

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة نهاية الدراسة تدخل ضمن نيل متطلبات نيل شهادة الليسانس

ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

**دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي**

تحت إشراف:

- د. بيشي اسماعيل

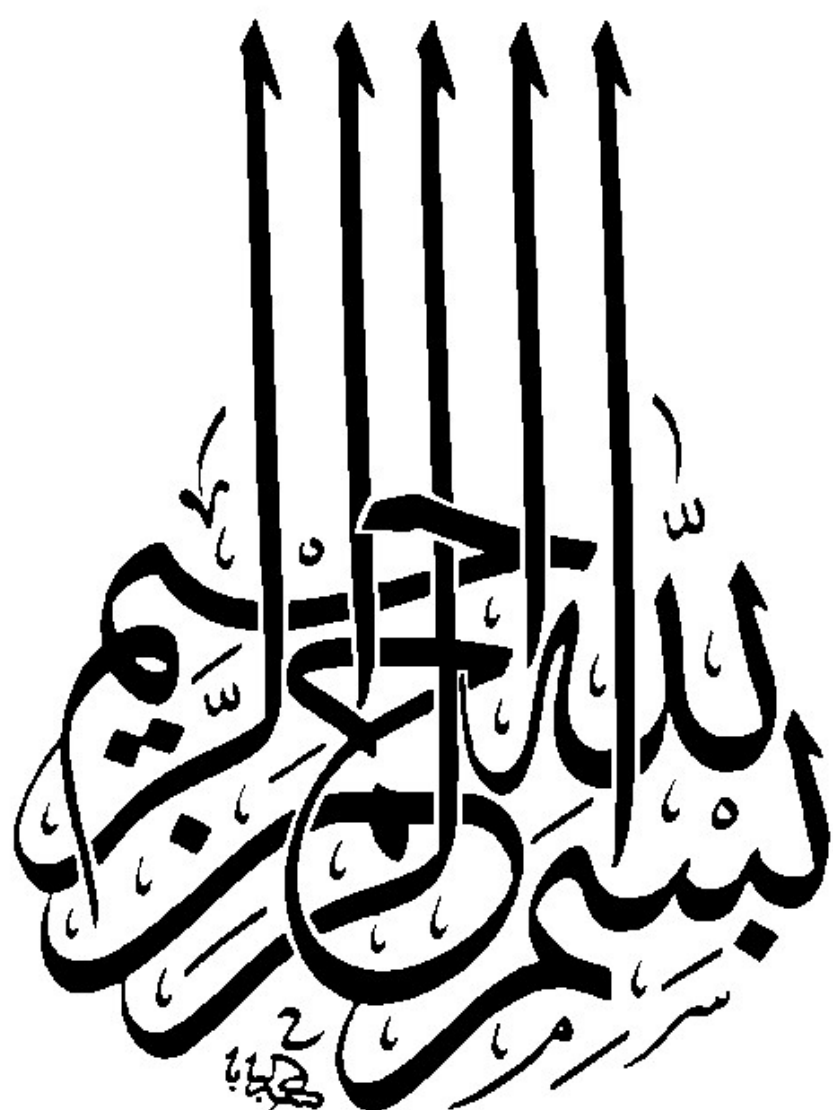
من إعداد الطالبات:

- بن مسعود مريم

- سونة ليلى

- زاوي سيد الشيخ يسرى

السنة الجامعية: 2026/2025





شكر و تقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بكل مشاعر الفخر والامتنان، نتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من كان له دور في وصولنا إلى هذه اللحظة المميزة، لحظة التخرج التي تُوجت ثمرة جهد متواصل وعمل دؤوب. نتوجه بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى أسرنا العزيزة، الذين كانوا لنا السند والدعم الأول، وغَمَرُونَا بحبهم وتضحياتهم طوال رحلتنا الدراسية. شكرًا لوالدينا الكرام على دعمهم وتشجيعهم المستمر، فلولاهم لما بلغنا هذه المحطة المهمة في حياتنا.

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لأساتذتنا الأفاضل، الذين لم ييخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم، فكانوا منارات تضيء طريقنا، وأُسُسًا نبني عليها معارفنا. ونخص بالذكر الأستاذة بونظرة عايذة، التي لم تكن مجرد معلمة، بل كانت قدوة ومصدر إلهام لنا جميعًا. بفضل إخلاصها وتفانيها في التدريس، غرست فينا حب العلم والمعرفة، وكانت دائمًا داعمة لمسيرتنا.

شكرًا لكم جميعًا، ودمتم مصدر إلهام ونجاح.



إهداء

إلى عائلتي العزيزة، سندي الدائم ونبض روحي،

إلى أمي وأبي، نبراس حياتي، ودعائكم الذي يضيء دربي،

إلى إخوتي، رفاق الدرب وشركاء الفرح،

إلى أصدقائي الأوفياء، من كانوا لي عوناً في كل خطوة،

لكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي، عربون محبة وامتنان،

فلولا دعمكم وتشجيعكم، لما وصلت إلى هذا الإنجاز.

شكراً من القلب...



ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي، من خلال تحليل العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة ورفع كفاءة العاملين وتحسين جودة الخدمات الصحية. اعتمدت الدراسة على إطار نظري تناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، إضافة إلى عرض وتحليل مجموعة من الدراسات السابقة الوطنية والأجنبية بهدف دعم الإشكالية وتوضيح أبعادها العلمية. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي في الجانب الميداني، حيث تم جمع البيانات باستخدام أدوات بحثية مناسبة ثم تحليلها لاختبار الفرضيات. وقد أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسهيل الإجراءات الإدارية، وتسريع تبادل المعلومات، وتقليل الأخطاء، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة. كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى استخدام التكنولوجيا وفعالية الأداء داخل المؤسسة، مما يؤكد أهمية تطوير البنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الحديثة. واختتمت الدراسة بجملة من التوصيات التي تدعو إلى تعزيز الرقمنة داخل المؤسسات الصحية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا معلومات، أداء وظيفي، مؤسسة استشفائية، تحول رقمي، كفاءة إدارية، نظم معلومات، تحسين أداء، خدمات صحية.

Abstract :

This dissertation aims to examine the role of Information Technology (IT) in improving job performance within the public hospital institution of Metlili. The study investigates the relationship between the use of modern technologies and the enhancement of employee efficiency and healthcare service quality. The theoretical framework covered the concepts of Information Technology and job performance, in addition to reviewing national and international previous studies to strengthen the research problem and clarify its dimensions.

The study adopted a descriptive-analytical methodology in the fieldwork section, where data were collected using appropriate research tools and then analyzed to test the hypotheses. The findings revealed that Information Technology plays a significant role in improving job performance by facilitating administrative procedures, accelerating information exchange, and reducing errors, which positively impacts the quality of healthcare services provided.

The results also indicated a positive relationship between the level of technology use and the effectiveness of performance within the institution. This highlights the importance of developing digital infrastructure and training employees in modern information systems. The study concluded with recommendations emphasizing the need to strengthen digital transformation in healthcare institutions.

Keywords :Information Technology, Job Performance, Hospital Institution, Digital Transformation, Administrative Efficiency, Information Systems, Performance Improvement, Healthcare Services.



قائمة المحتويات



قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر و تقدير	
إهداء	
ملخص	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول و الإشكال	
قائمة المصطلحات والرموز	
قائمة الملاحق	
مقدمة	١-٢
الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي	
تمهيد	09
المبحث الأول: الأدبيات النظرية	10
المطلب الأول :ماهية تكنولوجيا المعلومات	10
المطلب الثاني :ماهية الأداء الوظيفي	17
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	23
المطلب الأول :عرض الدراسات السابقة (الوطنية – الأجنبية)	23
المطلب الثاني :مناقشة الدراسات السابقة.	33

قائمة المحتويات

36	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية"	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها
39	المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة.
50	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وأدوات التحليل.
54	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة
54	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.
57	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.
62	خلاصة الفصل
64	خاتمة
70	قائمة المراجع
	الملاحق
	الفهرس



قائمة الجداول و الإشكال



قائمة الجداول و الإشكال

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
37	مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسات الحالية	01
47	يوضح عدد العمال بالمؤسسة	02
48	التوزيع الهيكلي الاستشفائي	03
48	الوحدات التقنية المساندة	04

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
45	مخطط الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي	01
46	الهيكل التنظيمي للمصالح الاستشفائية	02

قائمة المصطلحات والرموز

الرمز / المصطلح	الدلالة
مجموعة الوسائل التقنية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها داخل المؤسسة	تكنولوجيا المعلومات
مستوى كفاءة وفعالية العامل في إنجاز المهام الموكلة إليه	الأداء الوظيفي
مؤسسة صحية عمومية ذات طابع إداري تقدم خدمات العلاج والاستشفاء	المؤسسة العمومية الاستشفائية
أنظمة تعتمد على الحاسوب لمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات	نظم المعلومات
استخدام التقنيات الرقمية في تطوير وتسيير الأعمال والخدمات	التحول الرقمي
التجهيزات والوسائل التقنية الداعمة لاستخدام التكنولوجيا	البنية التحتية التكنولوجية
الحواسيب والوسائل الإلكترونية المستخدمة في معالجة البيانات	الأجهزة والمعدات
البرامج والتطبيقات المستعملة لتشغيل الأنظمة المعلوماتية	البرمجيات
مجموعة منظمة من البيانات المخزنة إلكترونياً	قواعد البيانات
وسائل الربط ونقل المعلومات بين الأجهزة والمستخدمين	الشبكات والاتصالات
الأفراد المختصون في تشغيل وصيانة الأنظمة التكنولوجية	الموارد البشرية التقنية
حماية البيانات والأنظمة من الاختراق أو الضياع	أمن المعلومات
درجة الدقة والإتقان في أداء العمل	الجودة

قائمة المصطلحات والرموز

الإنتاجية	كمية العمل المنجز خلال فترة زمنية معينة
الكفاءة الإدارية	قدرة الإدارة على استغلال الموارد وتحقيق الأهداف بفعالية
سرعة الإنجاز	القدرة على إتمام المهام في وقت أقل
رضا العاملين	مستوى ارتياح الموظفين تجاه بيئة العمل والمهام
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences – برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية
Smart PLS	برنامج إحصائي لتحليل النمذجة بالمعادلات الهيكلية
IT	Information Technology – تكنولوجيا المعلومات
HR	Human Resources – الموارد البشرية
MIS	Management Information Systems – نظم المعلومات الإدارية
TTF	Task–Technology Fit – ملائمة التكنولوجيا للمهام
الإنترنت	شبكة عالمية لتبادل المعلومات والاتصالات
الإنترانت	شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة
البيانات	حقائق أولية يتم جمعها ومعالجتها للحصول على معلومات
المعلومات	بيانات تمت معالجتها وأصبحت ذات معنى وفائدة
التدريب	عملية تنمية مهارات العاملين في استخدام التقنيات الحديثة
الدعم الفني	الخدمات التقنية المقدمة لمعالجة الأعطال والمشكلات التقنية
الاتصال الرقمي	تبادل المعلومات باستخدام الوسائل الإلكترونية
الإدارة الإلكترونية	توظيف التكنولوجيا في تنفيذ العمليات الإدارية

قائمة المصطلحات والرموز

قدرة العامل على أداء مهامه بإتقان وفعالية	الكفاءة المهنية
مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين	الجودة الصحية



مقدمة



أ. توطئة

في عصر العولمة والانفتاح التكنولوجي، أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الأدوات التي تؤثر على مختلف مناحي الحياة، سواء على المستوى الشخصي أو المؤسسي. فقد شهدت المؤسسات تطوراً سريعاً في استخدام الأنظمة الرقمية والبرمجيات لإدارة الموارد البشرية، والعمليات الإدارية، وتحليل البيانات، مما ساعد على تحسين الأداء الوظيفي بشكل ملحوظ. ويُعد الأداء الوظيفي من العناصر الجوهرية لنجاح المؤسسات، لأنه يعكس قدرة العاملين على تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفاعلية. إن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي أصبحت من المواضيع البحثية الهامة، لما لها من دور في تحسين الإنتاجية، تقليل الأخطاء، وتعزيز المرونة الإدارية.

تركز هذه الدراسة على فهم كيفية استغلال المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، من خلال التعرف على المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، وخصائصها، وأهميتها، وكذلك تحليل عناصر ومحددات الأداء الوظيفي. كما تسعى إلى استكشاف أثر الأدوات الرقمية الحديثة على تحسين قدرات العاملين وإدارة الوقت والمهام بفعالية أكبر. تمثل هذه الدراسة محاولة لإيجاد إجابة علمية للأسئلة التي تواجه المؤسسات في تحقيق تكامل بين التطور التكنولوجي وكفاءة الأداء، بالإضافة إلى تقديم إسهامات نظرية وعملية يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات الموارد البشرية.

بالإضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة، ومناقشة كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في سياق المؤسسات التعليمية والإدارية، مع التركيز على التجارب العربية والأجنبية.

مقدمة

إن فهم العلاقة بين التكنولوجيا والأداء الوظيفي يسهم في تحسين نظم التدريب والتطوير، ووضع استراتيجيات مناسبة لتوظيف الموارد التكنولوجية لتحقيق أهداف المؤسسات، كما يساعد على تحديد العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وتقديم توصيات قابلة للتطبيق.

ب. إشكالية الدراسة

من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي؟

وتتفرع هذه الإشكالية الى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي؟
- ما أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الموارد البشرية التقنية) على الأداء الوظيفي؟

- ما أهم الصعوبات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية؟

ج. فرضيات الدراسة :

بغية الإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي.

الفرضيات الفرعية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية التكنولوجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- يوجد أثر للبرمجيات والأنظمة المعلوماتية في رفع كفاءة الأداء الوظيفي.
- يساهم استخدام شبكات الاتصال وتبادل المعلومات في تحسين سرعة إنجاز العمل.
- تؤثر كفاءة الموارد البشرية التقنية في فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة.
- توجد معوقات تحد من فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية.

د. أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار موضوع الدراسة نظراً لأهمية تكنولوجيا المعلومات في العصر الحديث، وتأثيرها الكبير على تطوير الأداء الوظيفي في المؤسسات.

كما أن الحاجة إلى دمج الأدوات الرقمية في العمليات الإدارية أصبحت ضرورة للارتقاء بمستوى الكفاءة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات. ويكتسب الموضوع أهمية إضافية في المؤسسات التعليمية والإدارية، حيث يمثل الأداء الوظيفي مقياساً أساسياً لتحقيق الأهداف التنظيمية.

هـ. أهداف البحث

تهدف دراسة هذا الموضوع بالتحديد إلى:

- التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها وأهميتها.
- دراسة عناصر ومحددات الأداء الوظيفي وتأثير التكنولوجيا عليها.
- تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز الأداء الوظيفي باستخدام التكنولوجيا.

و. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية دراسة هذا الموضوع في: تقديم معرفة علمية دقيقة حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، وإثراء الأدبيات النظرية بهذا المجال. كما تسهم الدراسة في توجيه صانعي القرار في المؤسسات لتبني استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء، ودعم تطوير قدرات الموظفين، وتقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية، بما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة.

ز. المنهج المتبع في الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يسمح بفهم الظاهرة من خلال تحليل الأدبيات السابقة، والدراسات الميدانية، واستخدام استبيانات ومقابلات لجمع البيانات وتحليلها. كما تم استخدام المنهج الاستقرائي لاستخلاص النتائج من البيانات الميدانية ومقارنتها بالفرضيات النظرية للدراسة.

ح. صعوبات الدراسة

واجهت الدراسة عدة صعوبات تمثلت في صعوبة الوصول إلى بيانات دقيقة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات في بعض المؤسسات، وعدم توفر الدراسات المحلية التي تربط بين التكنولوجيا والأداء الوظيفي بشكل مباشر. كما واجه الباحث تحديات في تصميم أدوات جمع البيانات لتكون مناسبة للتحليل الإحصائي، بالإضافة إلى مقاومة بعض الموظفين للإفصاح عن معلومات دقيقة حول أدائهم. كما كان من الصعب قياس تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي بشكل منفصل عن العوامل الأخرى المؤثرة، مثل طبيعة العمل والدعم الإداري.

ط. هيكل الدراسة

حيث جاء في بحثنا أن الفصل الأول يتناول الإطار النظري والدراسات السابقة، مع التركيز على ماهية تكنولوجيا المعلومات، خصائصها ومكوناتها وأثرها على الأداء الوظيفي، إضافة إلى تحليل الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

أما الفصل الثاني فيختص بالدراسة الميدانية، من حيث منهجية البحث، أدوات جمع البيانات، تحليل النتائج، واختبار الفرضيات. ويختتم البحث بخلاصة النتائج واستنتاجات عملية يمكن الاستفادة منها.

ي. نموذج الدراسة

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات	المتغير التابع: الأداء الوظيفي
الأجهزة والمعدات .	سرعة الإنجاز .
البرمجيات .	جودة العمل .
الشبكات والاتصالات .	تقليل الأخطاء .
الموارد البشرية التقنية .	التنسيق الإداري .
أمن المعلومات .	الإنتاجية .
	رضا العاملين .



الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

والدراسات السابقة



تمهيد :

يشكل التأصيل النظري لأي بحث علمي منطلقاً أساسياً لفهم أبعاده وضبط مفاهيمه وتحديد علاقاته الجوهرية، إذ لا يمكن مقارنة الظواهر الإدارية والتنظيمية بمعزل عن الإطار المفاهيمي الذي يفسرها ويحدد مسارات تحليلها. وفي هذا السياق يأتي هذا الفصل ليؤسس للأرضية العلمية التي يقوم عليها موضوع الدراسة، من خلال استعراض الأدبيات المرتبطة بمتغيري تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، مع إبراز طبيعة العلاقة بينهما. وقد تم تقسيم الفصل إلى مبحثين رئيسيين؛ خصص الأول للأدبيات النظرية، حيث عولجت فيه ماهية تكنولوجيا المعلومات ومختلف أبعادها، ثم ماهية الأداء الوظيفي ومحدداته ومعايير وأساليب تقييمه، إضافة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسينه. أما المبحث الثاني فتم تخصيصه لعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ومناقشتها تحليلياً، بما يسمح بتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الجهود البحثية السابقة وإبراز قيمتها العلمية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

يتناول هذا المبحث الإطار النظري للدراسة من خلال عرض المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات من جهة، والأداء الوظيفي من جهة أخرى، باعتبارهما محورين رئيسيين في هذه الدراسة.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

يتناول هذا المطلب مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال التطرق إلى مختلف التعاريف التي قدمها الباحثون، إضافة إلى إبراز خصائصها ومكوناتها الأساسية.

أولاً : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعددت التعاريف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات تبعاً لاختلاف الباحثين وزوايا تناولهم للموضوع، وهو ما يعكس اتساع هذا المفهوم وتشعب مجالاته. وفيما يلي عرض لأبرز هذه التعاريف مع الحفاظ على دقتها العلمية وتوثيقها:

تُعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة الأدوات والوسائل التقنية المستخدمة في بناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على توظيف المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية داخل المؤسسة. وتشمل تكنولوجيا المعلومات البرمجيات التطبيقية، والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين الحواسيب، إضافة إلى مختلف المكونات التقنية ذات

الصلة¹

¹نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد الثاني، العدد التاسع، 2016، ص 267.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

كما عرّفها (DFT) بأنها سلاح استراتيجي يمكن أن يسهم في بناء وتعزيز القدرات الاستراتيجية للمنظمة، من خلال توفير بيانات ومعلومات دقيقة داخلها وخارجها، بما يعزز علاقاتها بالمجهزين والزبائن وسائر المنظمات الأخرى¹

كما يرى بعض الباحثين أن تكنولوجيا المعلومات تمثل ذلك النظام المتكامل الذي يجمع بين الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصال، والذي يهدف إلى تسهيل تدفق المعلومات داخل المؤسسة وخارجها، بما يضمن السرعة والدقة في نقل البيانات ويُحسن من جودة اتخاذ القرار داخل المنظمات الحديثة.

و من خلال التعريفات السابقة نستخلص بان تكنولوجيا المعلومات هي منظومة تقنية حديثة تقوم على توظيف الحواسيب والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال في معالجة المعلومات وإدارتها بكفاءة عالية، بهدف دعم العمليات الإدارية داخل المؤسسات وتمكينها من اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة في بيئة تتسم بالتغير والتطور المستمر.

ثانيا :مكونات تكنولوجيا المعلومات

يشتمل نظام تكنولوجيا المعلومات على خمسة عناصر أساسية تمثل الموارد الضرورية لقيامه وأدائه لوظائفه بكفاءة، ويمكن عرضها على النحو الآتي:

1-المورد البشري:يتمثل في الأفراد الذين يتولّون إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات ، ويشملون الإداريين، والمتخصصين، والمستخدمين النهائيين للنظام. ويكاد يجمع أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل النظام تفوق بكثير أهمية التجهيزات

¹ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 22، 2009، ص 11.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

المادية، إذ يُعزى إليه كذلك جانب كبير من أسباب نجاح النظام أو فشله. ويمكن تصنيف المورد البشري إلى فئتين رئيسيتين¹:

- **المتخصصون**: مثل محلي النظم، ومصمميها، والمبرمجين، ومتخصصي تشغيل الأجهزة وصيانتها، وخبراء تقنيات الاتصالات، ويُطلق عليهم رأس المال الفكري للنظام.
- **الإداريون والمستخدمون**: وهم الأفراد المشاركون في إدارة النظام أو استخدامه في أداء وظائفهم، كالمحاسبين، ورجال البيع، والمهندسين، وكتاب الحسابات، والمديرين¹.

2. **الأجهزة (العتاد)** تضم مختلف أنواع الحواسيب من حيث الحجم والسرعة والسعة التخزينية، إضافة إلى جميع الأدوات المسؤولة عن إدخال البيانات وحفظها ومعالجتها وإخراجها، مثل الوحدة المركزية، ولوحة المفاتيح، والشاشة، وغيرها من الأجهزة الطرفية

3. **البرمجيات**: يعد هذا العنصر بمثابة الروح في الجسد داخل منظومة تكنولوجيا المعلومات ، إذ لا قيمة للعتاد بدونه. فالبرمجيات هي التي تتحكم في البيانات وتوجهها لتنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية، والحصول على النتائج، ومعالجة المشكلات وفقاً للحاجة.

4. **البيانات**: تمثل البيانات المادة الخام التي يقوم عليها نظام تكنولوجيا المعلومات، إذ لا يمكن لبقية المكونات أن تؤدي وظائفها دونها. وهي عبارة عن حقائق أولية تُسجَّل وتُخزَّن في شكلها الخام، ولا تكتسب معنى أو قيمة إلا بعد معالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة. وتُخزَّن البيانات في وسائط

¹ لبيد طويهرى فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات

الجزائرية: دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2014-2015، ص 10.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

مخصصة لذلك، مثل الأقراص الصلبة، والأقراص المرنة، والأشرطة الممغنطة، وتُنظم عادة في شكل قواعد بيانات تسهّل استرجاعها ومعالجتها.

5. الشبكات: تعد الشبكات من أبرز مخرجات تطور تقنيات الاتصال عن بُعد، لما توفره من سرعة وفعالية في نقل البيانات والمعلومات. ويمكن تعريفها بأنها ترتيب منسق لوحداث مستقلة ومتراطة في الوقت نفسه، تهدف إلى تحقيق أهداف مشتركة بكفاءة أعلى مما لو عملت كل وحدة بصورة منفردة.¹

ثالثا :أهمية تكنولوجيا المعلومات

1.أهمية تكنولوجيا المعلومات

لقيت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اهتمامًا بالغًا منذ بروزها في عالم الأعمال، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنجاح المنظمة وتعزيز قدرتها التنافسية. ويعود هذا الاهتمام إلى الأهمية الكبيرة التي تحققها، والتي يمكن حصرها في النقاط الآتية:

- الإسهام في عولمة الاقتصاد، حيث تلاشت إلى حدٍ كبير الفوارق الزمانية والمكانية، وأصبحت مختلف الأنشطة الاقتصادية تتسم بالطابع العالمي.
- تمكين منظمات الأعمال من التواصل الفوري مع فروعها ووحداتها المختلفة وكأنها موجودة في المكان والزمان نفسيهما، بفضل شبكات المعلومات والاتصال.

¹هنا عبد اوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب ميزة تنافسية: دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة دكتوراه (الطور الثالث) في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 8.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

- توفير المعلومات من مصادرها الأصلية المتنوعة، سواء كانت داخلية أم خارجية، بما يسهل على المنظمة بناء قراراتها استنادًا إلى معطيات دقيقة تراعي ظروفها الداخلية وما يحيط بها من متغيرات عالمية¹.

2. أهداف تكنولوجيا المعلومات

تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق جملة من الأغراض التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية، كما أشار إلى ذلك (كبيري، 2018، ص 109-110)، ويمكن تفصيلها على النحو الآتي

1/ الأغراض التنظيمية والإدارية

تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث تحولات جوهرية في البناء التنظيمي وأنماط الإدارة، ويتجلى ذلك في:

- توجيه نمط الإدارة بين المركزية واللامركزية وفقًا لمقتضيات الضرورة، نتيجة للإمكانيات الكبيرة التي تتيحها في توفير المعلومات والاتصال. فقد رأى كل من Harold Leavitt و Thomas Whisler سنة 1958 أن تكنولوجيا المعلومات تعزز النمط المركزي في التسيير، في حين أشار Anshen Melvin و Francis Burhuganen إلى أن وفرة المعلومات تؤدي إلى تعدد القرارات، مما يدفع نحو تبني النمط اللامركزي.

¹سلمى عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت: دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر - وكالة أم البواقي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة سوق أهراس، الجزائر، العدد العاشر، 2018، ص 302-303.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

- تقليص عدد المستويات الإدارية، ولا سيما تقليص دور الإدارة الوسطى، كما يرى كل من Harold Hanold و Henry Lucas، نتيجة تزايد قدرة الإدارة العليا على الحصول على المعلومات بسرعة ودقة.

ب/ الأغراض الاقتصادية

- تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق جملة من المنافع الاقتصادية، من أبرزها:
- إعادة ترتيب عناصر رأس المال، بحيث يتقدم رأس المال الفكري على رأس المال المادي.
- بروز المعلومة كمورد اقتصادي حديث ذي جدوى وقيمة استراتيجية.
- تخفيض المستوى العام للتكاليف من خلال الاقتصاد في الجهد والوقت وغيرها من الموارد.
- زيادة سرعة الإنجاز وتقليص درجة تعقيد الإجراءات.
- رفع جودة القرارات المتخذة¹.

رابعا :متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات

تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من سبعة مكونات رئيسية، تمثل الإطار التقني والتنظيمي الداعم لعمل نظم المعلومات داخل المؤسسة، وتتمثل فيما يلي

¹كبيرى، فتيحة، فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع تنافسية المؤسسات - دراسة حالة القطاع البنكي في الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2018، ص 109-110.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

1. أجهزة الحواسيب¹:

وتشمل مختلف أنواع الحواسيب، سواء كانت كبيرة أم صغيرة، ثابتة أم محمولة، إضافة إلى الخوادم ومحطات العمل التي تُستخدم في تشغيل التطبيقات ومعالجة البيانات وتخزينها.

2. أنظمة التشغيل:

وتضم جميع أنظمة التشغيل المعتمدة في المؤسسة، مثل نظام Microsoft Windows ونظام Linux وغيرها، وهي التي تتولى إدارة موارد الحاسوب وتنسيق عمل البرمجيات والأجهزة.

3. تطبيقات برمجيات المؤسسة:

وتشمل مختلف البرامج التطبيقية المستخدمة في أداء وظائف المؤسسة، مثل تطبيقات Oracle Corporation الخاصة بإدارة قواعد البيانات، وتطبيقات Microsoft المتنوعة، وغيرها من الأنظمة الداعمة للعمليات الإدارية والمالية والإنتاجية.

4. أنظمة إدارة وتخزين البيانات:

وتتضمن البرمجيات والحلول التقنية المخصصة لإدارة قواعد بيانات المؤسسة، إضافة إلى تقنيات التخزين المختلفة، مثل أنظمة التخزين الشبكي وإدارة مراكز البيانات، بما يضمن سلامة البيانات وسهولة استرجاعها.

5. الاتصالات والشبكات:

وتشمل جميع المكونات المادية والبرمجية المرتبطة بربط أجهزة الحاسوب ببعضها البعض، سواء داخل المؤسسة أو خارجها، بما في ذلك أجهزة التوجيه والمحولات، وبرمجيات إدارة الشبكات، وأنظمة الحماية.

¹العاني، مظهر شعبان، نظم المعلومات الإدارية: منظور تكنولوجي، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع،

6. الإنترنت والإنترنت:

وتضم كل التجهيزات المادية والبرمجية والتنظيمية اللازمة لدعم مواقع الويب، وخدمات الويب، والبريد الإلكتروني، وتطبيقات الإنترنت العامة، إضافة إلى شبكات الإنترنت الداخلية التي تُستخدم لتسهيل الاتصال وتبادل المعلومات داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

أولا : مفهوم الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء من المفاهيم المحورية في الدراسات الإدارية والتنظيمية، وقد حظي بعدة تعريفات تعكس تنوع زوايا النظر إليه، ومن أبرزها ما يأتي:

يُعرّف الأداء على أنه :معاينة رسمية تُسجّل نتيجة تم تحقيقها في لحظة (t) ، بالإشارة دائماً إلى سياق وهدف ونتائج متوقعة، وذلك مهما كان المجال¹

كما عرّف Thomas الأداء بأنه « :التفاعل بين السلوك والإنجاز ، فهو مجموع السلوك والنتائج، بشرط أن تكون هذه الأخيرة قابلة للقياس²

أما كامبل (1990) فقد عرّف الأداء الوظيفي بأنه « :مجموعة من السلوكيات أو الإجراءات ذات الصلة بأهداف المؤسسة، والتي يمكن قياسها من حيث مستوى المهارة والمساهمة في تحقيق الهدف

¹ DLIMI, Soumaya & ALAMI, Fatma-Zohra, Performance des Equipes: Cas des PME Marocaines, L'Harmattan, 1ère Édition, 2018, Paris, France.p20

² عيساوي نصر الدين، تفرات يزيد، "آليات التثمين ودور المورد البشري لتحسين أداء المؤسسة"، المجلة الجزائرية

للاقتصاد والمالية، 2016، العدد 06.ص64

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

إن مواءمة الأداء الوظيفي مع الأداء التنظيمي مسألة أساسية في إدارة المؤسسات، إذ يتطلب برنامج القياس الجيد تحديدًا دقيقًا للمؤشرات التي يتم من خلالها قياس الأمور ذات الصلة والصلاحية. فإذا لم تكن مقاييس الأداء التنظيمي مرتبطة بالأهداف الحقيقية للمؤسسة، فإن مقاييس الأداء الفردي الناتجة عنها قد تشجع على تبني سلوكيات لا تسهم فعليًا في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.¹

ثانيا : عناصر الأداء الوظيفي

لقياس مستوى أداء الموظفين داخل المؤسسة وتحديد كفاءتهم الوظيفية، يجب توفر مجموعة من العناصر الأساسية التي لا يمكن بدونها الحكم على فعالية الأداء الوظيفي. فالفهم الدقيق لمكونات الأداء يساهم في تحسين مستوى الكفاءة والفعالية، ويعزز قدرة المؤسسة على تطوير مواردها البشرية وتحقيق أهدافها التنظيمية.²

1. كفاءات الموظف: وتتمثل في القدرات والمهارات والمعارف والخبرات والقيم التي يمتلكها الموظف، والتي تشكل الأساس الذي يعتمد عليه في أداء مهامه الوظيفية ومدى قدرته على التكيف مع متطلبات العمل.

2. متطلبات العمل الوظيفي: ويقصد بها مجموعة المهام والمسؤوليات والأدوار التي تفرضها طبيعة الوظيفة، إضافة إلى ما تتطلبه من مهارات وخبرات تمكن الموظف من أداء عمله بكفاءة وفعالية.

¹ ACHTE, Isabelle, Comment Concilier la Performance et le Bien-Etre au Travail?, 2010, Université Dauphine Paris & EFMD, Paris, France.p41

² بوعاللة عائشة، نظام تقييم أداء العاملين وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين بجامعة أدرار، مقال منشور في مجلة مخبر التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد السابع، العدد 03، 2021،

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

3. **بيئة التنظيم:** وتشمل مجموعة العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في الأداء الوظيفي. فالعوامل الداخلية ترتبط بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهدافها ومواردها وموقعها الاستراتيجي والإجراءات المعتمدة داخلها. أما العوامل الخارجية فتتمثل في المؤثرات الاقتصادية والقانونية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية التي تحيط بالمؤسسة وتؤثر في أدائها.

4. **نوعية العمل:** تعكس درجة الإتقان والجودة في تنفيذ المهام، من خلال القدرة على التنظيم والابتكار وتقليل الأخطاء عبر الالتزام بالدقة في الأداء.

5. **المثابرة والالتزام الوظيفي:** وتشير إلى مدى تقاني الموظف وإحساسه بالانتماء إلى مؤسسته، واستعداده لتحمل المسؤولية والجدية في العمل، إضافة إلى درجة اعتماده على التوجيه والإشراف الخارجي في إنجاز مهامه.

6. **أنشطة العمل:** وتشمل طبيعة الأنشطة الوظيفية من حيث الثبات أو التغير، ومدى تنوع المهام المرتبطة بالوظيفة.

7. **كمية العمل المنجز:** وتتمثل في حجم العمل الذي يتم إنجازه خلال فترة زمنية محددة، إضافة إلى سرعة الموظف في تنفيذ المهام الموكلة إليه في الظروف العادية للعمل.

ثالثاً: محددات الأداء الوظيفي

بما أن الأداء الوظيفي يُعدّ نتاجاً للتفاعل بين الجهد المبذول والقدرات الفردية وإدراك الدور الوظيفي، فإن محدداته الأساسية تتمثل فيما يلي¹

¹بوعاللة عائشة، مرجع سابق ص 73

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

1. **الجهد المبذول:** يعكس مستوى الدافعية لدى الفرد ومدى انسجامه مع متطلبات العمل، حيث يمثل الجهد المبذول المؤشر الأساسي على رغبة الموظف في أداء مهامه وتحقيق الأهداف المسندة إليه.

2. **القدرات والخصائص الفردية:** تشير إلى ما يمتلكه الفرد من مهارات وخبرات ومعارف سابقة تؤثر بشكل مباشر في فعالية الجهد المبذول، وتسهم في تحسين جودة الأداء الوظيفي وكفاءته.

3. **إدراك الفرد لوظيفته:** ويقصد به تصورات الموظف وانطباعاته حول طبيعة الأنشطة المكونة لعمله، وطريقة ممارسة دوره داخل المؤسسة، ومدى وضوح المهام والمسؤوليات الموكلة إليه.

رابعاً : أبعاد الأداء الوظيفي

يمكن تحديد أبعاد الأداء الوظيفي في أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في: الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، ومهارات التفكير الابتكاري، وسلوكيات الدور الإضافي، وذلك على النحو الآتي¹:

أ. الرضا الوظيفي:

يعرفه هوبوك بأنه الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئة التنظيمية التي تسهم في خلق حالة من الرضا لدى الفرد عن عمله، بما يحقق التوازن بين توقعاته ومتطلبات العمل

ب. الولاء التنظيمي:

يعبر عن الشعور الإيجابي لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها، ويتجسد في الإخلاص

¹البارودي، منال أحمد، الرضا الوظيفي وفق التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب، الطبعة

الأولى، 2015، القاهرة، مصر. ص38

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

للمؤسسة وأهدافها، والسعي إلى دعمها وتعزيز نجاحها، مع الرغبة في الاستمرار بالعمل داخلها وبذل الجهد الذي يميزها عن غيرها من المنظمات

ج. مهارات التفكير الابتكاري:

حسب Guilford ، فإن التفكير الابتكاري لا يُعد قدرة واحدة مستقلة، بل هو مجموعة من القدرات

العقلية المتداخلة التي تُمكن الفرد من إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة

د. سلوكيات الدور الإضافي:

هي سلوكيات إيجابية اختيارية يؤديها الفرد خارج نطاق واجباته الرسمية المحددة، وقد تُكافأ ضمن

نظام الحوافز المؤسسية، وتسهم في تعزيز الفعالية التنظيمية

سابعاً: تأثير تكنولوجيا المعلومات على رفع أداء الوظيفي للعاملين

أصبحت تكنولوجيا المعلومات قوة دافعة أساسية للمنظمات الساعية إلى التميز في إنتاجها، وتعزيز كفاءتها وفعاليتها في الأداء. فبفضل هذه التكنولوجيا، تسارع المؤسسات إلى استغلالها لإيجاد فرص جديدة ومبتكرة في مجالات متعددة، منها رفع مستوى الأداء الوظيفي، تحسين القرارات الإدارية، تبسيط الإجراءات، الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وتدريب الموظفين على استخدام هذه التقنيات بشكل فعال، بما يضمن تحقيق معايير الأداء العالية التي تسعى المؤسسات لتحقيقها¹

وتتجلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموظفين في عدة جوانب رئيسية:

¹المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، القاهرة، 7 مارس 2003، ص ص 39-40

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

- تحسين الأداء الوظيفي: تتيح تكنولوجيا المعلومات إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة، مع تقليل التكاليف وزيادة معدل إنتاجية الموظفين.
- تعزيز الانتماء والولاء: توفر التكنولوجيا فرصًا سهلة للوصول إلى المعلومات، مما يزيد شعور الموظفين بالانتماء للمؤسسة ويعزز مشاركتهم في عمليات اتخاذ القرار.
- رفع كفاءة المؤسسة: استخدام الحوسبة الآلية والبرمجيات في إدارة العمليات يعزز من جودة الأداء، ويقلل التفاوت بين مستويات الموظفين المختلفة، ويضمن مزيدًا من الدقة والتنظيم.
- ربط الوظائف الإدارية والقضاء على الازدواجية: تساعد تكنولوجيا المعلومات على تنسيق مختلف الوظائف الإدارية، والتقليل من الأخطاء، بما ينعكس إيجابًا على إنتاجية الموظفين وفعالية المؤسسة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يخصص هذا المبحث لاستعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، سواء كانت عربية أو أجنبية، بهدف التعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، والاستفادة منها في بناء التصور العام للبحث، وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن السياق العلمي.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة (الوطنية - الأجنبية)

يتناول هذا المطلب عرضاً منظماً لأهم الدراسات السابقة التي عالجت موضوع تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، سواء في البيئة الوطنية أو الأجنبية، مع إبراز أهم أهدافها ومنهجيتها ونتائجها بشكل يساعد على تكوين رؤية شاملة حول الموضوع.¹

سوف نتناول مجموعة من الدراسات الوطنية التي عالجت بعض جوانب الموضوع، وقد تنوعت هذه الدراسات بين مقالات علمية وأطروحات جامعية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الدراسات الوطنية

أ. الدراسة الأولى: ريب عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث ورقلة، 2012، العدد 10.

¹ ريب عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث ورقلة، 2012، العدد 10. ص 05

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، من خلال تحليل مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين. وقد طرحت الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية؟

واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الميداني، حيث استخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة بلغت 1799 موظفًا وموظفة. وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين، مما يدل على إدراك إدارة الجامعة لأهمية هذه التكنولوجيا وتوجهها نحو الاستثمار في تطويرها.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الإنجاز، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة تعزيز مهارات العاملين من خلال برامج التدريب والتأهيل لتمكينهم من الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.

ب. الدراسة الثانية: عبد العزيز سفيان، وزكريا صديق، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعني الصفراء، ولاية النعامة¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الاقتصادية، من خلال دراسة ميدانية أجريت على العاملين الإداريين في مؤسسة اتصالات

¹ عبد العزيز سفيان، وزكريا صديق، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعني الصفراء، بدون سنة . ص 07

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

الجزائر بمنطقة العني الصفراء. وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة مكونة من 20 عاملاً، واستخدمت أدوات البحث المتمثلة في المقابلة، والملاحظة الميدانية، إضافة إلى الاستبيان الذي تم تحليله باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها:

- تسهم تكنولوجيا المعلومات في توفير نظم معلومات حديثة وتدعم التحول نحو الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.
- توفر المعلومات اللازمة لإنجاز المهام والعمليات بكفاءة وفعالية أعلى.
- تساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها التنظيمية بسرعة ودقة أكبر.
- تساهم في تنمية مهارات وقدرات الموظفين من خلال استخدام التقنيات الحديثة.
- تقلل من الجهد والوقت المبذول في أداء العمل سواء بالنسبة للموظفين أو الزبائن.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً في تحسين مستوى الأداء الوظيفي والرقمي به نحو الأفضل.

كما أوصت الدراسة بضرورة:

- تشجيع تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال من خلال توفير التجهيزات والموارد اللازمة.
- العمل على تطوير مهارات وقدرات الموظفين عبر برامج التدريب والتأهيل المستمر.
- تبسيط الإجراءات الإدارية والقانونية بما يسهل عملية تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات

داخل

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

ج.الدراسة الثالثة : زغامين محمود، تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي

– دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف، جامعة الوادي، الجزائر، مذكرة

ماستر، 2024

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات العمومية، مع التركيز على موظفي مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية تندوف، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات وبين تحسين جودة العمل وكفاءة الموظفين¹.

وقد طرحت الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة محل الدراسة؟

واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة إلى الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية من (65) موظفًا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامجي SPSS و Smart PLS، بهدف قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على أبعاد الأداء الوظيفي المختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها:

- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي.
- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل التعقيد الوظيفي.
- تحسين جودة العمل ورفع مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين.
- زيادة سرعة إنجاز المهام نتيجة توفر المعلومات بشكل دقيق وفوري.

¹زغامين محمود، تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية تندوف، جامعة الوادي، الجزائر، مذكرة ماستر، 2024. ص312

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

- رفع مستوى الكفاءة المهنية للموظفين من خلال الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة.

كما أوصت الدراسة بضرورة:

- تعزيز البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسات العمومية.
- تكوين الموظفين بشكل مستمر على استخدام نظم المعلومات الحديثة.
- دعم التحول الرقمي لضمان تحسين الأداء الوظيفي بشكل مستدام.

د.الدراسة الرابعة : الهوني فتحية محمد عيسى، وعمران حسن عبد السلام، دور تكنولوجيا المعلومات في

تحسين الأداء الوظيفي – دراسة استطلاعية لآراء العاملين بكلية التجارة والعلوم السياسية بجامعة

سبها، مجلة جامعة فزان العلمية، المجلد 2، العدد 1، 2025 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل

المؤسسات التعليمية، وذلك من خلال دراسة ميدانية شملت العاملين بكلية التجارة والعلوم السياسية

بجامعة سبها، بهدف قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء وجودة العمل الإداري

والأكاديمي¹.

وقد طرحت الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي

داخل المؤسسة محل الدراسة؟

¹الهوني فتحية محمد عيسى، وعمران حسن عبد السلام، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة

استطلاعية لآراء العاملين بكلية التجارة والعلوم السياسية بجامعة سبها، مجلة جامعة فزان العلمية، المجلد 2، العدد 1،

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة مكونة من (21) موظفًا، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ثم تحليل النتائج إحصائيًا لاستخلاص العلاقات بين المتغيرات.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة، أبرزها:

- وجود دور واضح لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.
- تسهيل عمليات الاتصال الإداري وتسريع تبادل المعلومات بين الموظفين.
- تحسين جودة اتخاذ القرار الإداري نتيجة توفر المعلومات بشكل دقيق ومنظم.
- رفع كفاءة الأداء من خلال تقليل الجهد والوقت المبذول في إنجاز المهام.
- تحسين مستوى التنسيق بين مختلف المصالح الإدارية داخل المؤسسة.

كما أكدت الدراسة على أهمية:

- دعم المؤسسات التعليمية بتجهيزات تكنولوجية حديثة.
- تطوير مهارات الموظفين في استخدام نظم المعلومات.
- تعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل بيئة العمل الجامعي.

١.الدراسة الأجنبية الأولى : Asmaa Shaker Ashour, Hussein Ali Abis, and Wael

Abbas Hanoun, The Impact of Using Information Technology on the Job Performance of Human Resources in Educational Institutions in Iraq – A Case Study of the University of Babylon, Journal, Vol. 11, No. 4, 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسات التعليمية العراقية، مع التركيز على جامعة بابل كنموذج. ولتحقيق ذلك، اعتمد الباحثون على استخدام نظام الموارد البشرية في جميع مرافق الجامعة، وركزوا على كيفية إدارة المعلومات والمهام عبر الأنظمة الإلكترونية الحديثة¹.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة:

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك نظام الموارد البشرية، كان له الأثر الأكبر في تعزيز قدرات إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين من خلال الأنظمة الإلكترونية واستخدام الأساليب الحديثة في جمع المعلومات وحفظها واسترجاعها.
- سعت جامعة بابل إلى تطبيق كافة الأنظمة الإلكترونية في إدارة مؤسساتها بنسبة 100%، وكانت تجربة ناجحة ساعدت على تقليل الجهد والوقت وترشيد استخدام الورق.

¹ Asmaa Shaker Ashour, Hussein Ali Abis, and Wael Abbas Hanoun, *The Impact of Using Information Technology on the Job Performance of Human Resources in Educational Institutions in Iraq – A Case Study of the University of Babylon*, Journal, Vol. 11, No. 4, 2019.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

- شددت الدراسة على ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع المؤسسات الخدمية والتعليمية، وتوفير الوسائل المطلوبة لتطبيق الأنظمة الإلكترونية بما يسهل العمل ويختصر الوقت والجهد.

هذه الدراسة تؤكد الدور المحوري لتكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين وتحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية.

ب.الدراسة الثانية (Ratna, R., & Kaur, T. (2016) ،The impact of Information Technology on Job Related Factors like Job Satisfaction, Performance, Productivity and Work Life Balance ،Journal of Business and Finance Affairs، المجلد 5، العدد 1، 2016 .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل، خاصة الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، والإنتاجية، إضافة إلى توازن الحياة المهنية والشخصية، وذلك من خلال دراسة كيفية انعكاس استخدام التكنولوجيا على سلوك الموظفين داخل بيئة العمل¹. وقد طرحت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي والعوامل المرتبطة به داخل بيئة العمل؟

واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات السابقة ودراسة ميدانية، حيث تم تحليل تأثير أدوات تكنولوجيا المعلومات (مثل البريد الإلكتروني، الأنظمة الرقمية، وقواعد البيانات) على أداء العاملين في المؤسسات المختلفة.

¹ Ratna, R., & Kaur, T. (2016) ،*The impact of Information Technology on Job Related Factors like Job Satisfaction, Performance, Productivity and Work Life Balance* ،Journal of Business and Finance Affairs2016 .p06

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن تكنولوجيا المعلومات تساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية.
- تسهيل التواصل داخل المؤسسة مما يؤدي إلى تسريع إنجاز المهام.
- تحسين جودة العمل نتيجة توفر المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة.
- وجود تأثير مزدوج للتكنولوجيا، حيث قد تزيد من الضغط الوظيفي في حالة الإفراط في استخدامها دون تنظيم.

كما أوصت الدراسة بضرورة:

- تنظيم استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل بيئة العمل.
- تدريب الموظفين على الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة.
- تحقيق التوازن بين العمل الرقمي والراحة النفسية للموظف.

ج.الدراسة الثالثة (Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995) Task-Technology

Fit and Individual Performance، MIS Quarterly، الولايات المتحدة الأمريكية، 1995 .

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الفردي داخل المؤسسات، من

خلال تقديم نموذج "ملاءمة التكنولوجيا للمهمة (Task-Technology Fit)"، والذي يوضح أن

فعالية تكنولوجيا المعلومات تعتمد على مدى توافقها مع طبيعة المهام الوظيفية¹.

¹ Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995) 'Task-Technology Fit and Individual Performance'، MIS Quarterly 1995، p5

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

وقد طرحت الدراسة الإشكالية التالية: كيف يؤثر توافق تكنولوجيا المعلومات مع المهام الوظيفية على الأداء الفردي للعاملين؟

واعتمد الباحثان على المنهج التجريبي والتحليلي، حيث تم إجراء دراسات ميدانية على عدد من المستخدمين لأنظمة المعلومات داخل المؤسسات، مع تحليل البيانات باستخدام نماذج إحصائية لقياس العلاقة بين التكنولوجيا والأداء.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة، أبرزها:

- وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي عندما تكون التكنولوجيا مناسبة لطبيعة العمل.
- أن الأداء يتحسن بشكل ملحوظ عندما تتوافق خصائص النظام التقني مع متطلبات الوظيفة.
- أن سوء توافق التكنولوجيا مع المهام يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وضعف الأداء.
- أهمية تصميم أنظمة معلومات تراعي احتياجات المستخدمين الفعلية داخل المؤسسة.

كما أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة تحسين تصميم أنظمة المعلومات بما يتوافق مع طبيعة العمل.
- إشراك الموظفين في اختيار وتطوير الأنظمة التقنية.
- التركيز على التدريب لضمان الاستخدام الفعال للتكنولوجيا.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

المطلب الثاني :مناقشة الدراسات السابقة.

جدول رقم (01) : مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

وجه المقارنة	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	القيمة المضافة ونقاط التميز
موضوع الدراسة	تناولت الدراسات السابقة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في مؤسسات جامعية، حكومية، بلديات، مؤسسات تعليمية ومؤسسات اتصالات، مع التركيز على دور التكنولوجيا في تحسين الأداء والكفاءة والإنتاجية.	تتناول الدراسة الحالية أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر – وكالة سوق أهراس، من خلال دراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات وانعكاسها على أداء الموظفين.	تركز الدراسة الحالية على مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها من أكثر المؤسسات اعتمادًا على التكنولوجيا، مما يسمح بفهم أكثر دقة للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات.
المجال المكاني	أجريت الدراسات السابقة في جامعة ورقلة، بلدية تندوف، جامعة سبها، جامعة بابل، ومؤسسات مختلفة داخل وخارج الوطن.	أجريت الدراسة الحالية بمؤسسة اتصالات الجزائر – وكالة سوق أهراس.	تضيف الدراسة الحالية بيئة تنظيمية مختلفة تتميز بكثافة استخدام التكنولوجيا والخدمات الرقمية.
المجال الزمني	تراوحت الدراسات بين 1995 و 2025.	أنجزت الدراسة الحالية خلال السنة الجامعية الحالية.	تقدم الدراسة الحالية نتائج حديثة تعكس واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوقت الراهن.
الهدف الرئيسي	هدفت الدراسات السابقة إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا	تهدف الدراسة الحالية إلى قياس أثر تكنولوجيا	تجمع الدراسة الحالية بين قياس واقع استخدام

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

التكنولوجيا وتحليل أثرها المباشر على الأداء الوظيفي في مؤسسة خدمية استراتيجية.	المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين وتحديد مستوى مساهمة التكنولوجيا في رفع كفاءة الأداء داخل المؤسسة.	المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية والكفاءة وجودة العمل.	
تتيح الدراسة الحالية الربط بين الجانب النظري والواقع التطبيقي داخل المؤسسة محل الدراسة.	تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي مدعماً بالدراسة الميدانية.	اعتمدت أغلب الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، وبعضها استخدم الدراسة الميدانية أو المنهج التجريبي.	المنهج المستخدم
تم تصميم استبيان يتناسب مع طبيعة نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر وخصائص العاملين بها.	تعتمد الدراسة الحالية على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين.	استخدمت أغلب الدراسات الاستبيان، كما استعانت بعض الدراسات بالمقابلة والملاحظة.	أداة جمع البيانات
توفر الدراسة الحالية بيانات مباشرة من مؤسسة تعتمد على التكنولوجيا بشكل أساسي في أداء أعمالها اليومية.	تشمل الدراسة الحالية عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة سوق أهراس.	تفاوتت العينات بين 20 موظفاً و 1799 موظفاً حسب طبيعة كل دراسة.	العينة
تؤكد الدراسة الحالية أو تنفي نتائج الدراسات السابقة في بيئة مهنية مختلفة، مما يعزز إمكانية تعميم النتائج أو تحديد خصوصيتها.	تسعى الدراسة الحالية إلى التحقق من مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما.	أجمعت أغلب الدراسات على وجود أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي، وزيادة الإنتاجية، وتسهيل الاتصال، وتسريع إنجاز المهام وتحسين جودة العمل.	النتائج

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

التوصيات	أوصت الدراسات السابقة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية، وتكثيف التدريب، وتعزيز التحول الرقمي، وتحسين استخدام الأنظمة الإلكترونية.	من المتوقع أن تقدم الدراسة الحالية توصيات تتعلق بتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.	تقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق في قطاع الاتصالات بما يساهم في رفع الأداء وتحسين جودة الخدمات.
----------	---	---	--

خلاصة الفصل :

أفضى هذا الفصل إلى بناء إطار نظري متكامل يوضح المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، ويبرز الخصائص والمكونات والمتطلبات التي تحكم استخدام التكنولوجيا داخل المنظمات، إلى جانب تحديد عناصر الأداء الوظيفي ومعاييرها والعوامل المؤثرة فيه. كما تم التأكيد على أن توظيف تكنولوجيا المعلومات بصورة فعالة يسهم في رفع كفاءة العاملين وتحسين جودة أدائهم من خلال تسريع العمليات ودعم اتخاذ القرار وتعزيز التنسيق الداخلي. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ومناقشتها، تم الوقوف على أهم النتائج التي توصلت إليها، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، مع إبراز الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وبذلك يكون هذا الفصل قد وضع الأساس النظري والمنهجي اللازم للانتقال إلى الجوانب التطبيقية للدراسة في الفصول اللاحقة.



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية



تمهيد :

هذا الفصل الإطار التطبيقي للدراسة، حيث يهدف إلى تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال المقابلة مع موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي. ويأتي هذا الفصل لاستكمال الجانب النظري من خلال اختبار الفرضيات المطروحة وتفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة. كما يركز على عرض نتائج الدراسة وتحليلها وفق محاور محددة تعكس واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة. إضافة إلى ذلك، يتم في هذا الفصل إبراز مدى تأثير هذه التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين. ويختتم باختبار الفرضيات وتقديم استنتاجات ميدانية دقيقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها

يتناول هذا المبحث الطريقة المعتمدة في إنجاز الدراسة الميدانية من حيث المنهج والأدوات. كما يوضح مجتمع الدراسة وحدودها ومجالها المكاني والزمني. ويعرض مختلف الإجراءات المتبعة لضمان دقة وموضوعية النتائج.

المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة.

يركز هذا المطلب على التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وهي المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي. كما يوضح طبيعتها التنظيمية ومجال نشاطها والخدمات التي تقدمها. بهدف إعطاء صورة شاملة عن البيئة التي أجريت فيها الدراسة.

1- تقديم عام للمؤسسة

1.1. تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي

بناءً على المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 07/140 المؤرخ في 19 مايو 2007، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، تُعد المؤسسة العمومية الاستشفائية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي.¹

¹ المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 07/140 المؤرخ في 19 ماي 2007

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

2.1. نبذة عن المؤسسة العمومية الاستشفائية

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي جزءاً من المنظومة الصحية بولاية غرداية، وتبعد عن مقر الولاية بحوالي 42 كلم، وعن العاصمة الجزائر بحوالي 642 كلم. بدأت أولى الأشغال لإنجاز المستشفى في 01 أفريل 1981، واستمرت قرابة 4 سنوات من طرف شركة أجنبية تدعى «BOEIG»، وذلك بواسطة البناء الجاهز. وقد تم تجهيزه بعدة آليات متطورة وتقنيات دقيقة وبمخطط هندسي متطور، وتقدر مساحته بـ 08 هكتار.

فتحت أبواب المستشفى في 01 جانفي 1985، ويغطي هذا القطاع ما يقارب 64851 نسمة بطاقة استيعاب تقدر بـ 170 سرير، بمعدل 2.62 سرير لكل 1000 نسمة. يقطن معظم هؤلاء السكان بالمناطق الحضرية وشبه الريفية بنسبة 90% موزعة على مساحة 28375 كلم² بكثافة سكانية تختلف من بلدية إلى أخرى بـ 2.28 نسمة/كلم².

الحدود الإقليمية للمؤسسة:

- شمالاً: المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بغرداية والقرارة.
- جنوباً: المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمنيعية.
- شرقاً: المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بورقلة.
- غرباً: المؤسسات الصحية لكل من البيض والأغواط.

تضم المؤسسة عدداً من المستخدمين يقدر عددهم بـ 522 عامل موزعة على جميع الأسلاك.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

3.1. الموقع الجغرافي والنطاق:

- تقع في دائرة متليلي الشعانبة، وتبعد عن عاصمة ولاية غرداية بمسافة 42 كلم جنوباً، وعن الجزائر العاصمة بمسافة 642 كلم.
- تغطي حالياً 54,463 نسمة تابعة لبلديات: متليلي، سبب، وزلفانة، وحاسي لفحل المنصورة.
- تتوزع على مساحة 28,375 كلم مربع.
- **الحدود:** يحدها شمالاً المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية والقرارة، جنوباً المنيعية، شرقاً ورقلة، وغرباً البيض والأغواط.

4.1. المرفق العام:

- **مؤسسة عمومية ذات طابع إداري:** تخضع للقانون العام (القانون الإداري) وتقتصر في منازعاتها القضاء الإداري.
- **تسيير المرفق:** تعتبر قراراتها إدارية وعمالها موظفون عموميون يخضعون لقانون الوظيفة العمومية.
- **الشخصية المعنوية:** يترتب عليها ذمة مالية مستقلة، أهلية قانونية للقيام بالأعمال، موطن (مقر الإدارة)، ونائب يعبر عنها، وحق التقاضي.
- **الاستقلال المالي:** لها ميزانية خاصة بها والأمر بالصرف فيها هو مديرها، مع بقاء تمويلها مرتبطاً بالدولة وصندوق الضمان الاجتماعي.
- **وصاية الوالي:** تخضع لوصاية الوالي، حيث يترأس مجلس إدارتها ممثل عنه.
- **قيد التخصص:** تلتزم فقط بالأعمال المحددة في نص إنشائها ولا تمارس أي نشاط آخر.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

5.1. مهام المستشفى

تتمثل مهام المستشفى حسب المادة الثانية من المرسوم التنفيذي المذكور سابقاً في:

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الوقائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة ونقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

تنظيم المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي

يتمثل التنظيم الداخلي للمؤسسة حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20/12/2009 في مصالح إدارية وأخرى استشفائية. تتكون المصالح الإدارية من مديرية عامة وأربع مديريات فرعية.

6.1. المصالح الإدارية للمؤسسة

تتكون الهيكلية الإدارية من المكتب والمديريات التالية:¹

أ- الإدارة العامة:

يمثلها مدير المؤسسة المكلف بتسيير الإدارة الصحية في المجال المالي، أما التسيير الإداري فهو من اختصاص مدير الصحة بالولاية.

¹ دحمان أحمد، تقرير تربص تنفيذ النفقات وفق نظام المحاسبة العمومية، المدرسة الوطنية للمناجنت وإدارة الصحة، المرسى،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

ب- المديرية الفرعية للمالية والوسائل:

تتولى توفير احتياجات المؤسسة من مواد، معدات، أدوية، تغذية، غازات طبية، ووقود، وتسيير المشتريات وفق قانون الصفقات العمومية. وتشمل المكاتب التالية:

- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والهيكل.

ج- المديرية الفرعية للموارد البشرية:

تدعم المصالح الصحية بالموظفين (أطباء، شبه طبيين، إداريين)، وتهتم بالتعيينات، الترقيات، الأجور، والنزاعات. وتشمل:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والنزاعات.
- مكتب التكوين.

د- المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

تسهر على تنفيذ المهام الرئيسية للمؤسسة (تنظيم البرامج الصحية، الوقاية، والتقييم). وتشمل:

- مكتب القبول.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

• مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

• مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

هـ- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة:

تشرف على الصيانة الوقائية والعلاجية للمعدات وترميم الهياكل الصحية. وتشمل:

• مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

• مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

2. الهيكل التنظيمي الإداري

يتكون التنظيم الإداري للمؤسسة من أربع مديريات فرعية، يلحق بكل منها عدة مكاتب تقوم بمهامها حسب اختصاصها وصلاحياتها. تجدر الإشارة إلى أن هذه المكاتب لا يشرف عليها رؤساء مكاتب معينون رسمياً نظراً لعدم صدور القوانين الأساسية المتعلقة بالمناصب العليا.

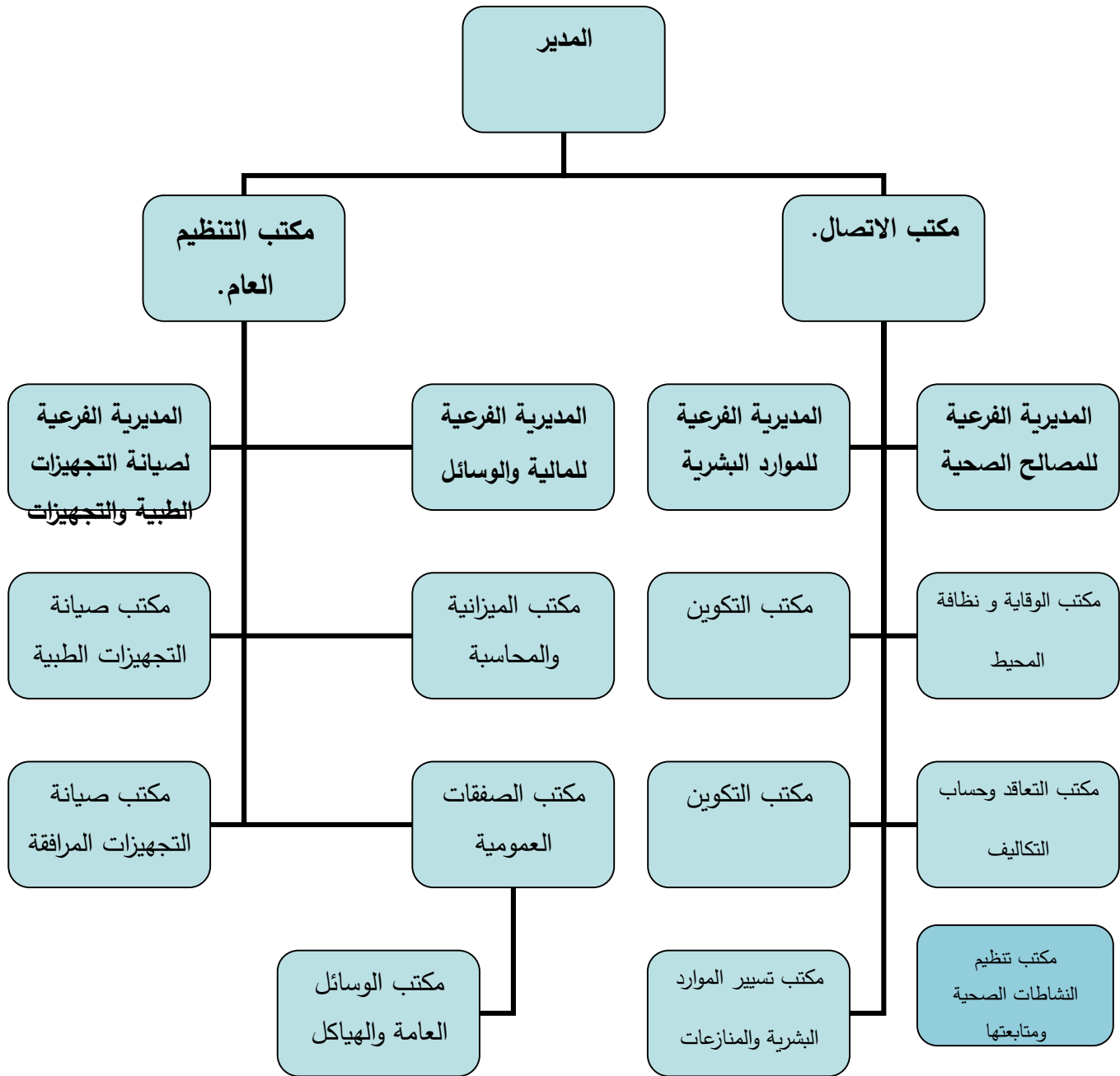
ينطبق الأمر نفسه على المديريات الفرعية، فرغم أنها مناصب هيكلية، إلا أنه يشرف عليها نواب مدير

بصفة "تكاليف" فقط دون تعيين مساعدين للمدير. وهذا الأخير (المدير) لا يُسمح له بالتسيير المالي إلا

بصفة "مسير مالي" فقط، كون التسيير الإداري من اختصاص مدير الصحة بالولاية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

الشكل 01 مخطط الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي¹

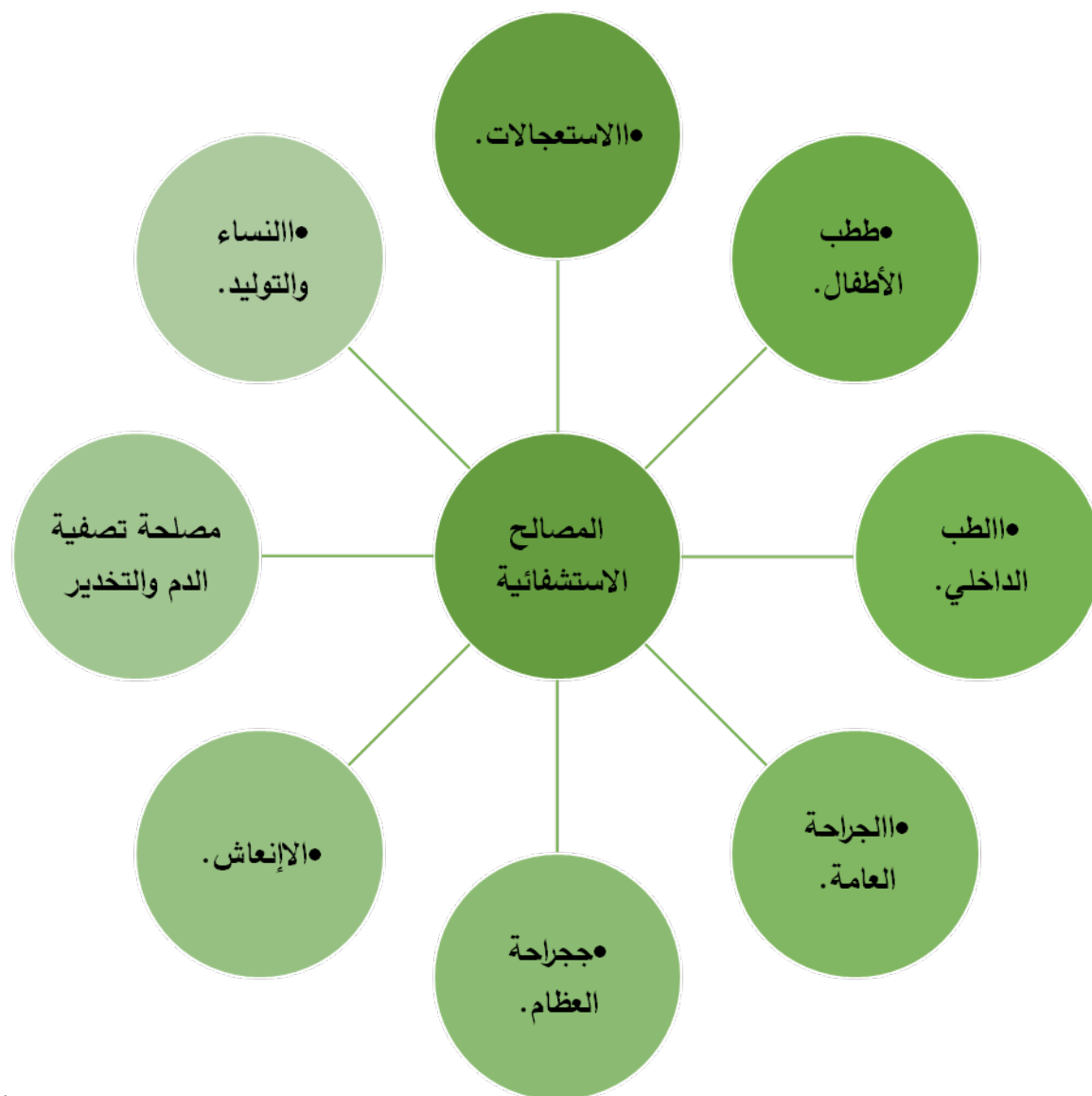


القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر

المصدر الجديد الرسمي للجمهورية الجزائرية العدد 15 سنة 2009

¹المخطط من مصدر إذاعة المؤسسة

شكل 02 الهيكل التنظيمي للمصالح الاستشفائية



3- عدد العمال بالمؤسسة

تضم المؤسسة 526 عاملاً حسب القائمة الاسمية لغاية 2018/12/31، موزعين كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

جدول رقم (02): يوضح عدد العمال بالمؤسسة

العدد	الأسلاك
24	الأطباء الأخصائيون
31	الأطباء العامون
02	صيدلي
304	شبه الطبيين (ممرضين، أعوان طبيين في التخدير والإنعاش، قابلات)
60	الإداريون (الأسلاك المشتركة)
105	عمال المصالح (عمال مهنيين، سائقون، أعوان نظافة، أعوان وقاية وأمن)
526	المجموع

المصدر مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات للمؤسسة

4- التوزيع الهيكلي الاستشفائي

تبلغ طاقة الاستيعاب النظرية للمؤسسة 190 سريراً، موزعة على المصالح كالتالي:

جدول رقم (03): التوزيع الهيكلي الاستشفائي

التوزيع الهيكلي الاستشفائي	عدد الأسرة (نظري)	عدد الأسرة (حقيقي)	الوحدات
طب الأطفال	30	23	حديثو الولادة (11)، الرضع والأطفال (12)
الطب الداخلي	30	30	رجال (15)، نساء (15)
أمراض النساء والتوليد	30	25	أمراض النساء (12)، التوليد (13)
الإنعاش والتخدير	10	04	العلاج المكثف (2)، ما بعد العمليات (2)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

جراحة العامة	30	28	جراحة نساء (10)، جراحة رجال (10)، جراحة أطفال (8)
جراحة العظام	15	15	وحدة مختلطة (رجال، نساء، أطفال)
طب العيون	15	00	وحدة مختلطة (نساء ورجال)
مركز تصفية الدم	20	20	أسرة خاصة بمرضى الكلى
المستعجلات الطبية الجراحية	10	06	المستعجلات الطبية الجراحية
المجموع	190	152	14 وحدة

المصدر التقرير السنوي للنشاطات المؤسسة لسنة 2018

5- الوحدات التقنية المساندة

تضم المؤسسة وحدات دعم وإسناد للخدمات الاستشفائية تشمل:

الجدول رقم (04): الوحدات التقنية المساندة

الأسلاك	العدد
- المخبر	02
- الأشعة	02
- السكانير	01
- وحدة حقن الدم	01

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

03	- مجمع العمليات
----	-----------------

بالإضافة إلى صيدلية تشرف على تموين المؤسسة بالأدوية والمواد الطبية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتأمينها وتوزيعها.

6. الهيئات المسيرة للمؤسسة

حددت المادة العاشرة (10) من المرسوم التنفيذي 07/140 الهيئات المسيرة بالمؤسسة، حيث يشرف على تسيير المؤسسة مجلس إدارة ويديرها مدير، ويُزودان بهيئة استشارية تدعى المجلس الطبي¹.

1.6. مجلس الإدارة:

يرأس مجلس الإدارة مدير الصحة والسكان بالولاية، حيث يتداول في المواضيع التالية:

- مخطط التنمية القصير والمتوسط المدى.
- الحسابات التقديرية، الحساب الإداري، والمشاريع الاستثمارية.
- مشاريع المخططات التنظيمية للمصالح والبرامج السنوية الخاصة بصيانة البيانات والتجهيزات.
- العقود المتعلقة بالخدمات العلاجية والموقعة مع الشركات، لا سيما مع هيئات الضمان الاجتماعي، التأمينات الاقتصادية، التعاونيات المحلية، والمؤسسات والهيئات الأخرى.
- مشروع جدول الموظفين والنظام الداخلي للمؤسسة.

¹ دحمان أحمد، مرجع سابق، ص 6-7.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

2.6. المدير:

يعتبر المدير المسير المالي للمؤسسة، ويعين بقرار من وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، ويساعده في مهامه مديرون مساعدون يعينون بنفس القرار. يتم تفويض الإمضاء للمدير لممارسة السلطة السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته، إذ يملك سلطة التعيين والتسيير على مجموع مستخدمي المؤسسة (باستثناء المستخدمين الذين خصص لهم شكل آخر من أشكال التعيين كالأطباء الأخصائيين). فهو الأمر بالصرف الرئيسي وممثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المهنية، كما يعتبر الهيئة التنفيذية للمؤسسة التي تسهر على تنفيذ مداورات مجلس الإدارة وضمان أمانته.

3.6. المجلس الاستشاري:

الممثل في المجلس الطبي والهيئة الطبية التنفيذية، وهو مسؤول عن:

- دراسة ووضع السياسات والخطط الطبية لتحقيق أهداف المؤسسة الوقائية والعلاجية.
- برامج التكوين والتعليم الطبي والبحوث الصحية.
- تقييم سير العمل الطبي وبحث سبل تطوير الخدمة الصحية المقدمة للمريض بصورة مستمرة.
- معالجة المشكلات التنسيقية بين المصالح الطبية الاستشفائية.

المطلب الثاني مجتمع الدراسة و أدوات التحليل

1.مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي، والتي تضم مختلف الفئات الوظيفية من أطباء، وشبه طبيين، وإداريين، وعمال مهنيين. ويبلغ عدد العاملين بها أكثر من 500 موظف، موزعين على عدة مصالح إدارية واستشفائية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

وقد تم اختيار هذا المجتمع لكونه يمثل بيئة عمل تعتمد بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات في تسيير مختلف الأنشطة، سواء الإدارية أو الطبية، مما يجعله مناسباً لدراسة أثر هذه التكنولوجيا على الأداء الوظيفي.

كما تم التركيز على عينة قصدية من بعض الموظفين الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بشكل مباشر في أداء مهامهم اليومية، وذلك بهدف الحصول على معلومات دقيقة وواقعية تعكس طبيعة استخدام هذه التقنيات وتأثيرها على أدائهم.

2. أدوات جمع البيانات الميدانية

فمن من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة الميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي، تم الاعتماد على مجموعة من أدوات جمع البيانات التي سمحت بجمع معلومات دقيقة وشاملة حول الواقع الميداني للموضوع، وذلك من خلال كل من الملاحظة، و المقابلة

1. الملاحظة

الملاحظة واحدة من أبرز أدوات البحث العلمي التي تُستخدم لمتابعة الظواهر والسلوكيات في بيئتها الطبيعية دون تدخل الباحث المباشر في هذه الدراسة، تم استخدام الملاحظة الميدانية المباشرة لمتابعة كيفية استخدام الموظفين للمنصات الرقمية الداخلية، وطبيعة تفاعلهم مع هذه الأدوات، ومستوى تبادل المعلومات عبر القنوات الرقمية المختلفة. وقد مكّنت هذه الأداة الباحث من تسجيل سلوكيات حقيقية للموظفين داخل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

المؤسسة، وفهم ديناميكيات الاتصال الداخلي الرقمي في سياق عملي، بعيداً عن التحيز الذاتي الذي قد ينشأ عند الاكتفاء بالاستبيانات أو المقابلات¹.

ب. المقابلة

المقابلة هو أداة تعتمد على مجموعة من الأسئلة المنظمة لقياس المتغيرات موضوع البحث بشكل موضوعي ودقيق². وقد تم تصميم دليل مقابلة يتضمن مجموعة من الأسئلة المفتوحة، مقسمة إلى أربعة محاور رئيسية، وهي:

- مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات
 - تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي
 - دور التدريب في استخدام تكنولوجيا المعلومات
 - الصعوبات والتحديات المرتبطة باستخدامها
- وقد أجريت المقابلات بشكل مباشر مع مجموعة من الموظفين (موظفون، إداريون، تقنيون، مستخدمو الأنظمة المعلوماتية.) داخل المؤسسة، حيث تم طرح الأسئلة بطريقة مرنة تسمح للمبحوثين بالتعبير عن آرائهم بحرية، مع تسجيل الملاحظات والإجابات بدقة.

كما ساهمت هذه الأداة في الكشف عن الجوانب النوعية التي لا يمكن قياسها بالأساليب الكمية، مثل الانطباعات الشخصية، ومستوى الرضا، والصعوبات التي يواجهها الموظفون أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات.

¹ حوزش عمار وأخروف، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات

الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين – ألمانيا، الطبعة الأولى، 2019، ص 68

² رفاعي أحمد، مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية واقتصادية، عمان، الأردن، 2005، ص. 181.

3. أدوات جمع البيانات العلمية :

إلى جانب الأدوات الميدانية التي تم استخدامها لجمع البيانات من الواقع العملي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي ، استعنا أيضًا بمجموعة من الأدوات العلمية والمنهجية التي ساهمت في بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد المفاهيم والمقاربات ذات الصلة.

لقد تم الاعتماد أساسًا على المصادر العلمية الأكاديمية الموثوقة، سواء كانت كتبًا أو مقالات أو دراسات منشورة في مجلات علمية متخصصة أو مذكرات جامعية سابقة. وقد مكّنت هذه الأدوات من تكوين قاعدة معرفية متينة تم من خلالها تحديد المفاهيم الأساسية للبحث، مثل مفهوم المنصات الرقمية الداخلية، ومفهوم الاتصال التنظيمي، إضافة إلى تحديد العلاقة النظرية بين هذين المتغيرين في ضوء الدراسات الحديثة في مجال الاتصال المؤسسي الرقمي.

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

يخصص هذا المبحث لتحليل البيانات المجمعة من الدراسة الميدانية بشكل علمي ومنهجي. تكما يتم من خلاله اختبار فرضيات الدراسة للتأكد من صحتها أو رفضها. بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس واقع الدراسة داخل المؤسسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

بعد إجراء المقابلات مع عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي، تم تفريغ الإجابات وتحليلها وفق المحاور الرئيسية لدليل المقابلة، وذلك بهدف الكشف عن طبيعة استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي، إضافة إلى تحديد أهم الصعوبات والتحديات المرتبطة بها.

وقد تم عرض وتحليل النتائج كما يلي:

أولاً: تحليل نتائج المحور الأول (مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات)

- أظهرت نتائج المقابلات أن غالبية الموظفين يعتمدون بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات في أداء مهامهم اليومية، حيث تمثلت أهم الأدوات المستخدمة في الحواسيب، أنظمة إدارة المرضى، البرامج الإدارية، وقواعد البيانات، إضافة إلى استخدام الإنترنت في التواصل وتبادل المعلومات.
- كما بينت الإجابات أن درجة الاعتماد على هذه التقنيات تتراوح بين المتوسطة والعالية، وذلك حسب طبيعة الوظيفة، حيث يزداد استخدامها لدى الفئات الإدارية وشبه الطبية مقارنة ببعض الفئات الأخرى.
- وأكد أغلب المبحوثين أنهم يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بشكل يومي، نظراً لارتباطها المباشر بإنجاز المهام، خاصة في تسجيل البيانات، إعداد التقارير، وتسيير الملفات الطبية والإدارية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

- في المقابل، أشار بعض الموظفين إلى وجود تفاوت في مستوى استخدام التكنولوجيا بين العاملين، ويرجع ذلك إلى اختلاف مستوى التكوين والخبرة في استخدام هذه التقنيات. تعكس هذه النتائج أن المؤسسة تعرف مستوى جيدًا من تبني تكنولوجيا المعلومات، غير أن هذا الاستخدام لا يزال غير متكافئ بين جميع الموظفين، وهو ما قد يؤثر على مستوى الأداء الجماعي.

ثانيًا: تحليل نتائج المحور الثاني (تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي)

- أجمع معظم المبحوثين على أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل واضح في تحسين أدائهم الوظيفي، حيث أشاروا إلى أنها تساعد في تسريع إنجاز المهام وتقليل الوقت والجهد المبذول.
- كما أكدوا أن استخدام هذه التقنيات ساهم في تحسين دقة العمل وتقليل الأخطاء، خاصة في ما يتعلق بإدخال البيانات ومعالجتها، إضافة إلى تسهيل الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.
- وأشار بعض الموظفين إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساعدهم في تنظيم العمل واتخاذ القرارات بشكل أفضل، من خلال توفير معلومات دقيقة وحديثة تدعم عملية اتخاذ القرار.
- كما اتفق أغلب المبحوثين على أن غياب هذه التكنولوجيا سيؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء، وزيادة التعقيد في إنجاز المهام.
- تؤكد هذه النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي، وهو ما يتماشى مع ما تم التوصل إليه في الإطار النظري والدراسات السابقة.

ثالثًا: تحليل نتائج المحور الثالث (دور التدريب في استخدام تكنولوجيا المعلومات)

- أظهرت النتائج أن جزءًا من الموظفين قد تلقى تدريبًا على استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، إلا أن هذا التدريب كان في أغلب الحالات محدودًا وغير كافٍ.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

- وأشار العديد من المبحوثين إلى حاجتهم إلى دورات تدريبية إضافية، خاصة في ما يتعلق باستخدام البرامج الحديثة وتطوير المهارات الرقمية.
- كما بينت الإجابات أن مستوى إتقان الموظف لتكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل مباشر على أدائه الوظيفي، حيث أن الموظفين الأكثر كفاءة في استخدام هذه التقنيات ينجزون مهامهم بسرعة ودقة أكبر. تشير هذه النتائج إلى أن التدريب يمثل عاملاً حاسماً في تعزيز فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وأن نقص التكوين قد يحد من الاستفادة الكاملة منها.

رابعاً: تحليل نتائج المحور الرابع (الصعوبات والتحديات)

كشفت نتائج المقابلات عن وجود عدة صعوبات تواجه الموظفين عند استخدام تكنولوجيا المعلومات، من أبرزها:

- الأعطال التقنية المفاجئة؛
 - ضعف شبكة الإنترنت أحياناً؛
 - نقص الدعم الفني داخل المؤسسة؛
 - عدم توفر التكوين المستمر؛
- كما أشار بعض الموظفين إلى أن هذه المشاكل تؤثر سلباً على سير العمل، وقد تؤدي إلى تأخير إنجاز المهام.

وفيما يتعلق بالاقتراعات، أكد المبحوثون على ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتوفير دعم فني دائم، وتنظيم دورات تدريبية مستمرة للموظفين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

تدل هذه النتائج على أن فعالية تكنولوجيا المعلومات لا تعتمد فقط على توفرها، بل أيضًا على جودة

استخدامها والدعم المرافق لها.

من خلال تحليل مختلف محاور المقابلة، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا مهمًا في تحسين

الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، من خلال تسريع العمل، تحسين الجودة، ودعم اتخاذ القرار. غير أن هذا

الدور يتأثر بعدة عوامل، أبرزها مستوى تدريب الموظفين، وتوفر الدعم الفني، وجودة البنية التحتية

التكنولوجية.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.

استنادًا إلى النتائج الميدانية المتوصل إليها من خلال تحليل المقابلات، يمكن اختبار فرضيات الدراسة في

ضوء ما تم رصده من معطيات واقعية، وذلك عبر مقارنة تحليلية تفسيرية تربط بين الإطار النظري والواقع

التطبيقي داخل المؤسسة محل الدراسة، مع الاستئناس بما توصلت إليه الدراسات السابقة في هذا المجال.

تتمحور الفرضية الأولى حول وجود علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي

للعاملين. وقد أظهرت النتائج الميدانية وجود توافق واضح مع هذا الطرح، حيث أكد غالبية المبحوثين أن

اعتماد الأنظمة الرقمية ساهم في تسريع وتيرة العمل، وتحسين جودة الأداء، وتقليل الأخطاء المرتبطة

بالمعالجة اليدوية، فضلًا عن تعزيز القدرة على الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب. غير أن القراءة

التحليلية لهذه النتائج تكشف أن هذه العلاقة لا يمكن اختزالها في بعد خطي مباشر، بل تتخذ طابعًا تفاعليًا

يتأثر بجملة من العوامل الوسيطة، مثل مستوى تأهيل المستخدمين، وفعالية البنية التحتية، ودرجة التكامل

بين الأنظمة المعتمدة. وهو ما يتقاطع مع ما ذهبت إليه العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن أثر

تكنولوجيا المعلومات يظل رهينًا بمدى ملاءمتها لبيئة العمل وقدرة الأفراد على استثمارها. وعليه، يمكن

اعتبار هذه الفرضية محققة ميدانيًا، لكن في إطار علاقة مشروطة وليست مطلقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

أما الفرضية الثانية، المتعلقة بتأثير مستوى مهارات الموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، فقد حظيت بدعم قوي من النتائج الميدانية، حيث كشفت المقابلات عن وجود تباين ملحوظ في القدرات الرقمية بين الموظفين، انعكس بشكل مباشر على اختلاف مستويات الأداء. فقد تبين أن الأفراد الذين يمتلكون مهارات تقنية أعلى يتميزون بقدرتهم على استغلال الأنظمة الرقمية بكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على سرعة الإنجاز ودقة العمل، في حين يواجه الآخرون صعوبات تحد من فاعلية أدائهم. ويعزز هذا المعطى ما أكدته الأدبيات النظرية من أن المورد البشري يمثل العنصر الحاسم في إنجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وأن التكنولوجيا لا تحقق قيمتها إلا من خلال كفاءة مستخدميها. وعليه، يمكن الجزم بأن هذه الفرضية قد تحققت بشكل واضح، مع إبراز الدور المركزي للمهارات الرقمية كعامل وسيط بين التكنولوجيا والأداء.

وفيما يخص الفرضية الثالثة، التي تفترض أن توفر الدعم الإداري والتدريب المناسب يعزز من فعالية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي، فقد أظهرت النتائج وجود فجوة واضحة بين الإمكانيات التقنية المتاحة ومستوى التأهيل البشري والدعم التنظيمي. إذ أشار عدد معتبر من المبحوثين إلى محدودية برامج التدريب، وغياب التكوين المستمر، إلى جانب ضعف الدعم الفني في بعض الحالات، وهو ما انعكس سلباً على مستوى الاستفادة من الأنظمة الرقمية. ويعكس هذا الوضع ما تشير إليه الأدبيات الحديثة من أن التحول الرقمي لا يقتصر على اقتناء التكنولوجيا، بل يتطلب مرافقة تنظيمية وتكوينية تضمن حسن توظيفها. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن هذه الفرضية صحيحة من الناحية النظرية، غير أن تجسيدها داخل المؤسسة لا يزال جزئياً، مما يحد من تحقيق الأثر الكامل لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.

وفي ضوء ما سبق، يتبين أن نتائج الدراسة تتماشى بدرجة كبيرة مع الفرضيات المطروحة، مع تسجيل تفاوت في مستوى تحققها، حيث تؤكد المعطيات الميدانية أن تكنولوجيا المعلومات تمثل عاملاً أساسياً في تحسين الأداء الوظيفي، غير أن هذا الدور يظل مشروطاً بتوفر بيئة تنظيمية داعمة وكفاءات بشرية مؤهلة. كما

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

تكشف النتائج عن أن العلاقة بين التكنولوجيا والأداء ليست علاقة آلية، بل علاقة مركبة تتداخل فيها الأبعاد التقنية والبشرية والتنظيمية. ومن ثم، فإن تحقيق الاستفادة المثلى من تكنولوجيا المعلومات يستدعي تبني رؤية شمولية تقوم على التكامل بين الاستثمار في الوسائل التقنية وتنمية المهارات البشرية وتعزيز الدعم الإداري، بما يضمن تحسين الأداء الوظيفي بشكل مستدام وفعال.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

أجوبة المقابلة

س1: ما هي أهم أدوات أو أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها في عملك اليومي؟

ج1: أستخدم الحاسوب والبرامج المعلوماتية المختلفة التي تساعدني على إنجاز المهام اليومية داخل المؤسسة.

س2: كيف تصف درجة اعتمادك على هذه التقنيات في أداء مهامك (ضعيف، متوسط، كبير)؟ ولماذا؟

ج2: درجة اعتمادي كبيرة، لأن أغلب الأعمال أصبحت تعتمد على الحاسوب لضمان حسن سير العمل وإنجاز المهام بكفاءة.

س3: هل تستخدم هذه التقنيات بشكل يومي أم عند الحاجة فقط؟ وضح ذلك.

ج3: أستخدمها بشكل يومي، لأنها تسهل العمل وتجعله أكثر تنظيماً وسرعة ودقة.

س4: هل ترى أن جميع العاملين في المؤسسة يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بنفس المستوى؟ ولماذا؟

ج4: لا، ليس بنفس المستوى، لأن طبيعة العمل تختلف من مصلحة إلى أخرى، وبالتالي تختلف درجة الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات.

المحور الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

س5: كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع إنجاز مهامك اليومية؟

ج5: مع تطور الرقمنة أصبحت وتيرة العمل أسرع وأسهل، كما ساهمت في اختصار الوقت وتقليل الاعتماد على السجلات الورقية التقليدية.

س6: هل لاحظت تحسناً في دقة وجودة العمل بعد استخدام هذه التقنيات؟ أعط أمثلة إن أمكن.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

ج6: نعم، لاحظت تحسناً كبيراً في دقة وجودة العمل. فعلى سبيل المثال، أصبحت المعلومات الشخصية للمريض محفوظة ومؤرشفة داخل البرامج المعلوماتية، مما يسهل الوصول إليها وتقديمها للمريض حتى بعد مرور فترة طويلة.

س7: هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العمل واتخاذ القرارات؟ كيف؟

ج7: نعم، تساعدني في تنظيم العمل واتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بسرعة، وتبسيط الإجراءات، واختصار الوقت والجهد.

س8: هل تعتقد أن أدائك كان سيكون أقل كفاءة بدون استخدام هذه التقنيات؟ ولماذا؟

ج8: نعم، لأن تكنولوجيا المعلومات أصبحت ضرورة في مختلف المؤسسات والإدارات، واستعمالها يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة العمل.

المحور الثالث: دور التدريب في استخدام تكنولوجيا المعلومات

س9: هل تلقيت أي تدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة؟ صف هذا التدريب.

ج9: لا، لم ألتق أي تدريب خاص باستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة.

س10: إلى أي مدى كان هذا التدريب كافياً لتمكينك من استخدام هذه التقنيات بكفاءة؟

ج10: لم ألتق أي تدريب، لذلك لا يمكنني تقييم مدى كفايته.

س11: هل تشعر بالحاجة إلى دورات تدريبية إضافية؟ وفي أي مجالات تحديداً؟

ج11: نعم، أشعر بالحاجة إلى دورات تدريبية إضافية في عدة مجالات، خاصة المحاسبة، وإبرام الصفقات، وتسيير معلومات المرضى، والأرشفة الإلكترونية، والموارد البشرية.

س12: كيف يؤثر مستوى إتقانك لتكنولوجيا المعلومات على أدائك في العمل؟

ج12: يؤثر بشكل إيجابي على أدائي، حيث يساعدني على إنجاز المهام بسرعة ودقة أكبر، وهو ما أطمح إلى تطويره باستمرار.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي لولاية غرداية

المحور الرابع: الصعوبات والتحديات

س13: ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهك عند استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل؟

ج13: من أبرز الصعوبات وجود أجهزة تحتاج إلى تطوير، وعدم توفر برامج حماية كافية، إضافة إلى بعض البرامج غير المدروسة ونقص ملحقات الأجهزة.

س14: هل تواجه مشاكل تقنية (مثل الأعطال أو ضعف الشبكة)؟ كيف تؤثر عليك؟

ج14: نعم، أواجه بعض المشاكل التقنية مثل أعطال الحاسوب، وانقطاع الكهرباء، وضعف أو انقطاع شبكة الإنترنت، مما يؤدي إلى تعطيل العمل وتراكم البيانات التي يجب إدخالها في البرامج.

س15: هل هناك نقص في الدعم الفني أو التوجيه داخل المؤسسة؟ وضح ذلك.

ج15: نعم، يوجد نقص في الدعم الفني والتوجيه، لذلك من الضروري تنظيم دورات تدريبية وإرسال العمال إلى مؤسسات أو مراكز متخصصة لاكتساب المهارات اللازمة.

س16: ما هي اقتراحاتك لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة؟

ج16: أقترح تحسين جودة الأجهزة، وتطوير البرامج وتعزيز حمايتها، ورفع مستوى الدعم الفني، وتنظيم دورات تدريبية داخلية وخارجية للعمال، وتحسين سرعة الإنترنت، وتوفير فرق تقنية مختصة للتدخل السريع عند حدوث الأعطال، بالإضافة إلى تحسين استقرار الكهرباء.

خلاصة الفصل :

توصل هذا الفصل إلى مجموعة من النتائج الميدانية التي أكدت وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة محل الدراسة. غير أن هذا التأثير يظل مرتبطاً بعدة عوامل أهمها التكوين والدعم التقني والبنية التحتية. كما أظهرت النتائج وجود تفاوت في مستوى استخدام التكنولوجيا بين الموظفين. وتم تأكيد أغلب الفرضيات مع تسجيل طابع مشروط للعلاقات المدروسة. وبذلك تم الانتقال من التحليل الميداني إلى استخلاص نتائج عامة تخدم أهداف الدراسة.



خاتمة



خاتمة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، أصبحت تكنولوجيا المعلومات تمثل أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحسين أدائها وتعزيز كفاءتها التنظيمية، وهو ما جعلها محور اهتمام العديد من الدراسات العلمية، من بينها هذه الدراسة التي سعت إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي.

وقد انطلقت هذه الدراسة من إشكالية رئيسية تمحورت حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، حيث تم تناول هذا الموضوع من خلال شقين متكاملين: شق نظري تم فيه عرض المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، وشق ميداني تم من خلاله جمع وتحليل البيانات اعتمادًا على المقابلة كأداة رئيسية.

وقد أتاح الإطار النظري للدراسة بناء قاعدة معرفية متينة، من خلال استعراض مختلف التعاريف والمقاربات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى تحديد عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته، وإبراز طبيعة العلاقة بينهما، والتي تبين أنها علاقة تأثير متبادل تتوقف على مدى كفاءة استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة. أما على المستوى الميداني، فقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود اعتماد ملحوظ على تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام اليومية، خاصة في الجوانب الإدارية والطبية، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في تسريع الإجراءات، وتحسين جودة العمل، وتقليل الأخطاء، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، مما انعكس إيجابًا على الأداء الوظيفي للعاملين.

غير أن هذه النتائج أظهرت في الوقت نفسه أن هذا التأثير الإيجابي لا يتحقق بشكل تلقائي أو متكامل، بل يرتبط بجملة من العوامل الوسيطة، من بينها مستوى مهارات الموظفين في استخدام التكنولوجيا، وجودة التكوين المتاح، ومدى توفر الدعم الفني والتنظيمي داخل المؤسسة. كما بينت الدراسة وجود تفاوت في مستوى

خاتمة

استخدام تكنولوجيا المعلومات بين الموظفين، وهو ما يعكس وجود فجوة رقمية داخلية تؤثر على تجانس الأداء الوظيفي، وتحد من الاستفادة المثلى من الإمكانيات التكنولوجية المتاحة.

ومن جهة أخرى، كشفت النتائج عن وجود مجموعة من الصعوبات والتحديات التي تعيق الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، من أبرزها الأعطال التقنية، وضعف شبكة الاتصال، ونقص التكوين المستمر، إضافة إلى محدودية الدعم الفني، وهو ما يؤثر سلبًا على سير العمل ويقلل من فعالية الأداء.

وفيما يتعلق باختبار فرضيات الدراسة، فقد تم التوصل إلى أن الفرضية الأولى، المتعلقة بوجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، قد تحققت ميدانيًا، مع التأكيد على أن هذه العلاقة تظل مشروطة بمجموعة من العوامل التنظيمية والبشرية. كما تم التأكد من صحة الفرضية الثانية، التي تؤكد على تأثير مهارات الموظفين الرقمية في تحسين الأداء، حيث تبين أن الكفاءة في استخدام التكنولوجيا تمثل عنصرًا حاسمًا في تحقيق الأداء المتميز.

أما الفرضية الثالثة، فقد أظهرت النتائج أنها صحيحة من حيث المبدأ، إلا أن تطبيقها داخل المؤسسة لا يزال غير مكتمل، نتيجة ضعف برامج التدريب ونقص الدعم الإداري، وهو ما يحد من تحقيق الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات تمثل أداة فعالة لتحسين الأداء الوظيفي، لكنها لا تحقق أهدافها إلا في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تقوم على تأهيل العنصر البشري، وتوفير الدعم التقني، وتعزيز ثقافة الاستخدام الفعال للتكنولوجيا. كما توصلت الدراسة إلى أن نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات لا يعتمد فقط على توفر الوسائل التكنولوجية، بل يتطلب رؤية استراتيجية شاملة تأخذ بعين الاعتبار مختلف الأبعاد التقنية والبشرية والتنظيمية.

خاتمة

وفي هذا السياق، تبرز أهمية الاستثمار في التكوين المستمر للموظفين، وتحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتوفير دعم فني دائم، بما يضمن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وتحقيق الأداء الوظيفي المطلوب. يمكن التأكيد على أن هذه الدراسة تشكل إضافة علمية متواضعة في مجال دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، كما تفتح المجال أمام دراسات مستقبلية يمكن أن تتناول هذا الموضوع من زوايا أخرى، مثل تأثير الذكاء الاصطناعي أو التحول الرقمي الشامل على الأداء داخل المؤسسات.

خاتمة

المقترحات :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أبرزت الدور الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي، مع تسجيل بعض النقائص المرتبطة بالتكوين والدعم التقني، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها تعزيز فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة محل الدراسة، ورفع مستوى الأداء الوظيفي بشكل أكثر استدامة وفعالية.

- يتضح أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لا يحقق أهدافه بالشكل الأمثل إلا إذا كان مرفقاً بتطوير مستمر للكفاءات البشرية، وعليه فإن المؤسسة مدعوة إلى تعزيز برامج التكوين والتدريب في مجال استخدام الأنظمة الرقمية، من خلال تنظيم دورات دورية ومكثفة تستهدف جميع الفئات الوظيفية دون استثناء، مع التركيز على الجوانب التطبيقية المرتبطة بالعمل اليومي، وليس فقط الجوانب النظرية.
- يُستحسن تبني سياسة تكوين مستمر تتماشى مع التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا، وذلك لضمان مواكبة الموظفين للتحديات المستجدة في البرمجيات والأنظمة المعلوماتية، بما يسمح برفع كفاءتهم وتحسين قدرتهم على التعامل مع مختلف الأدوات الرقمية بكفاءة ومرونة أكبر.
- تبين من خلال الدراسة أن ضعف البنية التحتية التقنية في بعض الأحيان يؤثر سلباً على سير العمل، وعليه فإن تحسين وتحديث التجهيزات التقنية داخل المؤسسة يعد ضرورة ملحة، سواء من خلال تحديث الأجهزة، أو تحسين شبكات الاتصال، أو ضمان استقرار الأنظمة المعلوماتية المستخدمة، بما يقلل من الأعطال التقنية ويضمن استمرارية العمل دون انقطاع.
- يُوصى بضرورة توفير دعم فني دائم وفعال داخل المؤسسة، يكون قادراً على التدخل السريع لمعالجة المشكلات التقنية التي قد تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي يساهم في تقليل الوقت الضائع وتحسين الإنتاجية.

خاتمة

- يُعتبر تقليص الفجوة الرقمية بين الموظفين من الأولويات الأساسية، وذلك من خلال تشجيع الموظفين الأقل خبرة على استخدام التكنولوجيا، ومرافقتهم تدريجيًا إلى مستوى متقدم، بما يضمن توحيد مستوى الأداء الرقمي داخل المؤسسة ويحد من التفاوت في الكفاءة بين الأفراد.
- ينبغي تعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسة، من خلال نشر الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء، وتوضيح دورها في تسهيل العمل وليس تعقيده، مما يساعد على تقليل مقاومة التغيير لدى بعض الموظفين، ويزيد من تقبلهم للتقنيات الحديثة.
- يُستحسن العمل على إدماج تكنولوجيا المعلومات بشكل أعمق في جميع العمليات الإدارية والطبية، مع إعادة النظر في بعض الإجراءات التقليدية التي قد تعيق الاستخدام الأمثل للأنظمة الرقمية، بما يساهم في تحقيق الانسيابية في العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- يُوصى بضرورة اعتماد نظام تقييم دوري لأداء الموظفين يعتمد جزئيًا على مدى قدرتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات، باعتبارها عنصرًا أساسيًا في تقييم الكفاءة الوظيفية في العصر الحديث، وليس مجرد مهارة إضافية.
- يمكن التأكيد على أهمية تبني رؤية استراتيجية شاملة للتحول الرقمي داخل المؤسسة، تقوم على التكامل بين العنصر البشري والتقني والتنظيمي، بما يضمن تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، ويؤدي إلى تحسين مستدام في الأداء الوظيفي ورفع فعالية المؤسسة بشكل عام.



قائمة المصادر و المراجع



أولاً: المراجع العربية

1. الكتب

- البارودي منال أحمد، الرضا الوظيفي وفق التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب، القاهرة، 2015.
- حوزش عمار وأخروف، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، 2019.
- دحمان أحمد، تقرير تربص تنفيذ النفقات وفق نظام المحاسبة العمومية، المدرسة الوطنية للمناجمنت وإدارة الصحة، الجزائر.
- رفاعي أحمد، مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية واقتصادية، عمان، 2005.
- العاني مظهر شعبان، نظم المعلومات الإدارية: منظور تكنولوجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

2. المذكرات والأطروحات الجامعية

- لبيد طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، جامعة وهران 2، 2014-2015.
- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب ميزة تنافسية: دراسة حالة موبيليس، أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة.

- زغامين محمود، تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي، جامعة الوادي، مذكرة ماستر، 2024.

3. المقالات العلمية والمجلات

- بوعاللة عائشة، نظام تقييم أداء العاملين وأثره على الأداء الوظيفي، مجلة مخبر التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، 2021.
- ريب عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث ورقلة، 2012.
- سلمى عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة سوق أهراس، 2018.
- عيسوي نصر الدين، قرارات يزيد، آليات التثمين ودور المورد البشري لتحسين أداء المؤسسة، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، 2016.
- زواقين أحمد (غير موجود هنا؟ تم دمج سابقاً لا يوجد في هذه القائمة)
- نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الوادي، 2016.
- ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 2009.
- الهوني فتحية محمد عيسى، عمران حسن عبد السلام، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة جامعة فزان العلمية، 2025.

4. المؤتمرات العلمية

- المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، القاهرة، 2003.

5. القوانين والوثائق الرسمية

- المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19 ماي 2007.

ثانياً: المراجع الأجنبية

-
- ACHTE Isabelle, Comment Concilier la Performance et le Bien-Être au Travail?, Université Dauphine Paris & EFMD, 2010.
 - DLIMI Soumaya & ALAMI Fatma-Zohra, Performance des Équipes: Cas des PME Marocaines, L'Harmattan, 2018.
 - Goodhue D. L. & Thompson R. L., Task-Technology Fit and Individual Performance, MIS Quarterly, 1995.
 - Ratna R. & Kaur T., The impact of Information Technology on Job Related Factors, Journal of Business and Finance Affairs, 2016.
 - Asmaa Shaker Ashour, Hussein Ali Abis, Wael Abbas Hanoun, The Impact of Using Information Technology on Job Performance, Journal of University of Babylon, 2019.



الملاحق



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université de Ghardaïa
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
الرمز: 01/02/03
2026

غرداية في: 10.01.2026

السيد: مدير المؤسسة الإستشفائية العمومية 18 فيفري متليلي

المؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي
إلى السيد الوارد *
التاريخ: 10.01.2026
الرقم: 01/02/03

الموضوع: طلب تسهيل مهمة

المرجع: المرسوم التنفيذي رقم 13-306 المؤرخ في 31 غشت سنة 2013، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 14-85 المؤرخ في 20 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 20 فبراير سنة 2014.

في إطار تعزيز التعاون و التبادل ما بين الجامعة و الخيط الاقتصادي و الاجتماعي، و بهدف ضمان إجراء بحوث أكاديمية ذات جودة، نشرفنا أن نقدم إلى سيادتكم بطلب تسهيل إجراء دراسة ميدانية لصالح الطلبة :

- 1- سونة ليلى المستوى: الثالثة ليسانس التخصص: إدارة أعمال
 - 2- بن مسعود مرهم المستوى: الثالثة ليسانس التخصص: إدارة أعمال
 - 3- زاوي سيد شيخ يسرى المستوى: الثالثة ليسانس التخصص: إدارة أعمال
- لمذكرة نيل شهادة ليسانس تحت عنوان:
دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي -دراسة حالة-

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.

لموافقة المبدئية للمؤسسة المستقبلة

رئيس القسم
رئيس قسم علوم التسيير
ميلود بن علي



مؤسسة العمومية الإستشفائية بمتليلي
السيد طارق
شروع طارق



أسئلة المقابلة

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة"

المحور الأول: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات

1. ما هي أهم أدوات أو أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها في عملك اليومي؟
2. كيف تصف درجة اعتمادك على هذه التقنيات في أداء مهامك (ضعيف، متوسط، كبير)؟ ولماذا؟
3. هل تستخدم هذه التقنيات بشكل يومي أم عند الحاجة فقط؟ وضح ذلك .
4. هل ترى أن جميع العاملين في المؤسسة يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بنفس المستوى؟ ولماذا؟

المحور الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

1. كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع إنجاز مهامك اليومية؟
2. هل لاحظت تحسناً في دقة وجودة العمل بعد استخدام هذه التقنيات؟ أعط أمثلة إن أمكن .
3. هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات في تنظيم العمل واتخاذ القرارات؟ كيف؟
4. هل تعتقد أن أداءك كان سيكون أقل كفاءة بدون استخدام هذه التقنيات؟ ولماذا؟

المحور الثالث: دور التدريب في استخدام تكنولوجيا المعلومات

1. هل تلقيت أي تدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة؟ صف هذا التدريب .
2. إلى أي مدى كان هذا التدريب كافياً لتمكينك من استخدام هذه التقنيات بكفاءة؟
3. هل تشعر بالحاجة إلى دورات تدريبية إضافية؟ وفي أي مجالات تحديداً؟
4. كيف يؤثر مستوى إتقانك لتكنولوجيا المعلومات على أدائك في العمل؟

المحور الرابع: الصعوبات والتحديات

1. ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهك عند استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل؟
2. هل تواجه مشاكل تقنية (مثل الأعطال أو ضعف الشبكة)؟ كيف تؤثر عليك؟
3. هل هناك نقص في الدعم الفني أو التوجيه داخل المؤسسة؟ وضح ذلك .

ما هي اقتراحاتك لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة؟

الصفحة	العنوان
	شكر و تقدير إهداء ملخص قائمة المحتويات قائمة الجداول و الإشكال قائمة المصطلحات والرموز قائمة الملاحق
١-ز	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي	
09	تمهيد
10	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
10	المطلب الأول :ماهية تكنولوجيا المعلومات
17	المطلب الثاني :ماهية الأداء الوظيفي
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
23	المطلب الأول :عرض الدراسات السابقة (الوطنية – الأجنبية)
33	المطلب الثاني :مناقشة الدراسات السابقة.
36	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية"	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها
39	المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة.
50	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وأدوات التحليل.
54	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة
54	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.
57	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.
62	خلاصة الفصل
64	خاتمة
70	قائمة المراجع
	الملاحق
	الفهرس

