستويات الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق المعلومات؛
- ✓ زيادة قيمة المنظمة: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا بارزا في خلق قيمة المنظمة؛
- ✓ تنمية السلوك الإيجابي للعمال: وذلك من خلال تأثيرها على العمليات الاتصال داخل وخارج المنظمات، إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة؛
- ✓ تنمية العمل: وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير النظام والظباط بالوحدات الإدارية؛
- ✓ إعادة هندسة عمليات التشغيل: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات أفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة؛
- ✓ تدعيم نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة.

II. سلبيات:

تتمثل سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي: (من إعداد الطالبتين)

- ✓ الضغط المستمر للتعامل مع الأنظمة و التقنية الحديثة يسبب إرهاق نفسي و توتر.
- ✓ تعقيد الأنظمة التكنولوجية وصعوبة التعامل معها.
- ✓ ارتفاع تكاليف إقتناء وصيانة الأجهزة و البرمجيات.

الفرع الرابع: العلاقة تكنولوجيا والأداء الوظيفي

إستنادا إلى أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل قمنا بربطها بالأداء الوظيفي كمتغير تابع بهدف توضيح مدى تأثير هذه الابعاد على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

● العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين:

يمكن تلخيص العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي:

- تتسم العلاقة بين إستخدام الأجهزة و البرامج بالأداء الوظيفي بعلاقة طردية حيث يساهم توظيف هذه التكنولوجيا في تحسين كفاءة الأداء و زيادة الإنتاجية، كما تعزز هذه التقنيات من فعالية الإتصال و التنسيق بين مختلف وحدات التنظيمية خاصة في بيئة عمل تتسم بتعقيد و التوسع الجغرافي.
- تعد العلاقة بين قواعد البيانات و الأداء الوظيفي علاقة تطردية ،تساهم هذه الأخيرة في تخزين و تنظيم المعلومات بشكل دقيق و سهل الوصول .
- كلما كانت البرامج مناسبة لإحتياجات العمل وسهلت الإستخدام،ارتفاع مستوى الكفاءة الإنتاجية.في البرامج الملائمة تسهل العمل الإداري و التقني داخل المؤسسة.
- يساهم التدريب المستمر للموظفين في تحسين مهاراتهم و معارفهم ،مما يؤدي الى رفع كفاءتهم باستخدام تكنولوجيا و القيام بمهامهم بشكل أفضل.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال و الأداء الوظيفي

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الإستناد إلى الدراسات السابقة،و الحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي ليس بالموضوع الجديد حيث سعت العديد من الدراسات التطبيقية إلى تحليل هذه العلاقة من خلال دراسة أثر إبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين الأداء الوظيفي لهذا سنحاول من خلال هذه البحث إلقاء النظرة تحليلية حولة الدراسة السابقة منها عربية وأخرى أجنبية.

المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

في هذا المطلب سوف نتطرق الى مجموعة من الدراسات السابقة باللغة العربية

1. دراسة غزلان رباحي- 2025: بعنوان : أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي لهيئة

التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية،دراسة حالة عينة من أساتذة كليات العلوم التجارية والعلوم التسيير بجامعة الشرق

الجزائري (رباعي، 2024_2025)

تُهدف الدراسة الى تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية، حيث هدفت إلى تحليل هذا الأثر من خلال خمسة أبعاد رئيسية هي: الموارد المادية (الأجهزة)، الشبكات، البرمجيات، قواعد البيانات، وكفاءة الموارد البشرية.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي مدعّمًا بمقاربة كمية، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان وُزّع على عينة مكونة من 332 أستاذًا دائمًا بكلّيات العلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشرق الجزائري، كما تمّ توفير التحليل البيليومتري لبناء خلفية نظرية حول متغيرات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، مع تسجيل تأثير معنوي أقوى لبُعدي البرمجيات وكفاءة الموارد البشرية، مما يؤكد أهمية تطوير المهارات البشرية وتحسين استخدام البرمجيات في تعزيز الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الجامعية.

2. دراسة بن زينب سعاد- 2024 بعنوان: أثر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، دراسة ميدانية ببلدية حمادية، ولاية تيارت (سعاد، 2024)

تهدف هذه دراسة ضمن الدراسات التي تناولت أثر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، حيث هدفت إلى إبراز هذا الأثر في بلدية حمادية بولاية تيارت، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات من خلال توزيع 80 استبيانًا، تم استرجاع 78 منها، ليتم تحليل عينة الدراسة المتمثلة في 34 استمارة صالحة. وبعد معالجة البيانات وتحليلها إحصائيًا، توصلت الدراسة إلى وجود أثر كبير لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، كما أكدت النتائج على أهمية التكوين والتدريب في مجال استخدام هذه الوسائل، حيث يُعد نقص الكفاءة التكنولوجية للموارد البشرية من أبرز العوامل التي تؤثر على درجة تبني المؤسسة للتكنولوجيا، مما يستدعي تكثيف الدورات التكوينية للرفع من كفاءة العاملين وتحقيق أداء أفضل داخل المؤسسة.

3. دراسة بطايب حبيبة- 2024 بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة موظفي مديرية أملاك الدولة بولاية مستغانم (حبيبة، 2023_2024)

تُعد هذه دراسة ضمن الدراسات التي تناولت أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية الجزائرية، حيث هدفت إلى تحليل هذا الأثر لدى موظفي مديرية أملاك الدولة بولاية مستغانم؛ اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، مع استخدام أداتي الملاحظة والاستبيان، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 100 موظف. وبعد تحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى أن المديرية تعتمد على تكنولوجيا الاتصال بدرجة متوسطة، مع ضعف في توفير نظم المعلومات، والاعتماد نسبيًا على مواقع التواصل الاجتماعي في إنجاز بعض الأعمال؛ كما أظهرت النتائج أن نقص التدريب يُعد من أبرز العوائق التي تحد من فعالية استخدام تكنولوجيا الاتصال، مما يؤثر سلبًا على الأداء الوظيفي، ويبرز الحاجة إلى تعزيز برامج التكوين والتدريب لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحسين أداء الموظفين.

4. دراسة عبيدلي عصام، عزوي أعمر - 2021 بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين الأداء الوظيفي

للعاملين في مكتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا- كوفيد 19 (دراسة تطبيقية على عينة من مكاتب المحاسبة في الجنوب

الشرقي) (اعمر، 2021)

تندرج دراسة عبيدلي عصام وعزوي أعمر (2021) ضمن الدراسات التي تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي، حيث ركزت على مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19)، وهدفت إلى تحليل العلاقة بين استخدام هذه التكنولوجيا وتحسين أداء العاملين من حيث سرعة الأداء، نوعيته، وحجمه؛

اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 57 فردًا من العاملين في مكاتب المحاسبة بالجنوب الشرقي، وتم تحليل البيانات لاستخلاص النتائج المتعلقة بمدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال فترة الأزمة؛

وتوصلت الدراسة إلى توفر بنية تحتية جيدة لتكنولوجيا المعلومات في أماكن العمل، خاصة من حيث قواعد البيانات، البرمجيات، والاتصال بالإنترنت. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء الوظيفي، لا سيما خلال أزمة كوفيد-19، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في ضمان استمرارية العمل وتعزيز التواصل عن بعد.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

5. Rifqui&Sri&Desi_2025

The impact of information technology and organizational culture on employee performance: The mediating role of job satisfaction and the moderating role of technology-task fit (rifqi ahmaddzun nadhor, 2025)

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، طبقت الدراسة على عينة مكونة من 297 موظف، كما اعتمد على المنهج الكمي بإعتمادهم على الاستبيان في جمع البيانات، حيث توصلوا الى أهم النتائج :

- ✓ أن تكنولوجيا المعلومات تأثر إيجابي على الأداء، وكلما كانت تكنولوجيا مناسبة للمهام زاد الرضا الوظيفي وتحسن الأداء.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي مباشر على الأداء الوظيفي، حيث تساعد في تسريع العمل، تحسين الدقة، وتسهيل إنجاز المهام.
- ✓ كما تبين أن الثقافة التنظيمية (مثل التعاون، الدعم، والانضباط داخل المؤسسة) تساهم أيضًا في رفع مستوى الأداء.
- ✓ وأكدت الدراسة أن الرضا الوظيفي يلعب دور الوسيط، أي أن استخدام تكنولوجيا مناسبة يزيد من رضا الموظف، وهذا الرضا ينعكس بدوره على تحسين أدائه.
- ✓ بالإضافة إلى ذلك، فإن مدى توافق التكنولوجيا مع طبيعة المهام (Technology-Task Fit) يُعد عاملاً معيلاً مهمًا، حيث كلما كانت التكنولوجيا ملائمة لاحتياجات العمل، زادت فعاليتها وتأثيرها الإيجابي على الأداء.

6. Ernest & Isaac & Rose

Information and communication technologies and its influence on business educators, 'job performance in universities in riversstate' (ernest uwaneze jim, 2024)

هدفت هذه الدراسة في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم في الجامعات، حيث سعت إلى فهم مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين جودة العمل الأكاديمي والمهني للأساتذة داخل الجامعة. وقد طُبِّقت الدراسة على عينة مكونة من 98 أستاذًا، مع الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى تحليل الظاهرة كما هي في الواقع، اعتمد الباحث في جمع البيانات على أداة الاستبيان، مما أتاح الحصول على معلومات مباشرة من أفراد العينة حول استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أدائهم. وأظهرت النتائج ما يلي:

- ✓ وجود تأثير إيجابي وكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للأساتذة، حيث ساهمت في تسهيل إعداد الدروس، تحسين التواصل مع الطلبة، الوصول السريع إلى المعلومات، وتطوير أساليب التدريس.
- ✓ كما بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما يدل على أن الاستفادة من هذه التكنولوجيا متقاربة بين الجنسين داخل البيئة الجامعية.

7. Amit Gharti 2022

Information and Communication Technology (ICT) and its Impact on Employees' Performance at Private Management Colleges in the Kathmandu Valley (gharti, 2022)

تناولت هذه الدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) وتأثيرها على أداء الموظفين داخل كليات الإدارة الخاصة في وادي كاتماندو، حيث سعت إلى فهم دور توفر هذه التكنولوجيا في تحسين كفاءة العمل وجودته داخل المؤسسات التعليمية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، مع استخدام البيانات الثانوية (مثل التقارير والدراسات السابقة والمصادر المتاحة)، وذلك بهدف تحليل العلاقة بين توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستوى أداء الموظفين دون الاعتماد على جمع بيانات ميدانية مباشرة. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- ✓ وجود تأثير إيجابي كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين، حيث تساهم في تسهيل إنجاز المهام الإدارية والتعليمية بشكل أسرع وأكثر دقة.
- ✓ كما أن توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة (من حيث الأجهزة، الشبكات، والبرمجيات) يلعب دورًا حاسمًا في رفع كفاءة الموظفين وتحسين إنتاجيتهم.
- ✓ وأشارت النتائج ضمنيًا إلى أن المؤسسات التي تهتم بتطوير بنيتها التكنولوجية تكون أكثر قدرة على تحقيق أداء وظيفي أفضل مقارنة بغيرها.

8.Sergey & José &María2020.

The impact of information and communication technology and internal market orientation blending on organizational performance in small and medium enterprises (sergey kasakov, 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج نظري متكامل يجمع بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتوجه السوقي الداخلي داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك لفهم كيفية تفاعل هذين العاملين في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز فعالية المؤسسة من الداخل. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان وفق سلم ليكرت، مما سمح بقياس اتجاهات وآراء الموظفين بدقة. وقد شملت العينة 316 موظفًا من مختلف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ما يعطي نتائج الدراسة قدرًا جيدًا من المصداقية والتمثيل. وأظهرت النتائج ما يلي:

- ✓ وجود تأثير إيجابي قوي للتوجه السوقي الداخلي على أداء المؤسسة، حيث يسهم في تحسين التواصل الداخلي، فهم احتياجات العاملين، وتعزيز رضاهم.
- ✓ كما تبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تدعم هذا التوجه بشكل كبير، من خلال تسهيل تبادل المعلومات، تحسين التنسيق بين الأقسام، وتسريع اتخاذ القرار.
- ✓ وأكدت الدراسة أن الدمج بين التوجه السوقي الداخلي وتكنولوجيا المعلومات يخلق بيئة تنظيمية أكثر مرونة وكفاءة، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء العام للمؤسسة.

9.Bin Wang.Yukun Liu.Sharon K 2018

HOW DOES THE USE OF INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY AFFECT INDIVIDUALS? A WORK DESIGN PERSPECTIVE (bin wang, 2018)

تناولت هذه الدراسة فهم تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأفراد في بيئة العمل، حيث ركزت على تحليل كيف تسهم هذه التكنولوجيا في تغيير طريقة أداء الموظفين لمهامهم اليومية وتحسين كفاءتهم المهنية. واعتمد الباحثون على منهج المراجعة الأدبية التحليلية، إذ لم يتم إجراء دراسة ميدانية مباشرة، بل تم تحليل 83 دراسة علمية سابقة في نفس المجال. هذا الأسلوب سمح بتجميع نتائج متعددة واستخلاص استنتاجات عامة أكثر شمولًا حول الموضوع. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- ✓ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير إيجابي واضح على أداء الأفراد في العمل.
- ✓ حيث تساهم بشكل كبير في زيادة الإنتاجية من خلال تسريع إنجاز المهام وتقليل الوقت والجهد المبذول.
- ✓ كما تساعد في تسهيل العمل عبر تحسين الوصول إلى المعلومات، وتعزيز التواصل بين الموظفين، وتنظيم العمليات بشكل أكثر كفاءة.
- ✓ وتشير النتائج أيضًا إلى أن الاستخدام الفعال لهذه التكنولوجيا يمكن أن يرفع من مستوى الأداء الفردي والجماعي داخل المؤسسات.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

في هذا المطلب سنحاول تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية و الأجنبية) واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما

الجدول (1-1): المقارنة بين الدراسات السابقة و الحالية

أوجه الاختلاف	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الزمان و المكان	تم إنجاز هذا الدراسة في مدة امتدت من 1 ماي الى 15 ماي اما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة سونطراك- فرع اورهود-قاعدة 24 فيفري	تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية وكانت من سنوات من 2019/2025 حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: إسبانيا، الهند، أستراليا، إندونيسيا، نيجيريا، الجزائر، ليبيا
من حيث متغيرات الدراسة	ركزنا في هذه الدراسة على متغيرين هما: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء الوظيفي	تناولت الدراسات السابقة أغلبها نفس المتغيرات متعدد كالاتي: ثقافة تنظيمية، أداء المعلمين في الجامعات، تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الإتصال، توجه السوق الداخلي.
من حيث أبعاد متغيرات الدراسة	تناولت الدراسة الحالية 05 أبعاد للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .	تناولت الدراسات السابقة أبعاد مختلفة للمتغيرين المستقل والتابع.
من حيث القطاع المستهدف	إستهدفت الدراسة القطاع العمومي فشملت عينة من مؤسسة ذات طابع عمومي سونطراك	كانت الدراسات متنوعة من حيث الدراسات بين الخاص والعام
من حيث الهدف	تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التعرف على أثرها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.	هدفت أغلبها إلى تسليط الضوء حول تأثير ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي في شتى القطاعات والمؤسسات.

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالا من الاستفادة حيث تمثلت تلك النقاط فيما يلي :

- 1_ فهم أعمق للموضوع و بناء خطة الدراسة؛
- 2_ إثراء الجانب النظري و الوصول إلى المراجع الأصلية في مجال الدراسة؛
- 3_ اختيار المنهجية المناسبة ؛
- 4_ الاعتماد عليها في كيفية عرض نتائج وتفسيرها؛
- 5_ مقارنة النتائج الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية والتأكد من صحة النتائج؛

6_ الاعتماد على أسئلة الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة لإعداد استبيان الدراسة الحالية؛

7_ تعزيز مصداقية الدراسة؛

8_ الاستعانة بمراجعين لإثراء الجانب النظري للدراسة.

9- ضبط متغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق

خلاصة الفصل الأول:

تناول هذا الفصل الإطار النظري لموضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، حيث تم التطرق إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التعريف بها وبيان أهميتها وأهدافها ومكوناتها الأساسية المتمثلة في الأجهزة، والبرامج المستخدمة، وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات، والكوادر البشرية، إضافة إلى إبراز دورها في دعم الأنشطة الإدارية وتسهيل تدفق المعلومات داخل المؤسسة.

كما تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي من خلال توضيح تعريفه وأهميته والعوامل المؤثرة فيه ومؤشرات قياسه، باعتباره أحد أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية.

وفي الأخير، تم إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، حيث أظهرت الأدبيات والدراسات السابقة أن الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسريع إنجاز الأعمال، وتحسين جودة الخدمات، وتسهيل عملية اتخاذ القرارات، وتعزيز التواصل وتبادل المعلومات بين العاملين، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة المؤسسة وفعاليتها في تحقيق أهدافها.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتكنولوجيا
المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في
مؤسسة سونطراك- فرع أورهود-قاعدة
24 فيفري-حاسي مسعود-ورقلة**

تمهيد:

بعد الإلمام بالجانب النظري في الفصل الأول لموضوع الدراسة المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي،الإجابة على الإشكالية الرئيسية .

بأتي هذا الفصل التطبيقي بهدف إسقاط ماتم تناوله نظريا على واقع المؤسسة محل الدراسة ،وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من الموظفين في مؤسسة سوناطراك- فرع أورهود -قاعدة 24 فيفري، عن طريق توزيع إستمارة إستبيان بالإضافة الى إجراء مقابلات مع عدد منهم،مع الإستعانة أيضا بالملاحظة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

➤ المبحث الأول: طريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

➤ المبحث الثاني: تقديم ومناقشة النتائج الموضوع الميداني

المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة

يتناول هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، من خلال التطرق إلى عينة الدراسة، إضافة إلى أدوات جمع البيانات و الأساليب

الإحصائية المعتمدة في تحليل النتائج

المطلب الأول: طريقة الدراسة

تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين رئيسيين، خلال الفرع الأول التعرف بالمؤسسة محل الدراسة، والثاني سنعرض مجتمع وعينة الدراسة، أما خلال الفرع الثالث سيتم عرض المنهج المتبع في الدراسة وكذلك مصادر جمع البيانات.

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة بمحل الدراسة

1. مؤسسة سونطراك:

(سو نطراك) هي شركة للبحث و الإنتاج , النقل , التحويل **sonatrach** و تسويق المحروقات (الغازية و السائلة), أسست بهدف تغطية الإحتياجات الوطنية من المحروقات على المدى الطويل و إنعاش الإقتصاد الوطني بالمرسوم رقم 491.63 المؤرخ ب 1963/12/31م و كذلك تعتبر المورد الأساسي لطلب العملة الصعبة.

أ- تقديم مؤسسة سونطراك :

بقصد التخلص من تداعيات قانون النفط الصحراوي الصادر قبل الإستقلال, و المكرس لإحتكار الشركات الفرنسية للنفط الجزائري, أنشأت الحكومة الجزائرية بإستقلالها إدارة للطاقة و المحروقات , تضمن مراقبة و تسيير هذا القطاع , كما تسعى لإنهاء السياسة النفطية السائدة, و من أجل دعم هذه الإدارة صدر المرسوم التنفيذي 491/63 المقرر لإنشاء الشركة الوطنية لنقل و تسويق المحروقات.

وانطلاقا من الإتفاق الجزائري الفرنسي الناتج عن مفاوضات 1964 لتنظيم قطاع المحروقات وتطوير الصناعة الجزائرية، تم إستبدال

قانون النفط الصحراوي بإتفاق شراكة

يضمن مساهمة سونطراك بمختلف الموارد في مجال نقل و تسويق المحروقات عبر كل مراحل هذه الصناعة بالجزائر, و ينهي إحتكار الشركات

الفرنسية لها. لينتقل هذا الدور إنطلاقا من القرار رقم 66/292 الصادر

22/09/66 من النقل و التسويق إلى شركة وطنية للبحث, إنتاج, نقل, تحويل, تسويق المحروقات.

أما في 24/02/1971 تم تأميم قطاع المحروقات من طرف السلطة العمومية الجزائرية, فأصبحت سونطراك بذلك يد هذه السلطة على

القطاع ،و في 1981 أعيد هيكلتها تبعاً للتطورات الحاصلة لاسيما الإقتصادية منها , بإنشاء 17 مؤسسة فرعية لها وظائف تكميلية. بحوالي 120 ألف و يحتل الصدارة عالميا من خلال كونه: أول شركة نفطية و غازية في إفريقيا و قد توالى التطورات التي مرت بها سوناطراك حتى أصبحت شركة بالمنظور القانوني مجمع طاقتي من المنظور الإقتصادي ذات محفظة أنشطة متنوعة تضم 154 مؤسسة فرعية على المستويين الوطني و الدولي, (105 مؤسسة على المستوى الوطني و 49 على المستوى الدولي). حاضرة في العديد من الدول من أهمها : البيرو, اسبانيا, ايطاليا, مالي, النيجر, مصر, و ليبيا

- كما يقوم حجم عمالة مجمع سونطراك.
- اول شركة غاز في البحر الأبيض المتوسط.
- ثالث مصدر في العالم لغاز البترول المميع.
- رابع مصدر في العالم للغاز الطبيعي المميع.
- خامس مصدر في العالم للغاز الطبيعي .
- في المرتبة 10 عالميا كشركة بترولية , و 25 من حيث عدد الموظفين

ب-وظائف مؤسسة سونطراك :

من بين الوظائف التي تتم على مستوى المؤسسة نذكر:

- ✓ التنقيب, البحث, الإستغلال, و تميع الغاز الطبيعي و كذا نقله و تسويقه.
- ✓ التطوير, التسويق, و تسيير شبكة نقل المحروقات.
- ✓ انماء مختلف أشكال الأعمال المشتركة في الجزائر أو خارجها.
- ✓ إكتسابو حيازة كل محفظة الأسهم و كذلك الإشتراك في راس المال و في القيم المنقولة الأخرى.
- ✓ العمل على تحقيق السياسة البترولية و ذلك بتطوير الإقتصاد.
- ✓ إستغلال المنشآت و المعدات و ذلك لزيادة القيمة الحقيقية للمحروقات.

ت-اهداف مؤسسة سونطراك :

- ✓ تعزيز قدرتها التكنولوجية.
- ✓ التنمية الدولية و الشراكة.
- ✓ تنويع محفظة النشاط
- ✓ الإلتقان المستمر لأعمالها الأساسية.

2. عموميات حول مجمع سونطراك . أورهود :

I. لمحة تاريخية حول فرع أورهود :

أ. إنشاء منظمة أورهود :

تم إنشاء المنظمة في 1 جويلية 1997 من قبل سونطراك في الجمعية شركاء مع **mirkse , eni, anadarko , sebsa**, **talisman , conocophilips** بالتطبيق اتفاق كادر الوحدة من اجل تطوير و إستغلال مشروع أورهود.

منظمة أورهود هي المشغل المعتمد من قبل سونطراك.

ب. الخطوات الرئيسية لتطوير حقل أورهود:

✓ في 9 جانفي 1997 توقيع الاتفاق الأساسي للوحدة , سونطراك مصممة كمشغل.

✓ في 1 جويلية 1997 تم إنشاء منظمة أورهودو تفويضها الى سونطراك.

✓ في 1 أوت 1998: تم تقديم جمعية تراخيص الإستغلال الى وزارة الطاقة.

✓ 27 أكتوبر 1998: التوقيع من جانب الأطراف في إجراءات العمليات الموحدة.

✓ 15 سبتمبر 1998: إسناد مراقبة الهندسة الأساسية الى

21 أبريل 1999: منح تصريح الإستغلال من قبل الوزارة.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تم معالجة هذا الموضوع على عينة عشوائية من الموظفين في مؤسسة 24 fevrier، حاسي مسعود، شملت مسؤولي الأقسام ومصالح و

أعوان التنفيذيون بمختلف مستوياتهم، تم توزيع 80 إستبيان لجميع البيانات اللازمة للتحليل.

الجدول (02): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة.

البيان	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستعادة	الاستبيانات الملغاة	الاستبيانات الصالحة
العدد	80	80	30	51
النسبة المئوية	%100	%100	%37,5	%63,75

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الاستبيانات المعدة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة للدراسة، حيث تم توزيع 80 استبياناً على موظفي مؤسسة 24

فبراير

بحاسي مسعود، واسترجاع جميع الاستبيانات بنسبة 100%، مما يدل على تعاون أفراد العينة واهتمامهم بموضوع الدراسة. كما تم إلغاء 30 استبياناً بسبب عدم اكتمال الإجابات أو عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وهو ما يمثل نسبة 37,5% من مجموع الاستبيانات المسترجعة.

وبعد عملية الفرز، بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 51 استبياناً بنسبة 63,75%، وهي نسبة تعتبر مقبولة وتمكن من إجراء التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة بصورة مناسبة.

المطلب الثاني: الأدوات ، البرامج المستعملة وتقييم نموذج القياس:

يتطلب تنفيذ البحوث والدراسات اختيار أدوات بحثية مناسبة لجمع المعلومات وتحليلها بأساليب إحصائية دقيقة، مما يساعد الباحث في فهم واقع الدراسة بعمق. ونظراً لتعدد أدوات جمع البيانات يجب انتقاء الوسائل الأكثر توافقاً مع طبيعة الموضوع المدروس لضمان الحصول على نتائج موثوقة.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات والبرامج المستعملة

أولاً: أدوات جمع البيانات ونموذج الدراسة

أ) الأدوات:

1) **المقابلة:** تعد المقابلة أداة أساسية لجمع المعلومات حيث تستخدم لتعزيز نتائج الاستبيان وتوضيحها وجهات نتيجة لاختلاف تقييمات

المستجوبين.

2) **الاستبيان:** يعد الاستبيان إحدى الوسائل الفعالة لجمع البيانات، حيث يتكون من مجموعة من الأسئلة التي صممت بالاستناد إلى المواضيع السابقة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي. يهدف الاستبيان إلى تقييم مدى إستيعاب

المستجوبين لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي. حيث يتكون الاستبيان من 3 أجزاء هي:

➤ الجزء الأول: يتضمن معلومات عامة مثل (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية، المنصب الوظيفي، الحالة الاجتماعية).

➤ الجزء الثاني: يولي لإهتمام حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحتوي على 20 سؤال.

➤ الجزء الثالث: يتناول جانب الأداء الوظيفي ويضمن 06 سؤال.

➤ كما تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لتقييم إجابات العاملين، حيث تم إعطاء رقم لكل درجة من مقياس من أجل تسهيل

عملية معالجتها، وحسب الدراسات السابقة ينقسم مقياس ليكارت الخماسي كالآتي:

الجدول (1-2) : يوضح مجال المتوسط الحسابي المترجح لكل درجة.

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	1	2	3	4	5
مجال المتوسط	[1.8، 1]	[1.8، 2.59]	[2.6، 3.39]	[3.4، 4.19]	[4.2، 5]
المترجح	$1.8=0.8+1$	$2.6=0.8+1.8$	$3.4=0.8+2.6$	$4.2=0.8+3.4$	$5=0.8+4.2$

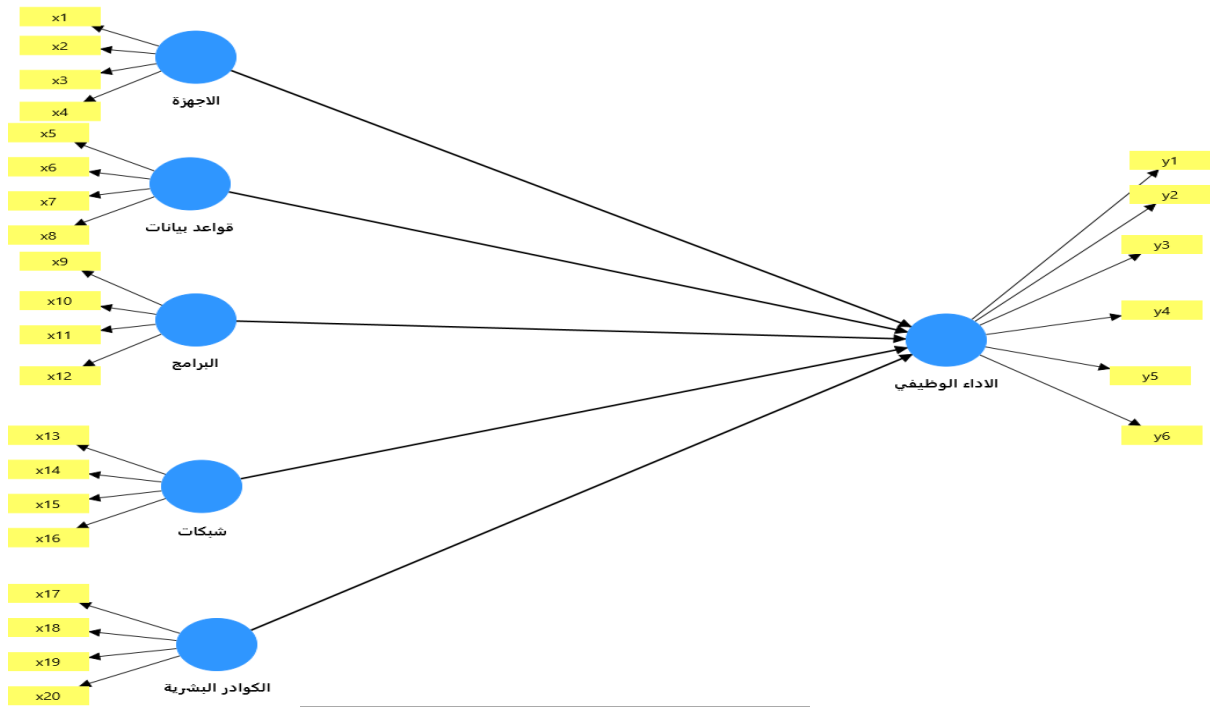
المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدوال أعلاه، تم الاعتماد في تفسير المتوسطات الحسابية على مقياس ليكارت الخماسي وذلك بهدف تحديد مستوى إستجابات أفراد العينة تجاه عبارات الإستبيان، من خلال حساب المدى ($4=1-5$) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0,8=5/4$)، ثم إضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس (1)، وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

(1 الى 1.8) قليل جدا، من (1.8 الى 2.6) قليل، من (2.6 الى 3.4) متوسط، من (3.4 الى 4.2) مرتفع، من (4.2 الى 5) مرتفع جدا.

ب) نموذج الدراسة : يمكن توضيحه في الشكل التالي:

الشكل (2-1): يوضح متغيرات الدراسة



ثانيا: الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة

- استخدمنا في معالجة البيانات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSSV26 وبرنامج smart pls 4 وبرنامج EXCEL 2007 ، حيث اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات وهي :
1. معامل Cronbach's Alpha و Composite Reliability لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
 2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة؛
 3. معاملات R^2 و F^2 لتفسير النموذج.

الفرع الثاني: تقييم النموذج القياس :

مؤشرات جودة المقاييس : من أجل الحصول على جودة المقاييس أشار hair et al 2017 يجب الاعتماد على مجموعة من المقاييس

الإحصائية تتمثل في ¹:

أ) **الصدق التقاربي (مدى تقارب الأسئلة ببعضها البعض)** :مدى قدرة المؤشرات المرتبطة ببناء كامن واحد على الارتباط بقوة مع هذا

البناء (أي ان الأسئلة تعكس البعد المراد قياسه) ويقاس من خلال:

✓ المتوسط التباين المستخرج AVE هذا الاخير (يقيس الأسئلة مجملة وعلاقتها بالبعد)و يتحقق هذا الصدق اذا كانت

القيم تفوق 0,5 .

✓ معامل التحميل : يمثل العلاقة المعيارية بين كل سؤال وبعده الذي يفترض أنه يفسره كلما كانت قيمة التحميل مرتفعة

دل ذلك أن المؤشر يعكس بدرجة قوية البعد الذي يقيسه ، يجب أن تكون القيمة على الأقل 0,7

الجدول رقم(2-2) : نتائج الصدق التقاربي

متوسط التباين المستخرج AVE	التحميلات الخارجية	العبارات	الأبعاد
0.658	0.677	x1	الأجهزة
	0.891	x2	
	0.783	x3	
	0.876	x4	
0.659	0.725	x5	قواعد البيانات
	0.827	x6	
	0.853	x7	
	0.836	x8	
0.684	0.887	x9	البرامج
	0.806	x10	
	0.787	x11	
	0.825	x12	
0.631	0.773	x13	الشبكات
	0.824	x14	

¹ محمد غوتي ، النمذجة بالمعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية pls-sem باستخدام smart pls4، الطبعة الأولى ، دار الكتاب المعاصر، الجزائر

2025، ص 61،

	0.766	x15	
	0.814	x16	
0.606	0.743	x17	الكوادر البشرية
	0.808	x18	
	0.728	x19	
	0.831	x20	
0.556	0.819	y1	الأداء الوظيفي
	0.779	y2	
	0.663	y3	
	0.680	y4	
	0.785	y5	
	0.737	y6	

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على مخرجات 4 smartpls

من خلال الجدول يتبين أن جميع قيم AVE أكبر من 0.50، ما يعني أن كل متغير يفسر أكثر من 50% من التباين في

مؤشراته، وهو دليل واضح على تحقق صدق التقارب.

نفس الامر فيما يتعلق بقيم التحميلات الخارجية لأسئلة الاستبيان بخصوص ابعاد المتغير المستقل جلها تفوق قيمة 0,7 ماعدا السؤال الاول

التابع لبعد الأجهزة جاء بمقدار التحميل 0,67

أما المتغير التابع في البداية كان يتضمن 10 أسئلة تم اسقاط 4 منها لأن قيمة متوسط التباين المستخرج كانت اقل من 0,5 وبعد استبعاد

الأسئلة الضعيفة تحسنت قيمة AVE للمستوى المقبول ليحقق السؤالين الثالث والرابع مقدار تحميل 0,66 و0,68 على التوالي إلا

أننا سنحافظ على هذين السؤالين لكون قيمة التباين المشترك للأبعاد المنتمية لها يفوق 0,5 أي حقق الشرط هذا ما يبين أن الأسئلة

تعكس بدرجة قوية الابعاد التي تقيسها

(ب) موثوقية الاتساق الداخلي : وتعني درجة ترابط وتجانس الفقرات في الاستبيان فكلما كان الترابط بين الفقرات مرتفعاً دل ذلك على

أن الأداة متسقة داخليا ويتم التحقق منها من خلال معاملات :

✓ الفاكرونباخ Cronbach's Alpha : بحيث تكون القيم محصورة بين 0 و1 كلما اقتربت القيمة من 1 دل ذلك على

قوة الاتساق الداخلي وارتفاع موثوقية القياس.

✓ Composite Reliability الموثوقية المركبة: هو مؤشر أكثر دقة من ألفا كرونباخ في نماذج PLS-SEM تتراوح

قيم الموثوقية المركبة بين 0 و 1 يفسر بنفس طريقة الفا كرونباخ

الجدول رقم (3-3): موثوقية الاتساق الداخلي

الثبات الداخلي			الابعاد
Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	
0.829	0.875	0.884	الاجهزة
0.826	0.833	0.885	قواعد البيانات
0.846	0.850	0.896	البرامج
0.807	0.827	0.873	الشبكات
0.785	0.800	0.860	الكوادر البشرية
0.841	0.853	0.882	الأداء الوظيفي

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات 4 smartpls

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نتائج اختبار الاتساق الداخلي أظهرت تمتع جميع المتغيرات الكامنة بدرجات مرتفعة من الثبات، حيث

تجاوزت قيم معامل الفا كرونباخ ومعامل الموثوقية المركبة rho_A و rho_C الحد الأدنى المقبول البالغ 0.70. كما

تراوحت قيم Cronbach's Alpha ما بين 0.785 و 0.846، في حين تراوحت قيم الموثوقية المركبة ما بين 0.800 و 0.896

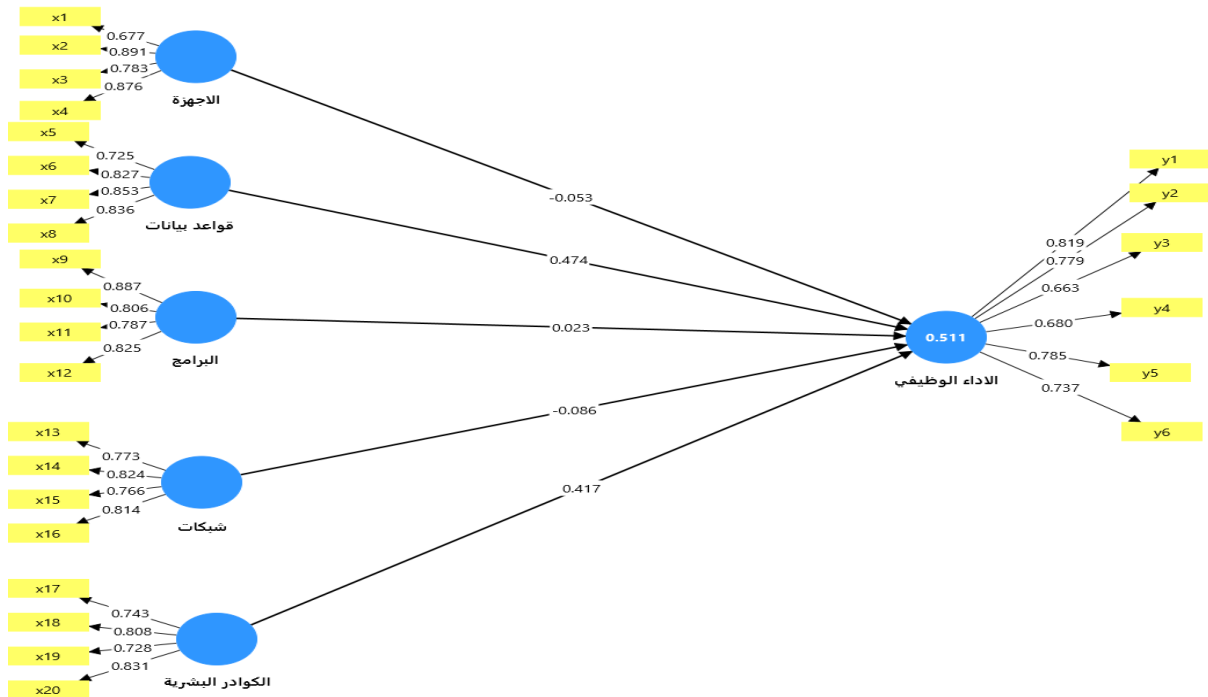
مما يدل على أن الابعاد متسقة داخليًا بدرجة عالية مما يؤكد موثوقية أداة القياس وصلاحيته لإجراء التحليلات اللاحقة في نموذج

المعادلات

الهيكلية.

وهي موضحة في الشكل التالي :

الشكل (2-2): الصديق التقاربي للمؤشرات



المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات 4 smartpls

ت) الصديق التمييزي: اثبات صحة التمييز في أن البناء فريد من نوعه من خلال المعايير التالية:

- ✓ التباين بين الأسئلة : لتحقيق من ان الأسئلة مستقلة تقيس البعد الخاص بها ولا تقيس الأبعاد الأخرى ؛
- ✓ تداخل الأبعاد مع بعضها البعض : للتأكد من أن الأبعاد مستقلة وغير متداخلة مع بعضها البعض؛
- ✓ الصديق التمييزي HTMT : يتحقق عندما تكون الارتباطات بين المؤشرات التابعة لأبعاد مختلفة أقل من الارتباطات بين المؤشرات التابعة لنفس البعد.

1. التباين بين الأسئلة : للتأكد من عدم وجود تداخل بين أسئلة الأبعاد أي كل سؤال يقيس البعد الخاص به (يجب أن تكون قيمة تحميلها

2. على هذا المتغير أعلى من تحميلها على بقية المتغيرات

الجدول رقم (2-4): التحميلات المتقاطعة

الأداء الوظيفي	الكوادر البشرية	شبكات	البرامج	قواعد بيانات	الأجهزة	
0.216	0.107	0.398	0.277	0.463	0.677	x1
0.474	0.594	0.361	0.806	0.554	0.413	x10

0.506	0.413	0.425	0.787	0.655	0.464	x11
0.381	0.604	0.372	0.825	0.558	0.433	x12
0.279	0.423	0.773	0.376	0.547	0.599	x13
0.359	0.440	0.824	0.257	0.419	0.494	x14
0.226	0.316	0.766	0.416	0.476	0.469	x15
0.368	0.423	0.814	0.486	0.552	0.517	x16
0.542	0.743	0.555	0.576	0.528	0.554	x17
0.396	0.808	0.427	0.423	0.400	0.219	x18
0.376	0.728	0.269	0.407	0.279	0.063	x19
0.374	0.299	0.469	0.576	0.637	0.891	x2
0.565	0.831	0.315	0.501	0.411	0.211	x20
0.254	0.358	0.527	0.410	0.564	0.783	x3
0.380	0.367	0.694	0.469	0.624	0.876	x4
0.486	0.350	0.514	0.483	0.725	0.526	x5
0.587	0.491	0.509	0.593	0.827	0.605	x6
0.464	0.475	0.532	0.618	0.853	0.594	x7
0.455	0.401	0.464	0.564	0.836	0.572	x8
0.408	0.465	0.411	0.887	0.514	0.510	x9
0.819	0.407	0.389	0.452	0.524	0.397	y1
0.779	0.457	0.167	0.440	0.480	0.287	y2
0.663	0.339	0.485	0.405	0.466	0.458	y3
0.680	0.258	0.205	0.140	0.401	0.301	y4
0.785	0.592	0.345	0.516	0.457	0.231	y5
0.737	0.612	0.231	0.402	0.454	0.158	y6

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات 4 smartpls

من خلال جدول نتائج التجميعات المتقاطعة يتضح أن معظم المؤشرات سجلت أعلى قيم تحميل على المتغيرات التي تنتمي إليها مقارنة ببقية المتغيرات، مما يؤكد تحقق صدق التمايز في نموذج القياس. أي أن المؤشرات أظهرت مستويات جيدة إلى ممتازة من الارتباط ببنيتها النظرية،

وهو ما يدعم صلاحية أداة القياس للاستخدام في التحليل الهيكلي.

3. تداخل الابعاد مع بعضها البعض: باستخدام معيار **fornell** :

الجدول رقم (2-5): تداخل الابعاد مع بعضها البعض وفق معيار **fornell**

قواعد بيانات	شبكات	الكوادر البشرية	البرامج	الاداء الوظيفي	الاجهزة	
الأجهزة					0.811	
الاداء الوظيفي				0.746	0.391	
البرامج			0.827	0.544	0.552	
الكوادر البشرية		0.779	0.625	0.621	0.361	
شبكات	0.795	0.511	0.477	0.400	0.651	
قواعد بيانات	0.624	0.534	0.698	0.621	0.711	0.812

المصدر : من اعداد الطالبين بناءا على مخرجات smartpls 4

من خلال الجدول أعلاه أظهرت نتائج معيار Fornell-Larcker أن الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج لكل متغير كامن جاء

أعلى من جميع معاملات الارتباط مع المتغيرات الأخرى. وقد تراوحت قيم الجذر التربيعي لـ AVE بين 0.746 و 0.827، وتشير هذه

النتائج إلى تحقق الصديق التمييزي، بما يؤكد استقلالية وتميز المتغيرات الكامنة المستخدمة في الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار

الفرضيات والنموذج الهيكلي

4. الصديق التمييزي HTMT:

الجدول رقم (2-6): الصديق التمييزي HTMT

قواعد بيانات	شبكات	الكوادر البشرية	البرامج	الاداء الوظيفي	الاجهزة	
الأجهزة						

الاداء الوظيفي	0.500					
البرامج	0.633	0.613				
الكوادر البشرية	0.432	0.707	0.752			
شبكات	0.784	0.477	0.579	0.624		
قواعد بيانات	0.845	0.736	0.823	0.640	0.766	

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات 4 smartpls

من خلال الجدول أعلاه تبين أن نتائج معيار HTMT أن جميع القيم تراوحت بين 0.432 و 0.845، وهي جميعاً أقل من الحد الأقصى المقبول (0.90). وعليه، فإن الصدق التمييزي متحقق، مما يؤكد أن كل متغير كامن يقيس مفهوماً مستقلاً و متميزاً عن المتغيرات الأخرى، وأن النموذج القياسي يتمتع بدرجة جيدة من الصلاحية ويمكن الاعتماد عليه في اختبار الفرضيات

المبحث الثاني: تقديم ومناقشة نتائج الموضوع الميداني

بعد عملية تفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج Spss، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول: تقديم نتائج الموضوع الميداني

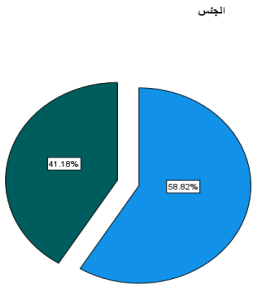
يتم في هذا المطلب تقديم كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على الموظفين بداية من المتغيرات الديمغرافية إلى الإجابات المتحصل عليها من (جزء المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجزء متعلق بالأداء الوظيفي) إضافة تقديم نتائج الموضوع والتعليق على كل ما توصلنا إليه.

الفرع الاول: الدراسات الإحصائية للمتغيرات الديمغرافية

سنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية ، المستوى الوظيفي).

1- الجنس: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس (ذكور، إناث) حسب ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول (2-7): توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس

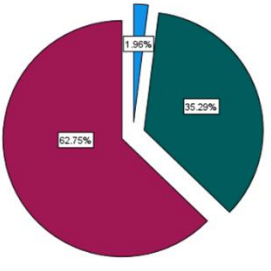
الجدول رقم(2-7): توزيع عينة الدراسة الجنس		الشكل رقم(2-3): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الجنس	
الجنس	التكرار	النسبة %	
انثى	21	41,2%	
ذكر	30	58,8%	
المجموع	51	%100	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور قد بلغت 58.8% من مجموع المبحوثين بينما بلغت نسبة الإناث 41,2% هذا ما يعني أن أغلبية أفراد العينة ذكور وهذا ما يعكس الواقع الفعلي للقطاع حيث أن الأغلب الإداريين في القطاع هم الذكور ربما يعود هذا إلى نوع طبيعتها النفطية .

2- السن: توزيع عينة الدراسة حسب ما يوضحه الجدول ادناه.

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم(2-8): توزيع عينة الدراسة حسب السن		الشكل رقم(2-4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	
السن	التكرار	النسبة %	
أقل من 30 سنة	1	2%	
من 30 إلى 50 سنة	18	35,3%	
فوق 50 سنة	32	62.7%	
المجموع	51	%100	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان 62.7%تتزايد عن 50 سنة وهي نسبة مرتفع تدل على إعتماد المؤسسة على فئة تمتلك خبرة مهنية طويلة ،و35.3%تتفاوت من 30الى 50، ولعلّ هذا ينسجم مع الواقع إذ ان أغلبية الموظفين في المنظمات عادة ما يكون ضمن هذه الفئة ،أما 2%تتفاوت بين أقل من 30سنة وهو مايدل على عدم إعتماد المؤسسة بدرجة كبيرة على العمال الذين لا يملكونا الخبرة و الأقدمية ،كما قد يشير ذلك الى محدودية التوظيف الموجه الى فئة الشباب خلال السنوات الأخيرة .

3- المستوى التعليمي: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي حسب ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم(2-9): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي		الشكل رقم(2-5): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة المستوى التعليمي	
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %	التعليمي
ثانوي	14	27,5%	
ليسانس/مهندس	24	47.1%	
ماستر	13	25,5%	
دكتوراه	0	0%	
المجموع	51	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 47,1% من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادات ليسانس ، 27,5% من عينة الدراسة ذوي مستوى ثانوي، ونسبة 25,5% من عينة الدراسة يحملون شهادة ماستر/مهندس، و نسبة 0% كانت تابعة لحاملي شهادة الدكتوراه وهو مايدل على غياب هذه الفئة ضمن عينة الدراسة ، ويشير الى ان المؤسسة تركز أكثر على الخبرات التطبيقية و التقنية المرتبط بطبيعة النشاط المهني.

4- الأقدمية المهنية: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية حسب ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم(2-10): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية		الشكل رقم(2-6): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية	
الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %	الأقدمية
من 3 الى 5 سنوات	14	27,5%	
من 5 الى 10 سنوات	6	11,8%	
اكثر من 10 سنوات	31	60,8%	
المجموع	51	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 60.8% من عينة الدراسة خبرتهم أكثر من 10 سنوات ، وأن نسبة 27,5% من عينة الدراسة

خبرتهم المهنية اقل من 5 سنوات، تليها نسبة 11,8% من عينة الدراسة تتراوح خبرتهم بين 5 الى 10 سنوات، تم نسبة وهو ما يدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على موظفين ذوي خبرة طويلة مما يعزز الكفاءة و الاستقرار.

5- المستوى الوظيفي: توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-11): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي		الشكل رقم (2-7): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة المسمى الوظيفي	
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %	المسمى الوظيفي
موظف	12	23,5%	موظف
منصب تقني	12	23,5%	منصب تقني
مسؤول مصلحة	09	17,65%	مسؤول مصلحة
قسم مسؤول	06	11,8%	قسم مسؤول
وظائف ثانية	08	15,7%	وظائف ثانية
منصب إداري	04	7,8%	منصب إداري
المجموع	51	100%	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن تساوي نسبة كلا من الموظفين والتقنيين حيث بلغت 23,5% ، كما وبلغت نسبة مسؤولي المصالح 17,6%، وبلغت نسبة وظائف ثانية (عامل خدمة، عون أمن، عون صيانة، سائقين.... الخ)، 15,7% الى بينما بلغت نسبة مسؤول قسم 11,8%، اما بنسبة الى منصب إداري ، بلغت نسبته الى 7,8% وتعتبر نسبة منخفضة مما يدل على أن أغلب أفراد العينة يعكس محدودية هذه الوظائف داخل المؤسسة، حيث تهيمن المناصب التنفيذية و التقنية على أغلب التوزيع الوظيفي.

الفرع الثاني: تقديم وتحليل نتائج الاستبيان

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي أشرنا إليها سابقا.

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يهدف هذا المحور الى تقييم مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التطرق الى نتائج الدراسة التي شملت ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

(1) نتائج استجابة عينة الدراسة على بعد مدى توفر الأجهزة:

الجدول (2-12): يوضح إجابات أفراد العينة حول بعد توفر الأجهزة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تهيئ المؤسسة أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال.	4.60	0,49	1	موافق بشدة
2	تستخدم المؤسسة أجهزة ذات تقنية حديثة تساعد على إنجاز العمل بكفاءة.	4,43	0.72	3	موافق بشدة
3	تعمل المؤسسة على تحديث الأجهزة والبرامج بشكل منتظم لمواكبة التقدم التكنولوجي.	4,31	0.88	4	موافق بشدة
4	تهيئ المؤسسة الدعم التقني عند حدوث أعطال في الأجهزة أو البرامج.	4,49	0,57	2	موافق بشدة
المتوسط العام لبعد توفر الاجهزة		4,46			موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (مدى توفر الأجهزة) جاءت كلها بتوجه موافق بشدة، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارة هذا البعد الذي بلغ (4.46) وانحراف معياري بلغ (0.67)، وجاءت الفقرة الأولى «تهيئ المؤسسة أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,60) وانحراف معياري (0,49)، وبمستوى موافقة "موافق بشدة"، مما يدل على أن المؤسسة تحرص على توفير أجهزة الحاسوب الضرورية للموظفين، كما يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى وجود تقارب كبير بين آراء أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما الفقرة الرابعة "تهيئ المؤسسة الدعم التقني عند حدوث أعطال في الأجهزة أو البرامج" فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4,49) وانحراف معياري (0,57)، وهو ما يعكس اهتمام المؤسسة بتقديم الدعم التقني اللازم لمعالجة المشكلات التقنية، في حين جاءت الفقرة الثانية "تستخدم المؤسسة أجهزة ذات تقنية حديثة تساعد على إنجاز العمل بكفاءة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,43) وانحراف معياري (0,72)، مما يدل على إدراك أفراد العينة لامتلاك المؤسسة أجهزة وتقنيات حديثة، أما الفقرة الثالثة "تعمل المؤسسة على تحديث الأجهزة والبرامج بشكل منتظم لمواكبة التقدم التكنولوجي" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة رغم حصولها على مستوى "موافق بشدة"، بمتوسط حسابي بلغ (4,31) وانحراف معياري (0,88)، ويشير ذلك إلى أن المؤسسة تسعى إلى تحديث أجهزتها وبرامجها.

(2) نتائج اجابة عينة الدراسة على بعد قواعد البيانات:

الجدول (2-13): يوضح اجابات عينة الدراسة على بعد قواعد البيانات

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تساهم قواعد البيانات في تنظيم المعلومات بما يتضمن سهولة الوصول إليها عند الحاجة.	4,43	0,60	1	موافق بشدة
2	تعمل المؤسسة على تحديث قواعد البيانات بشكل دائم.	4,17	0,65	4	موافق
3	تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام في المؤسسة.	4,29	0,60	2	موافق بشدة
4	تساعد قواعد البيانات في تقليل الأخطاء في معالجة المعلومات.	4,23	0,61	3	موافق بشدة
	المتوسط العام لبعد قواعد البيانات	4,28			موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان المتوسط العام لإجابات عينة الدراسة وقع ضمن المجال المرتفع بمتوسط حسابي 4,28 إنحراف المعياري 0,62، مما يدل على أن أفراد العينة يوافقون بشدة على فعالية قواعد البيانات و دورها في حفظ و تنظيم البيانات وتسهيل إستغلالها، وقد جاءت الفقرة

الاولى "تساهم قواعد البيانات في تنظيم المعلومات بما يتضمن سهولة الوصول إليها عند الحاجة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,43) وانحراف معياري (0,60)، وهو ما يعكس إدراك أفراد العينة لأهمية قواعد البيانات في تنظيم المعلومات وتسهيل استرجاعها بسرعة ودقة عند الحاجة، أما الفقرة الثانية "تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام في المؤسسة" فقد احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4,29) وانحراف معياري (0,60)، مما يدل على أن قواعد البيانات تساهم في تحسين الاتصال وتبادل المعلومات بين مختلف الأقسام، في حين جاءت الفقرة الثالثة "تساعد قواعد البيانات في تقليل الأخطاء في معالجة المعلومات" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,23) وانحراف معياري (0,61)، وهو ما يشير إلى أن أفراد العينة يوافقون على أن استخدام قواعد البيانات يساعد في رفع دقة المعلومات وتقليل الأخطاء، أما الفقرة الرابعة "تعمل المؤسسة على تحديث قواعد البيانات بشكل دائم" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4,17) وانحراف معياري (0,65)، ورغم احتلالها المرتبة الثالثة إلا أن مستوى الموافقة بقي مرتفعاً، مما يدل على أن المؤسسة تهتم بتحديث قواعد البيانات بشكل مستمر، غير أن عملية التحديث قد لا تتم بنفس الدرجة من الكفاءة.

(3) نتائج إجابات عينة الدراسة على بعد ملائمة البرامج المستخدمة

الجدول (2-14): يوضح اجابات افراد العينة حول بعد ملائمة البرامج المستخدمة

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تتنصف البرامج المستخدمة في المؤسسة بسهولة التعلم والاستخدام.	4,11	0,73	2	موافق
2	تناسب البرامج المستخدمة في المؤسسة مع طبيعة العمل المطلوب.	4,31	0,61	1	موافق بشدة
3	توفر البرامج المستخدمة إرشادات تساعد على التعامل معها بسهولة.	3,84	0,96	4	موافق
4	تساهم البرامج والأساليب الكمية المحوسبة في دعم عملية اتخاذ القرار.	4,01	0,78	3	موافق
	المتوسط العام لبعدها البرامج	4,07			موافق

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان المتوسط العام للإجابات عينة الدراسة وقع ضمن المجال الموافق بمتوسط حسابي 4,07 والانحراف معياري 0,77، مما يدل على ان افراد العينة يوافقون على ان البرامج المستخدمة داخل المؤسسة تتمتع بدرجة جيدة من الملائمة مع طبيعة العمل المطلوب، وقد جاءت الفقرة الثانية "تناسب البرامج المستخدمة في المؤسسة مع طبيعة العمل المطلوب" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (4,31) وانحراف معياري (0,61)، وهو ما يشير إلى اتفاق أفراد العينة على أن البرامج المعتمدة تتلاءم مع متطلبات العمل وتساعد الموظفين على أداء مهامهم، كما يدل الانحراف المعياري المنخفض نسبياً على وجود تقارب في آراء أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما الفقرة الأولى "تتنصف البرامج المستخدمة في المؤسسة بسهولة التعلم والاستخدام" فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4,11) وانحراف معياري (0,73)، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن البرامج المستعملة تتميز بقدر مناسب من السهولة والوضوح، في حين جاءت الفقرة الرابعة "تساهم البرامج والأساليب الكمية

المحوسبة في دعم عملية اتخاذ القرار" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,01) وانحراف معياري (0,78)، وهو ما يعكس إدراك أفراد العينة لأهمية البرامج المحوسبة في توفير المعلومات والبيانات اللازمة لدعم القرارات الإدارية ، أما الفقرة الثالثة "توفر البرامج المستخدمة إرشادات تساعد على التعامل معها بسهولة" فقد احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3,84) وانحراف معياري (0,96)، ورغم احتلالها المرتبة الأخيرة إلا أن مستوى الموافقة بقي ضمن المجال المرتفع نسبياً، مما يدل على أن المؤسسة توفر إرشادات تساعد الموظفين على استخدام البرامج.

4) نتائج إجابات عينة الدراسة على بعد شبكات الإتصال

الجدول (2-15): يوضح اجابات افراد العينة حول بعد شبكات الإتصال

الرقم	الاسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لتنسيق بين جميع الأقسام المهمة.	4,37	0,66	2	موافق بشدة
2	تسهل شبكات الاتصال تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام المختلفة.	4,45	0,54	1	موافق بشدة
3	تساهم شبكات الاتصال في الحفاظ على أمان المعلومات وخصوصياتها.	4,25	0,68	3	موافق بشدة
4	تتميز شبكات الاتصال بالثبات والفعالية	4,21	0,78	4	موافق بشدة
	المتوسط العام لبعده الشبكات	4,32			موافق بشدة

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان المتوسط العام للإجابات عينة الدراسة وقع ضمن المجال الموافق بشدة بمتوسط حسابي 4,32، الانحراف معياري 0,76، يدل على ان أفراد العينة يوافقون على فعالية شبكات الاتصال داخل المؤسسة وهو ما يعكس دورها المهم في دعم التنسيق و تسهيل تدفق المعلومات بين مختلف المصالح ، وقد جاءت الفقرة الثانية "تسهل شبكات الاتصال تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام المختلفة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,45) وانحراف معياري (0,54)، وهو ما يشير إلى وجود اتفاق كبير بين أفراد العينة على أن شبكات الاتصال تساهم بشكل فعال في تعزيز التواصل الداخلي وتسهيل انتقال المعلومات بسرعة ودقة بين مختلف الأقسام، أما الفقرة الأولى "تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال للتنسيق بين جميع الأقسام المهمة" فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4,37) وانحراف معياري (0,66)، مما يدل على أن المؤسسة تعتمد على شبكات الاتصال في تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام ، في حين جاءت الفقرة الثالثة "تساهم شبكات الاتصال في الحفاظ على أمان المعلومات وخصوصياتها" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4,25) وانحراف معياري (0,68)، وهو ما يعكس إدراك أفراد العينة لأهمية شبكات الاتصال في حماية المعلومات وضمان سريتها داخل المؤسسة، أما

الفقرة الرابعة "تتميز شبكات الاتصال بالثبات والفعالية" فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4,21) وانحراف معياري (0,78)، ورغم احتلالها المرتبة الأخيرة إلا أن مستوى الموافقة بقي مرتفعاً، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن شبكات الاتصال داخل المؤسسة تتمتع بدرجة جيدة من الاستقرار والفعالية.

5) نتائج إجابات عينة الدراسة على بعد الكوادر البشرية

الجدول (2-16): يوضح إجابات أفراد العينة حول بعد الكوادر البشرية

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	يوجد في المؤسسة محللين ومتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستويات عالية تتناسب والمهام المطلوب إنجازها.	3,86	0,87	1	موافق
2	توفر المؤسسة برامج تدريبية للموظفين من أجل تحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية.	3,84	0,94	2	موافق
3	تساهم التكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية التوظيف داخل المؤسسة.	3,72	1,02	3	موافق
4	يتم استخدام البرمجيات الخاصة بالموارد البشرية في تقييم أداء العاملين.	3,52	1,23	4	موافق
	المتوسط العام لبعد الكوادر البشرية	3,74			موافق

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح ان المتوسط العام للإجابات عينة الدراسة وقع ضمن المجال الموافق بمتوسط حسابي 3,74 والانحراف معياري 1,01، يدل على أن أفراد العينة يميلون الى الموافقة على وجود دور مقبول للموارد البشرية ذو كفاءة و خبرة مهنية في دعم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد جاءت الفقرة الاولى "يوجد في المؤسسة محللون ومتخصصون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستويات عالية تتناسب والمهام المطلوب إنجازها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3,86) وانحراف معياري (0,87)، مما يشير إلى إدراك أفراد العينة لأهمية توفر الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن خلال تحليل متوسط إجابات أفراد العينة حول الابعاد تك أما الفقرة الثانية "توفر المؤسسة برامج تدريبية للموظفين من أجل تحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية" فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3,84) وانحراف معياري (0,94)، وهو ما يدل على اهتمام المؤسسة بتنمية مهارات العاملين وتطوير قدراتهم التقنية من خلال البرامج

التدريبية، في حين جاءت الفقرة الثالثة "تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية التوظيف داخل المؤسسة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3,72) وانحراف معياري (1,02)، مما يعكس موافقة أفراد العينة على مساهمة التكنولوجيا في تحسين إجراءات التوظيف وتسهيلها، أما الفقرة الرابعة "يتم استخدام البرمجيات الخاصة بالموارد البشرية في تقييم أداء العاملين" فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3,52) وانحراف معياري (1,23)، وهو ما يشير إلى أن استخدام برمجيات الموارد البشرية في تقييم الأداء لا يزال بدرجة متوسطة مقارنة ببقية الجوانب. يتضح من خلال تحليل المتوسطات الحسابية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنها تقع ما بين الموافق بشدة والموافق هذا يبين أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة مرتفع

المحور الثاني: نتائج اجابات عينة الدراسة على محور الاداء الوظيفي

الجدول (2-17): يوضح استجابة عينة الدراسة على محور الاداء الوظيفي

الرقم	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	مستوى الموافقة
1	مهامي الوظيفية تتناسب مع خبراتي ومؤهلاتي العملية	3,96	0,84	3	موافق
2	اشعر ان ادائي يتحسن بفضل التدريب الذي اتلقاه	3,98	0,90	4	موافق
3	لدي القدرة على الاتصال برؤساء والمرؤوسين في سبيل تنفيذ واجبات العمل	4,21	0,70	1	موافق بشدة
4	يساهم التفاعل الايجابي بيني وبين رئيسي في رفع مستوى ادائك الوظيفي	4,13	0,77	2	موافق
5	تقدم المؤسسة مخططات وفق أسس علمية مدروسة لتحسين الأداء الوظيفي	3,52	1,02	6	موافق
6	يتم تقييم أدائي بشكل عادل ومنصف.	3,54	1,02	5	موافق
	متوسط العام لبعد الأداء الوظيفي	3,89			موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا ان المتوسط العام لاجابات عينة الدراسة حول الاداء الوظيفي وقع ضمن المجال المرتفع بمتوسط حسابي 3,89 وانحراف معياري 0,88، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة جيد، وأن المؤسسة توفر بيئة عمل تساعد الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة وتحقيق الأهداف المطلوبة، وقد جاءت الفقرة الثالثة "لدي القدرة على الاتصال بالرؤساء والمرؤوسين في سبيل

تنفيذ واجبات العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,21) وانحراف معياري (0,70)، وهو ما يشير إلى وجود مستوى جيد من التواصل والتنسيق بين الموظفين والرؤساء، كما يدل الانحراف المعياري المنخفض نسبياً على تقارب آراء أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما الفقرة الرابعة "يساهم التفاعل الإيجابي بيني وبين رئيسي في رفع مستوى أدائي الوظيفي" فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4,13) وانحراف معياري (0,77)، مما يعكس أهمية العلاقات الإيجابية داخل بيئة العمل ودورها في تحفيز الموظفين وتحسين مستوى أدائهم، في حين جاءت الفقرة الثانية "أشعر أن أدائي يتحسن بفضل التدريب الذي أتلقيه" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3,98) وانحراف معياري (0,90)، وهو ما يدل على اقتناع أفراد العينة بأهمية التدريب في تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم الوظيفي، أما الفقرة الأولى "مهامي الوظيفية تتناسب مع خبراتي ومؤهلاتي العملية" فقد احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3,96) وانحراف معياري (0,84)، مما يشير إلى أن أغلب أفراد العينة يرون وجود توافق نسبي بين مؤهلاتهم وطبيعة المهام الموكلة إليهم، وجاءت الفقرة السادسة "يتم تقييم أدائي بشكل عادل ومنصف" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3,54) وانحراف معياري (1,02)، مما يدل على أن مستوى الرضا عن نظام تقييم الأداء جاء بدرجة متوسطة نسبياً مقارنة ببقية الفقرات، أما الفقرة الخامسة "تقدم المؤسسة مخططات وفق أسس علمية مدروسة لتحسين الأداء الوظيفي" فقد جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ (3,52) وانحراف معياري (1,02)، ورغم بقاء مستوى الموافقة ضمن المجال المقبول، إلا أن ذلك يشير إلى أن المؤسسة قد تحتاج إلى تعزيز التخطيط العلمي ووضع برامج أكثر فعالية لتحسين الأداء الوظيفي بصورة مستمرة.

وعليه يتبين أن مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة مرتفع

الفرع الثالث: نتائج اختبار الفرضيات :

أولاً: مناقشة وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة: سنتعرف من خلال هذا الجزء عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

1. مناقشة نتائج اختبار الفرضيات:

للنتائج نتائج اختبار الفرضيات: وهي :

- ✓ الفرضية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الأجهزة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ الفرضية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ الفرضية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج المستخدمة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ الفرضية الرابعة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ الفرضية الخامسة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

لإختبار هذه الفرضية أجرينا عملية تحليل المسارات باستخدام Bootstrapping في SmartPLS فكانت النتائج كما يلي :

للنتائج اختبار الفرضية الأولى التي تنص: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الأجهزة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل

الدراسة : النتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-18): نتائج اختبار الفرضية الاولى

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
الأجهزة ->توفر الاداء الوظيفي	-0.053	-0.027	0.150	0.356	0.722

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات 4 smartpls

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل التأثير السالب ($\beta = 0.053$) ، ما يشير إلى اتجاه العكسي إلا أن مستوى

الدلالة $P = 0.722$ وهي أكبر من 0.05 هذا يعني أن التأثير غير دال احصائيا أي عدم وجود تأثير لتوفر الأجهزة على

الأداء الوظيفي ومنه يمكننا رفض الفرضية الأولى التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الأجهزة على الأداء الوظيفي

بالمؤسسة محل الدراسة

للنتائج اختبار الفرضية الثانية التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

محل الدراسة موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-19): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
- قواعد بيانات الاداء > الوظيفي	0.474	0.422	0.227	2.085	0.037

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات 4 smartpls

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل التأثير موجب ($\beta = 0.474$) ، ما يشير إلى اتجاه إيجابي إلا أن مستوى

الدلالة $P = 0.037$ وهي أقل من 0.05 هذا يعني أن التأثير دال احصائيا أي وجود تأثير لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي

ومنه يمكننا قبول الفرضية الثانية التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

محل الدراسة

للم نتائج اختبار الفرضية الثالثة التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج المستخدمة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

محل الدراسة موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-20): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
-> البرامج الاداء الوظيفي	0.023	0.010	0.147	0.154	0.878

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على مخرجات smartpls 4

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل التأثير موجب ($\beta = 0.023$) ما يشير إلى اتجاه إيجابي و مستوى

الدلالة $P = 0.878$ وهي أكبر من 0.05 هذا يعني أن التأثير غير دال احصائيا أي عدم وجود تأثير للبرامج المستخدمة

على الأداء الوظيفي ومنه يمكننا رفض الفرضية الثالثة التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للبرامج المستخدمة على

الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

للم نتائج اختبار الفرضية الرابعة التي تنص : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

محل الدراسة

الجدول رقم (2-21): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
-> شبكات الاداء الوظيفي	-0.086	-0.043	0.177	0.485	0.628

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على مخرجات smartpls 4

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل التأثير سالب ($\beta = -0.086$) ، ما يشير إلى اتجاه السلبي و مستوى الدلالة $P = 0.628$ وهي أكبر من 0.05 هذا يعني أن التأثير غير دال احصائيا أي عدم وجود تأثير لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي ومنه يمكننا رفض الفرضية الرابعة التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

للنتائج اختبار الفرضية الخامسة التي تنص : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (2-22): نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
الكوادر البشرية الاداء -> الوظيفي	0.417	0.459	0.147	2.839	0.005

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات 4 smartpls

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل التأثير الموجب ($\beta = 0.417$) ، وأن مستوى الدلالة $P = 0.005$ وهي أقل من 0.05 هذا يعني أن التأثير دال احصائيا أي وجود تأثير للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي ومنه يمكننا قبول الفرضية الخامسة التي تنص على : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

2. تقييم القدرة التفسيرية للنموذج الهيكلي و حجم أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي :

للقدرة التفسيرية للنموذج : استخدمنا معامل التحديد (R^2) لتقييم القدرة التفسيرية للنموذج الهيكلي، حيث يبين نسبة التباين في المتغير التابع التي يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المستقلة المدرجة في النموذج. وكلما ارتفعت قيمة هذا المعامل دلّ ذلك على زيادة قدرة النموذج على تفسير الظاهرة محل الدراسة. ويعرض الجدول التالي قيمة معامل التحديد الخاصة بمتغير الأداء الوظيفي بهدف تقدير مدى مساهمة أبعاد المهارات الرقمية في تفسير التغيرات التي تطرأ عليه.

الجدول رقم (2-23): القدرة التفسيرية للنموذج الهيكلي

	R-square	R-square adjusted
الاداء الوظيفي	0.511	0.457

المصدر : من اعداد الطالبين بناءا على مخرجات smartpls 4

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد (R^2) للأداء الوظيفي بلغت 0.511 ، ما يعني أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر 51.1% من التباين في الأداء الوظيفي. كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) 0.457 ، وهو ما يؤكد تمتع النموذج بقدرة تفسيرية جيدة، ويعكس ملاءمة مناسبة للنموذج في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

حجم الأثر: (F^2) لتقييم مدى مساهمة كل متغير مستقل في تفسير التباين في المتغير التابع داخل النموذج الهيكلي، وذلك من خلال قياس مقدار التغير في قيمة معامل التحديد (R^2) عند إدراج المتغير في النموذج أو استبعاده منه. ويساعد هذا المؤشر في تحديد الأهمية النسبية لكل متغير مستقل في تفسير المتغير التابع ويعرض الجدول التالي نتائج حجم الأثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفسير الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (2-24):

الاداء الوظيفي	
0.002	توفر الاجهزة
0.000	البرامج
0.188	الكوادر البشرية
0.007	شبكات الاتصال
0.154	قواعد البيانات

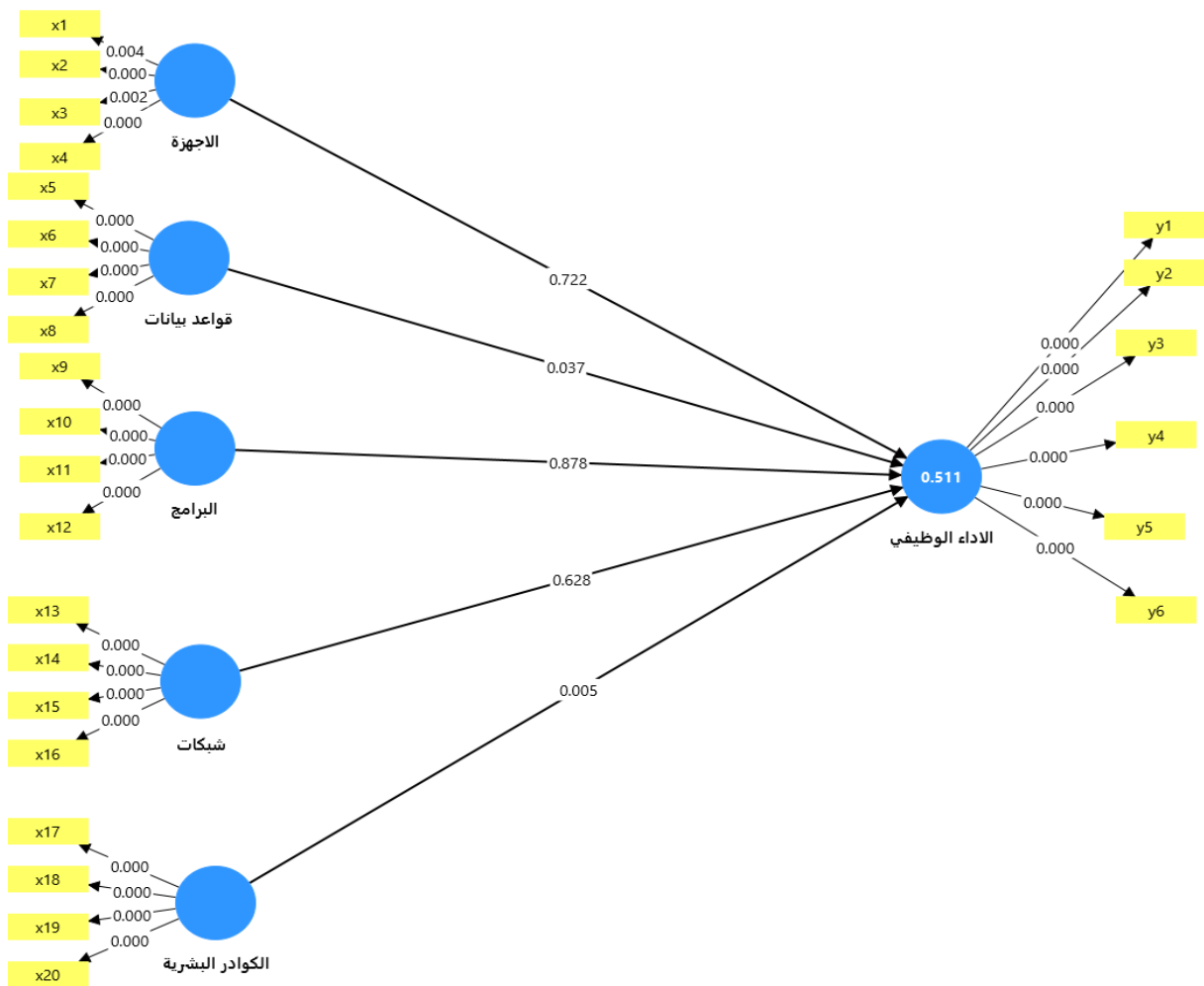
المصدر : من اعداد الطالبين بناءا على مخرجات smartpls 4

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نتائج حجم الأثر (F^2) أظهرت نتائج اختبار حجم الأثر (F^2) أن بُعد الكوادر البشرية سجل قيمة بلغت 0.188، في حين سجل بُعد قواعد البيانات قيمة 0.154، وهو ما يشير إلى وجود أثر متوسط لكلا البعدين في تفسير الأداء الوظيفي. أما أبعاد توفر الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصال فقد سجلت قيمًا تراوحت بين 0.000 و 0.007، وهي أقل من الحد

الأدنى المقبول (0.02)، مما يدل على عدم وجود أثر عملي ذو أهمية لهذه الأبعاد. وعليه، يتضح أن الكوادر البشرية وقواعد البيانات

يمثلان العاملين الأكثر تأثيراً ضمن أبعاد البنية التحتية الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي. كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-8): تقييم المسارات



المصدر : من اعداد الطالبين بناء على مخرجات 4 smartpls

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة :

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الأجهزة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة
- ✓ عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج المستخدمة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة
- ✓ عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

- وتتفق هذه النتائج جزئياً مع دراسة غزلان رباحي التي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي، مع بروز تأثير معنوي لبعدي البرمجيات وكفاءة الموارد البشرية، حيث تتفق الدراسة الحالية معها في وجود أثر إيجابي للكوادر البشرية، بينما تختلف معها في عدم وجود أثر للبرامج المستخدمة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة. ويمكن تفسير هذا الاختلاف بطبيعة المؤسسة محل الدراسة واختلاف مستوى استخدام البرمجيات وتوظيفها في إنجاز الأعمال؛
- كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بن زينب سعاد التي أكدت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي، خاصة من خلال الاهتمام بتكوين الموارد البشرية، وهو ما يتوافق مع النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية حول وجود أثر معنوي للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي؛
- وتنسجم نتائج الدراسة أيضاً مع دراسة بطايب حبيبة التي أبرزت أن مشكلات التدريب ونقص التأهيل التقني تمثل من أهم العوائق أمام الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الاتصال، وهو ما يفسر في الدراسة الحالية ضعف تأثير بعض الأبعاد مثل البرامج وشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي، رغم توفرها داخل المؤسسة؛
- كما تتوافق نتائج الدراسة جزئياً مع دراسة أحمد عطية محمد ونسرين فرج الجهمي التي توصلت إلى أن مستوى تكنولوجيا المعلومات جاء بدرجة متوسطة، خاصة فيما يتعلق بشبكات الاتصال، حيث أظهرت الدراسة الحالية كذلك عدم وجود أثر معنوي لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي، ما قد يدل على أن توفر الشبكات وحده لا يكفي لتحسين الأداء ما لم يتم استغلالها بكفاءة؛
- وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة عبيدلي عصام وعزوي أكرم التي أكدت وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي، خاصة من خلال قواعد البيانات والبرامج، حيث دعمت نتائج الدراسة الحالية أهمية قواعد البيانات ودورها الفعال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة؛
- أما بالنسبة للدراسات الأجنبية، فقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة Rifqui Ahmad Dzun Nadhor التي أكدت أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجابياً على الأداء الوظيفي عندما تكون ملائمة للمهام، وهو ما يفسر وجود أثر لبعض الأبعاد

دون غيرها في الدراسة الحالية. كما تتفق مع دراسة Ernest Uwaneze Jim التي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي؛

- كذلك تتوافق نتائج الدراسة مع دراسة Amit Gharti التي أكدت أن توفر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤثر إيجابيًا على أداء الموظفين، خاصة عندما يتم استغلالها بطريقة فعالة. كما تنسجم مع دراسة Sergey Kasakov التي أبرزت وجود تأثير إيجابي قوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التنظيمي؛
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة Bin Wang التي أكدت أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في زيادة الإنتاجية وتسهيل العمل، وهو ما يفسر النتائج الإيجابية المتعلقة بقواعد البيانات والكوادر البشرية في الدراسة الحالية.
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

خلاصة:

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة سوناطراك-فرع أورهود-قاعدة 24 فيفري-ورقلة-حاسي مسعود.

وقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما في المبحث الثاني فقد تم تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والتي هي الى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي قاعدة 24 FEVRIER؟، ومن خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية:

- اتضح أنه يوجد مستوى مرتفع لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لدى موظفي فرع أورهود -حاسي مسعود، ويعود ذلك الى اعتماد المؤسسة على الانظمة المعلوماتي في تسيير و إستخدامها للحواسيب و الانترنت بشكل دائم و ذلك عائد الى طبيعة نشاط المؤسسة البترولي الذي يعتمد بشكل كبير على الانظمة الرقمية و التقنيات الحديثة في تسيير و المتابعة
- أنه يوجد مستوى مرتفع لأداء الوظيفي نظر الى توفير المؤسسة لبيئة عمل منظمة و حرصها على تدريب الموظفين و تحفيزهم مع وضوح المسؤوليات و توزيع المهام
- عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الأجهزة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج المستخدمة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع الإطلاع على أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية حو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي، وبعض الدراسات السابقة التي تدرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة حالة في مؤسسة سونطراك- فرع أورهود- حاسي مسعود.

ويمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي عملية تنظيم المعلومات التي تم نقلها وتخزينها ومعالجتها وجمعها بالاعتماد على تقنية كتقنيات الحوسبة و التي تشمل تطبيقات و الانظمة و الحاسب الآلي و الخوادم، الى جانب تقنيات الاتصال السلكية ولاسلكية. ومن خلال هذه الموضوع حاولنا الإطلاع على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي، كما حاولنا تسليط الضوء على مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بنسبة لمؤسسة، وبما أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، من المواضيع الواسعة ومفاهيمها التي تتوسع على إمتداد الزمن، كما تتمتع بإمكانية التمييز و التعزيز و إحداث نقلة نوعية في أساليب التواصل بين العمال.

أولاً: نتائج الموضوع:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي؛
- ✓ يوجد إستخدام عالي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى موظفين 24 فيفري؛
- ✓ وجود علاقة تفاعلية إيجابية ذات دالة إحصائية بين جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث كان البعدين الكواذر البشرية و قواعد البيانات تعد من أقوى العلاقات مع الأداء الوظيفي قياسا ببقية الابعاد وعو مايعزز أهميتها في تحسين كفاءة العمل؛
- ✓ لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين إجابات الموظفين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوي التعليمي، الاقدمية، المنصب) وهو ما يدل على أن تأثير تكنولوجيا يشمل جميع فئات العاملين دون تمييز.

ثانياً : التوصيات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ❖ إقامة إتفاقيات تعاونية مع الجامعات والوحدات العلمية من الاستفادة من المواضيع الحديثة والتقنيات المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
- ❖ توسيع نطاق الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية في مختلف المستويات التنظيمية لما لها من مساهمة فعالة في تحسين جودة الأداء؛
- ❖ السعي على التحديث الدائم للبنية التحتية التكنولوجية بما يشمل الأجهزة و الأنظمة وقواعد البيانات بما يتماشى مع التقدمات الحديثة و متطلبات العمل؛
- ❖ تكثيف أنظمة التكوين لفائدة العاملين في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال حصص وجلسات عمل دائمة تهدف الى زيادة كفاءتهم المهنية؛
- ❖ تنظيم العمل على تعزيز أمن المعلومات من خلال الاعتماد على أنظمة حماية متقدمة؛

- ❖ تنفيذ عملية تقييم متواصلة لمستوى إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة و العمل على تحسين نقاط القوة ومعالجة النقص بشكل دائم؛
- ❖ تشجيع ثقافة الابداع و إستخدام الحلول التكنولوجية الحديثة داخل المؤسسة.

ثالثا: آفاق البحث

تتمثل في إجراء المزيد من الدراسات لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين متغيرات أخرى، أو دراسات لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي بالجماعات المحلية عبر ولايات أخرى، لإجراء المقارنة ومعرفة أوجه التشابه والاختلاف.

ومن بين هذه الدراسات نقترح معالجة المواضيع التالية :

- التركيز على اثر التحول الرقمي و التقنيات الحديثة كذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة؛
- إجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل مكثف و أخرى ذات إستخدام محدود لمعرفة الفروقات في الأداء ؛
- التعمق في دراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل منفصل لمعرفة مدى تأثير كل بعد بدقة أكبر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

مراجع بالاجنبي:

- bin wang, y. l. (2018). how does the use of information communication technology affect individuals. *academy of manaGEMENT ANNALS*, 1-73.
- ernest uwaneze jim, i. p. (2024). information and communication technologies and it influens on business educators . *aau journal of business educators* , 433-441.
- gharti, a. (2022). information and communication technology and its impact on employees . *internationel research journal of MMS*, 10-16.
- rifqi ahmaddzun nadhor, s. p. (2025). the impact of information technology and organizational culture on employee performance . *inrenational journal of reasearch in business and social science*.
- sergey kasakov, j. l. (2020). the impact of information and communication technology and internal market orientation blendi on organizational performanse in small and mediem enterprises. *europaean journal of management and business economics*, 129-151.

مراجع بالعربية:

- اعمر, ع. ع. (2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاداء الوظيفي للعاملين في مكاتب محاسبة خلال ازمة فيروس كورونا_كوفيد19. *مجلة التكامل الاقتصادي*, 02 ,
- الجهمي, د. ع. (2024). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي. *مجلة البحوث الأكاديمية* , خاص بالمؤتمر الدولي الأول للتربية والتعليم المتعدد بالاكاديمية الليبية/مصراتة.
- الخيال, د. أ. (2013). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة*, 10 ,
- أيوب, ب. ع. (2016-2017). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي .ورقلة.
- بوالجاج, ع. م. (2016_2017). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية .
- تريخ, ش. ب. (2015_2016). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
- جبوري, م. أ. (2009). أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية* .
- حبيبة, ب. (2023_2024). أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية الجزائرية .
- رباخي, غ. (2024_2025). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية .
- زكرياء, ب. ع. (n.d.). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصال الجزائرية .
- سعاد, ب. ز. (2024). أثر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء الوظيفي للعاملين . تبارت.

- عطية, ا. (2012). أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية. *مجلة الباحث*. 10 , علي, ه. (2023_2024). أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في الجزائر .
- عمرون, ح. ح. (2022). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتحسين الاداء الوظيفي من جهة نظر أساتذة جامعة قلمة. *مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي*. 01 , فريدة, ق. (2013_2014). أثر أستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الجودة الشاملة .
- ليندة, ق. س. (2017_2018). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الموارد البشرية .
- نور الهدى هو، مجيد بركان. (2018_2019). واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وكالات الأنباء_دراسة حالة وكالة الأنباء الجزائرية.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) : يبين أداة الدراسة (استمارة الاستبيان)

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الابميل :

ayabz3116@gmail.com

traikiaoumama5@gmail.com

الأستاذة المشرفة:

- خميس نفيسة

الطالبتين:

- أية فرح بن الزائر

- أميمة ترايكية

السلام عليكم في اطار التحضير للحصول على شهادة الماستر في تخصص إدارة الأعمال نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة تعالج موضوع "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي" نرجو من سيادتكم الإجابة بدقة على الأسئلة المطروحة لهذا الاستبيان حيث تكون الإجابة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة حسب اختياركم ونحيطكم علما بأن اجاباتكم ستظل سرية وان المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي. واخير نشكركم جزيل الشكر لتعاونكم معنا .

الجزء الأول: البيانات العامة

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ انثى

2. السن:

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 50 سنة ☐ فوق 50 سنة

3. المستوى التعليمي :

☐ ثانوي ☐ نس ☐ مهندس ☐ مكتوراه ☐

4. الالقدمية المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 10 سنوات ☐ 10 سنوات ☐

5. المنصب الوظيفي :

☐ موظف ☐ منصب تقني ☐ مسؤول مصلحة ☐ مسؤول اسم ☐ وظيفة ☐ نية ☐

الجزء الثاني: محاور الدراسة

✓ أعط درجة موافقتك على العبارات التالية:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

استخدام الأجهزة والتقنيات (مثل الحاسوب والإنترنت والهواتف) لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها بسهولة وسرعة بين الأفراد والمؤسسات.

غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج
					1. تهيئ المؤسسة أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال.
					2. تستخدم المؤسسة أجهزة ذات تقنية حديثة تساعد على إنجاز العمل بكفاءة.
					3. تعمل المؤسسة على تحديث الأجهزة والبرامج بشكل منتظم لمواكبة التقدم التكنولوجي.
					4. تهيئ المؤسسة الدعم التقني عند حدوث أعطال في الأجهزة أو البرامج.
غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني: قواعد البيانات
					1. تساهم قواعد البيانات في تنظيم المعلومات بما يتضمن سهولة الوصول إليها عند الحاجة.
					2. تعمل المؤسسة على تحديث قواعد البيانات بشكل دائم.
					4. تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام في المؤسسة.
					5. تساعد قواعد البيانات في تقليل الأخطاء في معالجة المعلومات.

غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث: ملائمة البرامج المستخدمة
					1. تتصف البرامج المستخدمة في المؤسسة بسهولة التعلم والاستخدام.
					2. تتناسب البرامج المستخدمة في المؤسسة مع طبيعة العمل المطلوب.
					3. توفر البرامج المستخدمة إرشادات تساعد على التعامل معها بسهولة.
					4. تساهم البرامج والأساليب الكمية المحوسبة في دعم عملية اتخاذ القرار.

غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الرابع : شبكات الإتصال
					1. تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لتنسيق بين جميع الأقسام المهمة.
					2. تسهل شبكات الاتصال تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام المختلفة.
					3. تهيم المؤسسة وسائل اتصال الحديثة بين الموظفين..
					4. تساهم شبكات الاتصال في الحفاظ على أمان المعلومات وخصوصياتها.
					البعد الخامس : الموارد البشرية
					1. يوجد في المؤسسة محللين ومتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستويات عالية تتناسب والمهام المطلوب إنجازها.
					2. توفر المؤسسة برامج تدريبية للموظفين من أجل تحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية.
					3. تساهم التكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية التوظيف داخل المؤسسة.
					4. يتم إستخدام البرمجيات الخاصة بالموارد البشرية في تقييم أداء العاملين.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

هو كيف يقوم الشخص بعمله ومدى جودة وإتقان هذا العمل

غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	عبارات المحور الثاني: الأداء الوظيفي
					1_ مهام الوظيفية تتناسب مع خبراتي ومؤهلاتي العملية
					2_ اشعر ان ادائي يتحسن بفضل التدريب الذي اتلقاه
					3_ لدي القدرة على الاتصال برؤساء والمرؤوسين في سبيل تنفيذ واجبات العمل
					4_ يساهم التفاعل الايجابي بيني وبين رئيسي في رفع مستوى ادائك الوظيفي

					5_ تقدم المؤسسة مخططات وفق أسس علمية مدروسة لتحسين الأداء الوظيفي
					6_ يتم تقييم أدائي بشكل عادل ومنصف .

الملحق رقم (02) : قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	القسم / الكلية
01	عراية الحاج	أستاذ التعليم العالي	قسم العلوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	مناصرية رشيد	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
03	تيمجغدين نور الدين	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

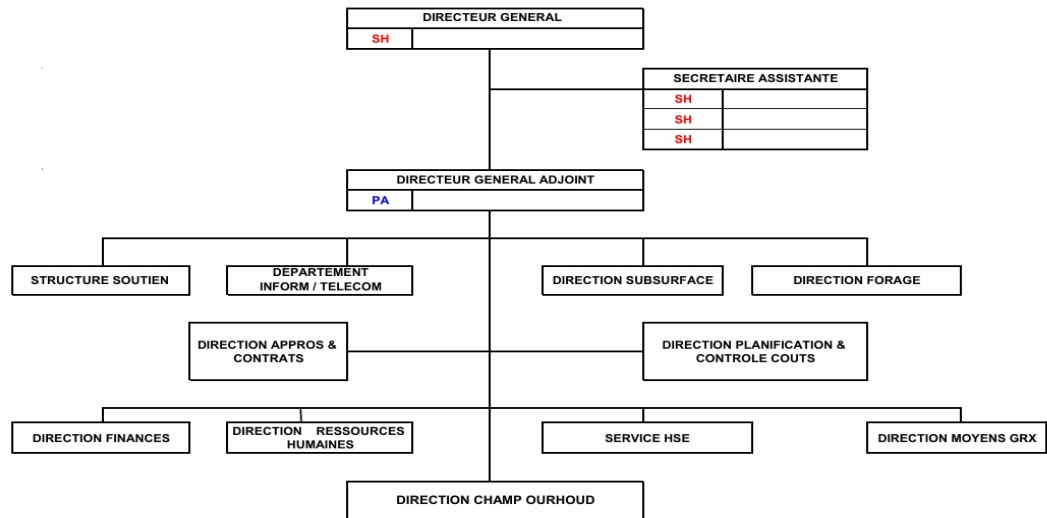
الملحق رقم (03) : أسئلة المقابلة

- ماهي الوسيلة التي تتبعها المؤسسة في عملية التواصل؟
- ماهي اهم البرامج المستخدمة التي تستعملها المؤسسة لأداء عملها ؟
- كيف يتم تخزين الكم الهائل من المعلومات في المؤسسة؟
- كيف يتم اعداد امر شراء في المؤسسة بطريقة الكترونية؟
- كيف يتم تقييم أداء الموظفين بشكل إلكتروني؟
- هل تقوم مؤسستكم بوضع برامج تدريبية مصممة من طرف خبراء مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وفق الاحتياجات المطلوبة؟
- هل يتم ربط جميع الوحدات و الإدارات بشبكة داخلية واحدة؟

الملحق رقم (04) : هيكل المؤسسة سونطراك

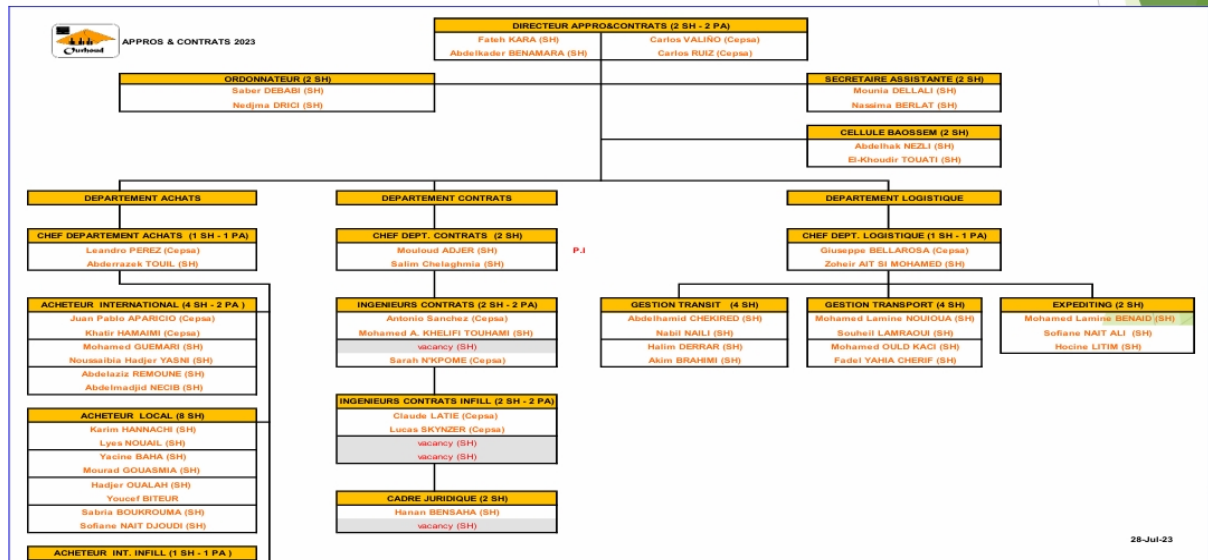


ORGANIGRAMME SONATRACH ORGANISATION OURHOUD

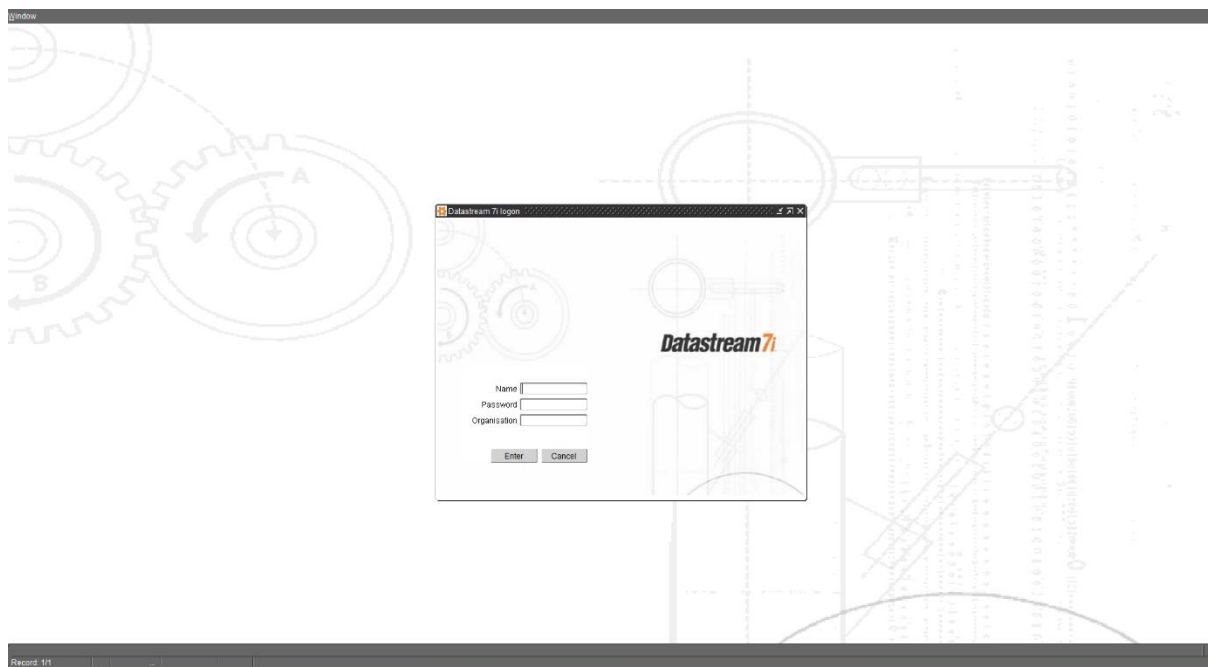


الملحق رقم (05) : هيكل فرع أورهود

ORGANIGRAMME DIRECTION APC



الملحق رقم (06) : نظام DataStream



الملحق رقم (07) : RESHUM



الملحق رقم (08): management academy



الملحق رقم (09): iap- erp school

Login

سوناطراك
sonatrach
IAP - ERP School

Utilisateur:

Mot de passe:

Langue: Français

☐ Sauvegarder la Session

الملحق رقم (10): "نتائج تحليل استبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	42

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	30	58.8	58.8	58.8
	انثى	21	41.2	41.2	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	1	2.0	2.0	2.0
	سنة 50 إلى 30 من	18	35.3	35.3	37.3
	سنوات 50 من أكثر	32	62.7	62.7	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

التعليمي

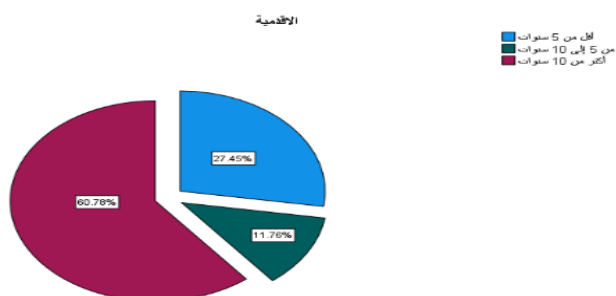
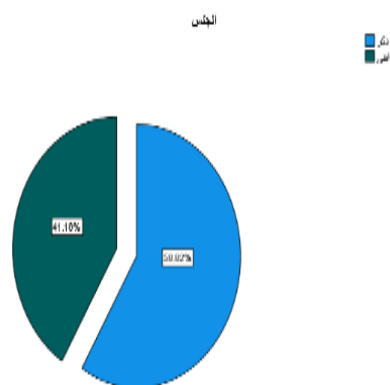
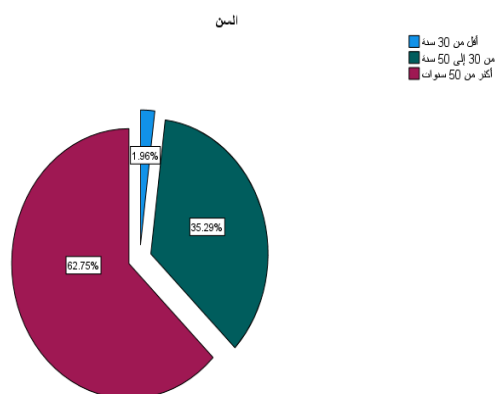
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	فأقل ثانوي	14	27.5	27.5	27.5
	ليسانس	24	47.1	47.1	74.5
	مهندس أو ماستر	13	25.5	25.5	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

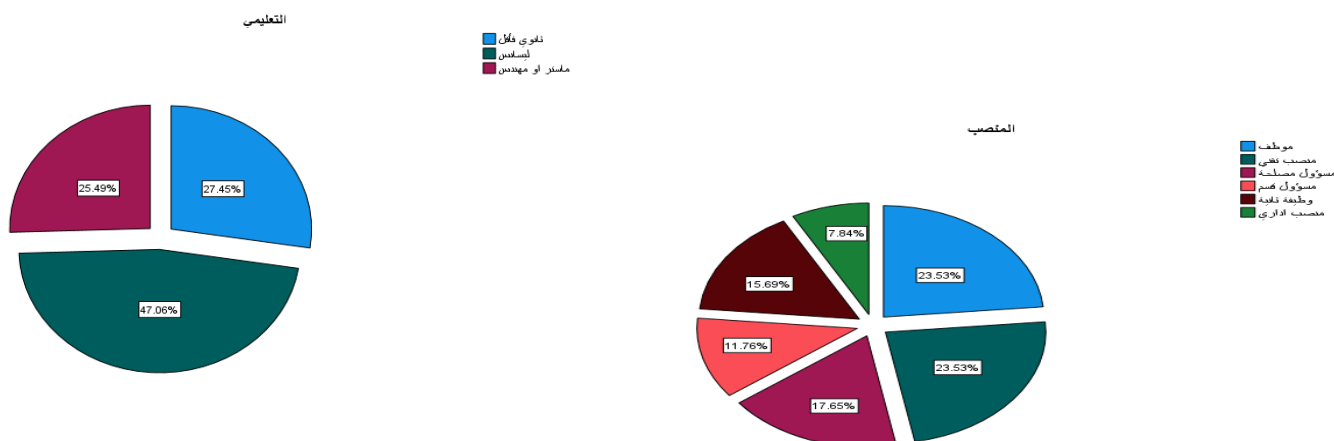
الاقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	14	27.5	27.5	27.5

سنوات 10 إلى 5 من	6	11.8	11.8	39.2
سنوات 10 من أكثر	31	60.8	60.8	100.0
Total	51	100.0	100.0	

		المنصب			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف	12	23.5	23.5	23.5
	تقني منصب	12	23.5	23.5	47.1
	مصلحة مسؤول	9	17.6	17.6	64.7
	قسم مسؤول	6	11.8	11.8	76.5
	ثانية وظيفة	8	15.7	15.7	92.2
	اداري منصب	4	7.8	7.8	100.0
	Total	51	100.0	100.0	





Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
1. الأعمال لأداء اللازمة الحاسوب أجهزة المؤسسة تهيئ .	51	4.6078	.49309
2. بكفاءة العمل إنجاز على تساعد حديثة تقنية ذات أجهزة المؤسسة تستخدم .	51	4.4314	.72815
3. التكنولوجيا التقدم لمواكبة منتظم بشكل والبرامج الأجهزة تحديث على المؤسسة تعمل .	51	4.3137	.88295
4. البرامج أو الأجهزة في أعطال حدوث عند التقني الدعم المؤسسة تهيئ .	51	4.4902	.57871
5. بكفاءة المؤسسة في المتاحة النظم استخدام .	51	4.2353	.65079
المناسب الوقت في المعلومات توفير في المؤسسة في المستخدمة الإدارية المعلومات نظم تساهم	51	4.3725	.59869
.. المؤسسة داخل القرار اتخاذ عملية تحسين في الإدارية المعلومات نظم تساعد	51	4.1765	.74043
3. الأقسام مختلف بين المعلومات تبادل تسهيل في الإدارية المعلومات نظم تساهم .	51	4.3137	.76132
4. الإدارية المعلومات نظم استخدام أجل من للموظفين تدريبية برامج المؤسسة توفر .	51	3.9020	.98499
5. تقديمها التي المعلومات دقة حيث من المؤسسة في المستخدمة المعلومات نظم في أتق .	51	4.2549	.71675
المؤسسة داخل المعلومات من هائلة كميات حفظ في البيانات قواعد تساهم	51	4.4902	.54305
الحاجة عند إليها الوصول سهولة يتضمن بما المعلومات تنظيم في البيانات قواعد تساهم	51	4.4314	.60844
دائم بشكل البيانات قواعد تحديث على المؤسسة تعمل	51	4.1765	.65440
4. المؤسسة في الأقسام مختلف بين المعلومات تبادل في البيانات قواعد تساعد .	51	4.2941	.60973
5. المعلومات معالجة في الأخطاء تقليل في البيانات قواعد تساعد .	51	4.2353	.61930
1. والاستخدام التعلم بسهولة المؤسسة في المستخدمة البرامج تتصف .	51	4.1176	.73884
2. المطلوب العمل طبيعة مع المؤسسة في المستخدمة البرامج تتناسب .	51	4.3137	.61612
3. بسهولة معها التعامل على تساعد إرشادات المستخدمة البرامج توفر .	51	3.8431	.96690
4. القرار اتخاذ عملية دعم في المحوسبة الكمية والأساليب البرامج تساهم .	51	4.0196	.78715
5. البيانات فقدان أو التلاعب من بالحماية المحوسبة الكمية والأساليب البرامج تتميز .	51	4.1569	.75822
1. المهمة الأقسام جميع بين لتنسيق الاتصال شبكات المؤسسة تستخدم .	51	4.3725	.66214
2. المختلفة الأقسام بين والبيانات المعلومات تبادل الاتصال شبكات تسهل .	51	4.4510	.54088
3. .. الموظفين بين الحديثة اتصال وسائل المؤسسة تهيئ .	51	4.1176	.93053
4. وخصوصياتها المعلومات أمان على الحفاظ في الاتصال شبكات تساهم .	51	4.2549	.68828
5. والفعالية بالثبات الاتصال شبكات تتميز .	51	4.2157	.78266
1. إنجازها المطلوب والمهام تتناسب عالية بمستويات والاتصال المعلومات تكنولوجيا مجال في ومتخصصين محللين المؤسسة في يوجد .	51	3.8627	.87223
2. والاتصال المعلومات تكنولوجيا مجال في العالية والخبرة المهارة ذوي للموظفين متزايدة حاجة هناك .	51	4.2941	.70126
3. الإدارية المعلومات نظم استخدام تحسين أجل من للموظفين تدريبية برامج المؤسسة توفر .	51	3.8431	.94599

المؤسسة داخل التوظيف عملية تسهيل في المعلومات التكنولوجية تساهم.	51	3.7255	1.02134
العاملين أداء تقييم في البشرية بالموارد الخاصة البرمجيات استخدام يتم.	51	3.5294	1.23860
العملية ومؤهلاني خبراتي مع تتناسب الوظيفية مهامـ1	51	3.9608	.84760
اتلقاه الذي التدريب بفضل يتحسن ادائي ان اشعرـ2	51	3.9804	.90532
العمل واجبات تنفيذ سبيل في والمؤوسين برؤساء الاتصال على القدرة لديـ3	51	4.2157	.70182
الى المؤكدة المهام من أكبر كمية لإنجاز جهودي مضاعفة الى اسعىـ4	51	4.0784	.74413
الى المؤكدة للمهام المنجز الأداء حجم لإدراك الوقت اراقبـ5	51	4.0784	.82081
الوظيفي ادائك مستوى رفع في رئيسي وبين بيني الايجابي التفاعل يساهمـ6	51	4.1373	.77510
العمل مهام لأداء جديدة طرق اقترحـ7	51	4.2745	.69508
عملي مجال في جديدة أفكار عن بالبحث ارغبـ8	51	4.3137	.67794
الأساسي العمل عن زيادة إضافية واعمال مسؤوليات تحمل القدرة على لديـ9	51	3.8627	.91694
الوظيفي الأداء لتحسين مدروسة علمية أسس وفق مخططات المؤسسة تقدمـ10	51	3.5294	1.02670
. المهام لإنجاز جيد بشكل وقتي تنظيم أستطيعـ11	51	4.1373	.72165
. ومنصف عادل بشكل أدائي تقييم يتمـ12	51	3.5490	1.02594
والبرامج الأجهزة استخدام مدى :الأول البعد	51	4.4157	.53343
الإدارية المعلومات نظم استخدام :الثاني البعد	51	4.2039	.56212
البيانات قواعد :الثالث البعد	51	4.3255	.47993
المستخدمة البرامج ملائمة :الرابع البعد	51	4.0902	.61360
الاتصال شبكات :الخامس البعد	51	4.2824	.57016
البشرية الموارد :السادس البعد	51	3.8510	.64726
والاتصال المعلومات تكنولوجيا المستقل المتغير	51	4.1948	.47293
الوظيفي الأداء التابع المتغير	51	4.0098	.49036
Valid N (listwise)	51		

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تكنولوجيا المستقل المتغير والاتصال المعلومات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.554 ^a	.307	.293	.41235

a. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا المستقل المتغير

b. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.691	1	3.691	21.708	.000 ^b
	Residual	8.332	49	.170		

Total	12.023	50			
-------	--------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

b. Predictors: (Constant), والاتصال المعلومات تكنولوجيا المستقل المتغير

Coefficients^a

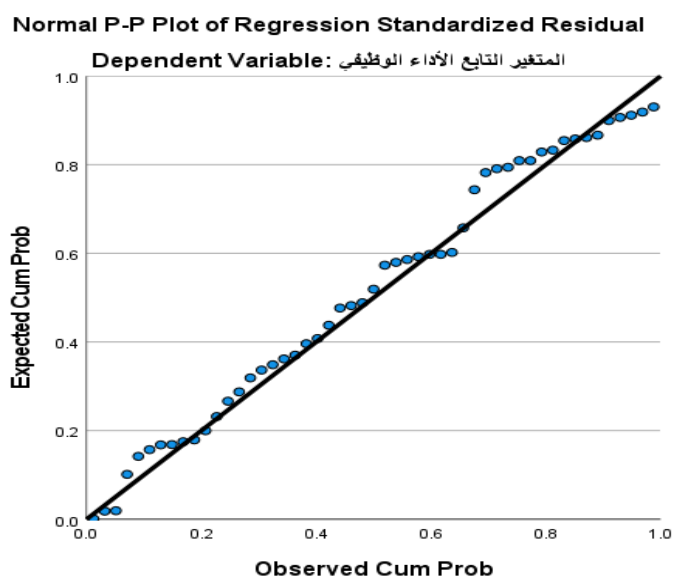
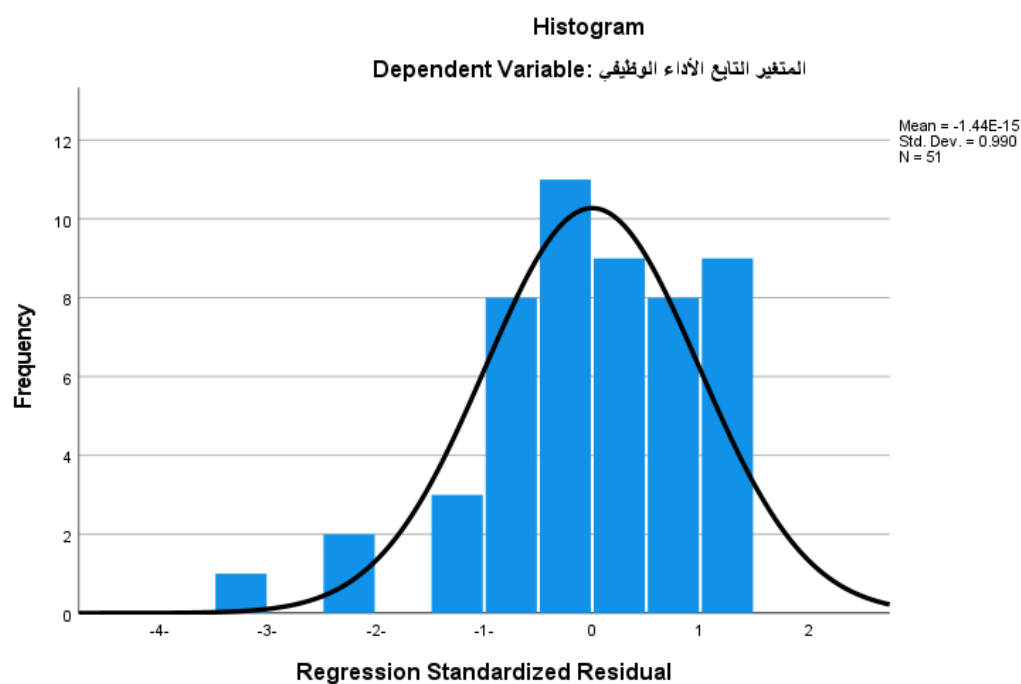
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.600	.520		3.074	.003
	والاتصال المعلومات تكنولوجيا المستقل المتغير	.575	.123	.554	4.659	.000

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.2085	4.4724	4.0098	.27170	51
Residual	-1.29333	.60987	.00000	.40821	51
Std. Predicted Value	-2.949	1.703	.000	1.000	51
Std. Residual	-3.136	1.479	.000	.990	51

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير



Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نظم إستخدام :الثاني البعد الإدارية المعلومات		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.572 ^a	.327	.313	.40636

a. Predictors: (Constant), الإداري المعلومات نظم إستخدام :الثاني البعد

b. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.932	1	3.932	23.809	.000 ^b
	Residual	8.091	49	.165		
	Total	12.023	50			

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

b. Predictors: (Constant), الإداري المعلومات نظم إستخدام :الثاني البعد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.913	.434		4.412	.000
	الإداري المعلومات نظم إستخدام :الثاني البعد	.499	.102	.572	4.879	.000

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1	والبرامج الأجهزة إستخدام مدى :الأول البعد	-.074 ^{-b}	-.463-	.646	-.067-	.552
	البيانات قواعد :الثالث البعد	.160 ^b	.750	.457	.108	.304
	المستخدمة البرامج ملائمة :الرابع البعد	.247 ^b	1.288	.204	.183	.369
	الإنترنت شبكات :الخامس البعد	-.011 ^{-b}	-.072-	.943	-.010-	.577

البشرية الموارد: السادس البعد	.100 ^b	.655	.515	.094	.600
-------------------------------	-------------------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

b. Predictors in the Model: (Constant), الإداري المعلومات نظم إستخدام: الثاني البعد

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.1099	4.4069	4.0098	.28041	51
Residual	-1.22382	.60836	.00000	.40228	51
Std. Predicted Value	-3.209	1.416	.000	1.000	51
Std. Residual	-3.012	1.497	.000	.990	51

a. Dependent Variable: الوظيفي الأداء التابع المتغير

		الوظيفي الأداء التابع المتغير
والبرامج الأجهزة إستخدام مدى: الأول البعد	Pearson Correlation	.342*
	Sig. (2-tailed)	.014
	N	51
الإداري المعلومات نظم إستخدام: الثاني البعد	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	51
البيانات قواعد: الثالث البعد	Pearson Correlation	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	51
المستخدمة البرامج ملائمة: الرابع البعد	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	51
الإتصال شبكات: الخامس البعد	Pearson Correlation	.365**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	51
البشرية الموارد: السادس البعد	Pearson Correlation	.422**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	51
والاتصال المعلومات تكنولوجيا المستقل المتغير	Pearson Correlation	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	51

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الوظيفي الأداء التابع المتغير	ذكر	30	4.0278	.54900	.10023
	انثى	21	3.9841	.40365	.08808

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
التابع المتغير الأداء الوظيفي	Equal variances assumed	4.410	.041	.310	49	.758	.04365	.14080	-.23929	.32659
	Equal variances not assumed			.327	48.846	.745	.04365	.13344	-.22452	.31182

Independent Samples Effect Sizes						
		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval		Upper pp er
				Lower	U	
الوظيفي الأداء التابع المتغير	Cohen's d	.49486	.088	-.470-	.646	
	Hedges' correction	.50260	.087	-.463-	.636	
	Glass's delta	.40365	.108	-.452-	.665	
a. The denominator used in estimating the effect sizes. Cohen's d uses the pooled standard deviation. Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor. Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.						

ANOVA

الوظيفي الأداء التابع المتغير

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.863	2	.432	1.857	.167
Within Groups	11.160	48	.232		
Total	12.023	50			

ANOVA

الوظيفي الأداء التابع المتغير

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.511	2	.255	1.065	.353
Within Groups	11.512	48	.240		
Total	12.023	50			

ANOVA

الوظيفي الأداء التابع المتغير

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.234	2	.117	.477	.623
Within Groups	11.788	48	.246		
Total	12.023	50			

ANOVA

الوظيفي الأداء التابع المتغير

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.146	5	.429	1.956	.104
Within Groups	9.877	45	.219		
Total	12.023	50			