

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



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي  
الميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

**بعنوان:**

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في  
المؤسسات الاقتصادية  
دراسة حالة- مؤسسة اتصالات الجزائر - وحدة ورقلة

من إعداد الطالب: جابر باسماويل

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة غرداية	الاستاذ الدكتور بن عربية فريد
مشرف و مقرا	جامعة غرداية	الاستاذ الدكتور زوزي محمد
مناقشا	جامعة غرداية	الاستاذ الدكتور أولاد الهدار فاتح

السنة الجامعية: 2018 . 2019



كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي

الميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

**بعنوان:**

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في  
المؤسسات الاقتصادية  
دراسة حالة- مؤسسة اتصالات الجزائر - وحدة ورقلة

**من إعداد الطالب:** جابر باسماويل

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة غرداية	الاستاذ الدكتور بن عربية فريد
مشرف و مقرا	جامعة غرداية	الاستاذ الدكتور زوزي محمد
مناقشا	جامعة غرداية	الاستاذ الدكتور أولاد الهدار فاتح

السنة الجامعية: 2018 . 2019

# الشكر

نحمد الله ونشكره ونشني عليه، فالحمد لله أولاً وخيراً على فضله كورمه وبركته  
والذي وفقني لهذا وما كنت لولاه أدركت شيئاً، ونصلي ونسلم على سيد الخلق أجمعين إمام  
المتقين و صاحب الرسالة الجليلة في العلم سيدنا محمد عليه أزكى الصلوات و التسليم وعلى  
أله و صحبه أجمعين.

كما أتقدم بجزيل الشكر و العرفان بالجميل إلى أستاذ المشرف زوزي محمد على  
توجيهاته و إرشاداته القيمة في الإعداد للمذكرة  
كما أخص بالشكر إلى الطاقم الاداري لمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة على  
دعمهم لنا وتفهمهم الدائم بحيث لم ييخلونا بشيء جعله الله لهم في ميزان حسناتهم وإلى  
كل عمال المؤسسة.

كما أتقدم بالشكر أيضا إلى الأشخاص الذين وقفوا بجاني طوال فترة الدراسة ولم  
ييخلوني بمساعدتهم مع كامل الحب و التقدير

## الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم و أكرمنا بالتقوى و أجملنا بالعافية أهدي ثمرة جهدي هذه:

إلى رمز العطاء و صدق الإيلاء إلى درة العطف و الوفاء لكي أجمل حواء إلى صاحبة الدعوات

المستجابة إلى أعظم إنسانة في الكون إلى ولدي الحبيبة..... أطل الله في عمرك

إلى الذي رهن حياته من أجلنا , رمز التضحية وروح المسؤولية , قدوتي في الحياة

أبي الغالي..... حفظك الله

إلى جدتي الغالية أطل الله في عمرها مريامة أبيكر

إلى من فتحت عياني بقربهم و صرت لا أقوى على بعدهم إلى من تقاسمت معهم حلاوة الحياة و مرارتها

إلى أخي و أخواتي كل بإسمه .....فاروق ، ليلي، رحمة منال

إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد إلى كل من مد يد العون والمساعدة

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية - مؤسسة إتصالات الجزائر. ورقلة - و لتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحث الملاحظة و الاستبيان لجمع البيانات و المعلومات.

و اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة القصدية البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة 58 عامل من المؤسسة.

بالاعتماد على SPSS تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ، ومعاملات الارتباط ، وتحليل الانحدار الخطي و خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

ان مؤسسة إتصالات الجزائر - وحدة ورقلة - تطبق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة وأنه يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، كما أنه توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي ، وكذا عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على مستوى الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات ، الأداء الوظيفي ، المؤسسات الاقتصادية.

### Résumé :

Cette étude vise à identifier l'impact des technologies de l'information sur la performance au travail dans les entreprises économiques - Alegria Telecom Corporation. Pour atteindre les objectifs de l'étude, le chercheur a utilisé l'observation et le questionnaire pour collecter des données et des informations.

Le processus de distribution s'est limité à la méthode de l'échantillon simple, de sorte que l'échantillon de l'étude comptait 58 travailleurs de l'institution.

Sur la base de SPSS, les données des questionnaires ont été analysées à l'aide de l'ensemble statistique des sciences sociales: moyennes statistiques, écarts-types, coefficients de corrélation et analyse par régression linéaire.

La Fondation algérienne pour les technologies de l'information - Unité de Ouargla - applique différents types de technologies de l'information dans des proportions différentes. Il existe un bon niveau de performance au travail dans l'institution étudiée. Il existe une corrélation entre l'utilisation des technologies de l'information et la performance au travail et l'absence de différences de signification statistique dans le degré d'impact des caractéristiques personnelles. Pour les répondants sur le niveau de performance.

Mots d'ouverture: informatique, fonctionnalité, les entreprises économiques

## قائمة المحتويات

### قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الشكر.....
VI	الإهداء.....
VI	ملخص الدراسة.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الأشكال.....
VI	قائمة الملاحق.....
أ. ج	مقدمة.....
	<b>الفصل الأول</b> الأدبيات النظرية و التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي
2	تمهيد:
2	المبحث الأول : الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي.
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي
20	خلاصة الفصل:
	<b>الفصل الثاني</b> الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة
22	تمهيد
22	المبحث الأول: الى منهجية الدراسة و الادوات المستخدمة
30	المبحث الثاني :نتائج الدراسة و مناقشتها :
42	خلاصة الفصل.....
44	الخاتمة.....
48	المراجع.....
50	الملاحق.....

## قائمة المحتويات

### قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
11	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	(1-1)
20	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	(2-1)
24	يوضح توزيع عينة الدراسة	(1-2)
25	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس	(2-2)
25	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	(3-2)
26	يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي	(4-2)
27	سنوات الخبرة يوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في العمل بالمؤسسة	(5-2)
27	يوضح توزيع افراد الدراسة وفقاً للوظيفة الحالية	(6-2)
28	يوضح متغيرات الدراسة	(7-2)
29	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت	(8-2)
29	البوضوح العبارات التي تعين أبعاد تكنولوجيا المعلومات.	(9-2)
30	يوضح العبارات التي تقيس أداء الموظفين	(10-2)
32	معامل الثبات الكلي للإستبانة، حيث قدرت قيمة ألفا كرومباخ	(11-2)
33	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها المعدلات	(12-2)
34	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الأفراد.	(13-2)
35	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الشبكات	(14-2)
36	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها خصائص البرمجيات	(15-2)
37	متوسطات أبعاد تكنولوجيا المعلومات	(16-2)
38	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الأداء الوظيفي.	(17-2)
39	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل ( تكنولوجيا المعلومات) و المتغير التابع (الأداء الوظيفي).	(18-2)
39	نتائج العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.	(19-2)
40	نتائج تحليل تباين أحادي الاتجاه ANOVA لاختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال تعزي لمتغير الجنس و العمر و المستوى التعليمي و الوظيفة و سنوات الخبرة.	(20-2)

## قائمة المحتويات

---

### قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
61-59	شكل يوضح لتمثيل البياني لمتغيرات الدراسة	1

## قائمة المحتويات

---

### قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
50	استمارة استبيان	1
53	المبكل التنظيمي	2
54	مخرجات البرنامج الاحصائي Spss	3

## قائمة المحتويات

---

### قائمة الاختصارات و الرموز

الدلالة باللغة العربية	الدلالة باللغة الاجنبية	الاختصار / الرمز
تكنولوجيا المعلومات	Informatique technologie	<b>TI</b>
الأداء الوظيفي	La fonctionnalité	<b>FONC</b>
مؤسسة اتصالات الجزائر	ALGERIETELECOM	<b>AT</b>

# المقدمة

تعتبر المؤسسات الاقتصادية من أهم المؤسسات التي تساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول، ويتجلى ذلك في مساهمتها الفعالة في تشغيل العمالة ومن ثم تخفيض نسبة البطالة، حيث تساهم في مختلف المؤشرات الاقتصادية، كما تسرع عجلة الإنتاج من خلال مساندتها للمؤسسات المناوبة وذلك بتغذيتها بالمواد الأولية والخدمات الضرورية الأخرى، وإذ نلاحظ أن العديد من الدول المتقدمة والنامية منها نجحت في الاستفادة من مزايا هذه المؤسسات كأحد وسائل التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تعتمد هذه المؤسسات على مجموعة من الوسائل من أجل تسيير أعمالها وتحقيق أهدافها.

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف المؤسسات، الهادفة و غير الهادفة للربح في عملياتها المختلفة، إذ تسمح بتقديم المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكاليف، حيث يقوم على النظام العام للمؤسسة، لأنها أصبحت شيء ضروري في عصر العولمة و العصر الذهني التي تتبعها جل المؤسسات الاقتصادية الفعالة و العالم، وكذا تعني النابض الحقيقي لمواكبة المعلومات الجديدة في المجال.

### إشكالية الدراسة

شهدت بيئة المؤسسات الاقتصادية تطورات سريعة وجذرية، حيث لم يعد ينظر إليها نظرة تقليدية تركز على النواحي الاقتصادية فقط، بل بدأت تأخذ أبعاد جديدة لرفع أدائها وإنتاجيتها، ومن بين هذه الأبعاد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، الذي يعول عليها في الرفع من مستوى أداء الموظفين والمؤسسة على حد سواء ومنه نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة؟

### الأسئلة الفرعية:

ضمن هذه الإشكالية التي سوف نحاول معالجتها نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة (إتصالات الجزائر ورقلة)؟

- ما هي مستويات الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة؟

- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي؟

- هل تؤثر الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة

محل الدراسة؟

### فرضيات الدراسة:

- من أجل معالجة إشكالية الدراسة سوف نقوم بصياغة الفرضيات التالية:
- تطبق مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة؛
- يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة؛
- توجد علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي.

### مبررات الدراسة:

- القيمة التي يكتسبها هذا الموضوع مع إمكانية مواصلة البحث فيه؛
  - محاولة تسليط الضوء على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية.
- أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى :
- الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو إختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات في التأثير على الأداء الوظيفي ، ذلك من أجل إيجاد أحسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي ، ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:
  - الوقوف على مدى إدراك المؤسسة محل الدراسة لأهمية تكنولوجيا المعلومات ؛
  - تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي؛
  - الوقوف على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

### أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال دور تكنولوجيا المعلومات في إستمرارية وتطور المؤسسة ، بحيث يظهر نقاط قوة وضعف المؤسسة ، وهذا طبعا لا يمكن الوصول إليه إلا بالاهتمام بالجانب البشري ، لهذا تأتي هذه الدراسة لتكشف عن مدى نجاح مسيري المؤسسات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

### حدود الدراسة:

المجال البشري: وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من عمال مؤسسة .

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة.

-المجال الزمني : أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2019 /04/20 ال غاية 2019/05/18

المجال الموضوعي : ركزت هذه الدراسة على معرفة علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة

### منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على الإشكالية المطروحة ،تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري الذي تم إستخلاصه من الكتب المجلات ، المذكرات الجامعية ،أما بالنسبة للجزء ،التطبيقي فقد إتبعنا أسلوب الاستبيان و الملاحظة من أجل قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي ، أما الادوات المستخدمة فقد تم الإعتماد على الإستبيان ،والملاحظة ، كما إعتدنا في تحليل و معالجة البيانات على أدوات الإحصاء الوصفي و برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية ، SPSS21 ، EXEL2007.

### تقسيمات الدراسة:

الفصل الأول: يهتم بالأدبيات النظرية والتطبيقية الذي يتضمن مبحثين المبحث الأول حول تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي أما المبحث الثاني يضم الدراسات السابقة.و الذي تناولنا فيه المفاهيم الاساسية للموضوع متمثلة بذكر مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات ثم تطرقنا الى الأداء الوظيفي وأهم العوامل المؤثرة فيه ثم عرجنا الى ذكر العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي. أما الفصل الثاني: يهتم بالدراسة الميدانية الذي يتضمن كذلك مبحثين ،المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة ومنهجية الدراسة ،أما المبحث الثاني يتم فيه عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها.



الفصل الأول  
الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة  
لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي

تمهيد:

إن التطور التكنولوجي وارتفاع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف مجالات الحياة مكن من الاستفادة منها في تحسين العديد من مجالات الأعمال ، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للمؤسسات الباحثة عن المنافسة و التميز في إنتاجها و مخرجاتها ، لذلك تسارعت المؤسسات لهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي و الاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية ، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات ، وتدريب المستخدمين على كيفية استخدامها ، ولضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

ولهذا ومن خلال دراستنا سنحاول معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي و من هذا المنطلق تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول : سنتطرق إلى الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة لتكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي.

المبحث الثاني : سنتطرق إلى الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي.

## المبحث الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي

يعد تطور تكنولوجيا المعلومات من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي و بدايات القرن الحالي ، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق ، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة ، حيث أصبحت العديد من المؤسسات في الوقت الحاضر تستخدم تكنولوجيا المعلومات لمعالجة بياناتها بشكل إلكتروني ، وهي تستخدمها أيضا ، لأجل تسيير أعمالها ، وتصنيع منتجاتها ، وتقديم خدماتها ومشاركة المعرفة ، ورفع مستوى الأداء الوظيفي لها ، لذلك حاولنا من خلال هذا المبحث دراسة و تقديم اطار نظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي .

## المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

شهدت تكنولوجيا المعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، حيث أن التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات: قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات علينا أن نعرج أولا على بعض المصطلحات التي لها علاقة بهذا الموضوع

## مفهوم التكنولوجيا:

هي الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تغيير أو تأثير في البيئة المحيطة به ، فهي إذا استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة ، ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة الفرد والأنشطة المتعددة<sup>1</sup> .

## 2- مفهوم المعلومات:

هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقربات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر ببعضها البعض<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي ، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل ، تقنيات ، تطبيقات علمية ، الطبعة الأولى ، دار المناهج ، عمان ، 2006 ، ص22 .

<sup>2</sup> بدر عشي ، جودة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي ، مذكرة ماستر في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية فرع علوم التسيير ، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، ص3 .

3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد ، البيانات ، الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة ، وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات .<sup>1</sup>

هي "مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، المكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة."<sup>2</sup>

كما يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها، وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها، وفي الوقت السريع والمناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغييرات والتطورات المحيطة بهم، ويتعايشوا معها، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل ومن زاوية أخرى يمكن أن تعرفها بأنها مجموع الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها وتساعدتها في تدوين، تسجيل، تخزين، معالجته، استخدام، واسترجاع المعلومات التي تستخدم من قبل نظم المعلومات، سواء كانت مرئية أو سمعية أو مكتوبة، والتي تعمل على تسهيل العمليات للمستفيد سواء كان فرد أو مؤسسات المنتجات والخدمات.<sup>3</sup>

ومن خلال هذا التعريف نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من البرمجيات وتتكون هذه البرمجيات من الاجهزة والمعدات و معالجة وتخزين التي تستعملها المؤسسة لأغراض عدا منها زيادة الانتاج تسهيل الخدمات الى آخره.

ثانيا : أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المنظمة ، وان عدم وجودها يؤدي الى ضعف إتخاذ

القرارات الصحيحة وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في ما يأتي:

1-تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها،منتجاتها ، أسواقها لإمتداد إستخدامها في مختلف أنشطة المنظمة .

2-تدفع بالمنظمة للإستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنبا لإحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية .

<sup>1</sup> سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية 13 - 238 ،نوفمبر - 2015 ،بسكرة12

<sup>2</sup> سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات ادارة المعرفة ، الملتقى الدولي ، المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية بسكرة الجزائر 12 و 13 نوفمبر 2005

<sup>3</sup> عامر ابراهيم قندجلي علاء الدين عبد القادر الجنابي نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات الاردن الطبعة 01 2005 ص 32.

- 3- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة أنها تسهم في الإقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية .....الخ. وهي تنعكس على كفاءة الأداء.
- 4- مكنت تكنولوجيا المعلومات المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الإتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها .
- 5- ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية.
- 6- تحسن عملية إتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار ،وتوفير قنوات إتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات .
- 7- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات (الترشيح) وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلاً من التقليدية وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة هندسة الأعمال ) .
- 8- تساعد المنظمة على بناء قاعدة معلومات إستراتيجية بما تتمتع به من قدرات فائقة بالتعامل مع المعلومات بما يكسب المنظمة الميزة التنافسية وتقديم الدعم المباشر لإستراتيجية المنظمة بما توفره من معلومات عن عوامل المنافسة لتخطيها حواجز الزمن والمكان.<sup>1</sup>

### ثالثاً : خصائص تكنولوجيا المعلومات

- لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص هي:
- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن - إلكترونيا - متجاوزة.
  - تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
  - اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
  - النمنمة: بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
  - الذكاء الإصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

<sup>1</sup> يسري محمد حسن - تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية دراسة تطبيقية في فندق السدير بغداد العراق جامعة المستنصرية كلية ادارة و الاقتصاد قسم سياحة وادارة الفنادق 2010 ص 326-327.

تكوين شبكات الإتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.<sup>1</sup>

اللاتزامية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثال الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال...إلخ.

قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الإتصال.

الاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك ، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للإتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.

الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

<sup>1</sup> هناء عبدوي - مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية -دراسة الحالة للشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2016 ص 43-44 .

العالمية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملة التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.<sup>1</sup>

#### رابعاً : المجالات الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات

ساعدت التكنولوجيا بصفة عامة المجتمعات في ممارسة أعمالهم اليومية بسهولة، وتكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك مجتمعا إلا واقتحمت جميع أنشطته سواء السياسية، المدنية، العسكرية، التجارية، التعليمية... إلخ. وباتت بذلك تطبيقاتها غير محدودة و المتناهية بل وشملت الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها ففتحت بذلك آفاقا جديدة و أوجدت مجالات حديثة للبحث.<sup>2</sup>

ويمكن الإشارة إلى بعض التطبيقات التي مست علم الاقتصاد على سبيل المثال ال الحصر في ما يلي:

#### قطاع المال والاقتصاد:

- إكمال أعمال البنوك: من أجل تحسين الخدمة بشكل عام ، وسرعة الضابط للحسابات، بالإضافة إلى مساندة الرقابة المالية على البنوك.
- تحويل الأموال إلكترونياً : والهدف منه سرعة الخدمة ، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.
- إدارة الاستثمارات : بتعظيم عائد الاستثمارات ، وتحليل المخاطر.
- تنظيم معلومات أسواق الأوراق المالية من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين واستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
- التصميم بمساعدة الكمبيوتر : لسرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

#### مجال التعليم والتدريب :

- نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف و الخطر.

<sup>1</sup> هناء عبد اوي مرجع سابق ص 45-46

<sup>2</sup> هناء عبد اوي مرجع سابق ص 45-46

- برمجيات مساندة التعليم والتعلم : الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطلاب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدتها.

- نظم المعلومات التربوية ، والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم.

هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا ولا تعتبر نوعا من المبالغة إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء ( الطب والدواء ، النقل و المواصلات ، الأمن والقانون ، الإعلام ، البيئة ... الخ.

### 1 تطبيقات تكنولوجيا المعلومات<sup>1</sup>

تعددت استعمالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ، حيث مست وشملت جميع المجالات وهو ما يدفعنا إلى التطرق إلى أهم تطبيقاتها والتي نوجزها فيما يلي:

أولا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال الصناعة : إن عبارة الرجل الآلي، الآلية، المرونة

هي الكلمات الأكثر استعمال عند الحديث عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإنتاج . فأمام

التغيرات الكبيرة في المحيط وفي ظل عوامة الاقتصاد وازدياد شدة المنافسة وتحت هاجس الزوال،

وجدت المؤسسات نفسها مجبرة على التحكم ما أمكن في هذه التكنولوجيا ، ويمكننا هنا تعداد أرباع آلات أو تقنيات موجهة فقط لمساعدة المؤسسة في عملية الإنتاج وهي:

❖ **الآلات الموجهة رقميا (Les machines à commande numérique):** هي أجهزة حلت محل

العامل في الإنتاج ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية ، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت الكترونيا بالإلكترونيك.

❖ **الآلية (La robotique):** لقد عاش الرجل الآلي منذ أمد في مخيلة الإنسان ، فكان يتصوره صورة طبق

الأصل عنه غير أنه يقوم بكل الأعمال التي يقوم بها الإنسان ، وأتى هذا المنتظر فلم يكن كما تصور، فكان عبارة عن آلة لا تقوم إلا ببعض الحركات البسيطة ، ولكن مع تطور الإلكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان

<sup>1</sup> المرجع سابق ذكره ص 47

عن أدائها بنفس الكفاءة. لقد أصبحت هذه الآلات تقوم بعمليات عدة أهمها الإنتاج، التصميم، التنظيف، والرفع. ويعتبر انخفاض نسبة الأخطاء من أهم مميزات استعمال الرجال الآليين.

### ❖ التصميم المساعد من طرف الحاسوب (Conception Assistée par Ordinateur): لقد

استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسة، حيث أصبح بإمكان النموذج المجسم قبل أن ينجز. هذه التقنية سمحت بظهور ما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف مما يسمح بإدخالها في عملية الإنتاج بواسطة التصميم والإنتاج المساعد من طرف الحاسوب (المعالج المصغر (Micro Processeur).

### ❖ الذكاء الاصطناعي (Intelligence Artificielle): اعتبر الحاسوب عندما اكتشف أول مرة

أعجوبة العصر، إذ كان قادرا على القيام بالعمليات الحاسوبية وتخزين النتيجة في الذاكرة ومن ثم إرسالها إلى الشاشة، فظن الإنسان للحظة أنه خلق إنسانا آخر، ولكن مع مرور الوقت بدأت تظهر المشاكل وتبين بأنه ما هو إلا آلة.

استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فها هو الحاسوب يقرأ ويتعارف على الأشياء بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل وصفة دواء، ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول لهذه النتيجة لولا تطور البرمجيات مما سمح بظهور الأنظمة الخبيزة.<sup>1</sup>

### تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

تعدد حاجات المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات ، كما تتعدد استعمالات هذه الأخيرة في المؤسسات، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي للمؤسسة كمايلي :

### 1 - تطبيق واستعمال داخلي:

من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات على المستوى الداخلي للمؤسسة مايلي :

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج..إلخ .

- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترفيات... إلخ

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 46-47.

- الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات، والاستفادة منها، وكذلك سرعة الوصول إليها .
- الانتقال السهل والسريع في المؤسسة وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة .
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك .

## 2 - تطبيق و استعمال خارجي :

من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات للمؤسسة ما يلي :

- نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنت حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن .
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان .
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلبات أمن الموظفين عند الحاجة .
- السماح للزبائن الشراء والتسوق عبر الانترنت وتحقيق التجارة الالكترونية .
- متابعة مدى تطور المؤسسة بمقارنة مع المؤسسات أخرى في نفس القطاع نشاطها أو القطاعات ذات العلاقة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات .
- ثانيا: تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات: توجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول (1-1) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات :<sup>1</sup>

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	- الحساب العلمي - التصميمات	- علم الذرة، البحث - مكاتب الدراسات	- بحوث العمليات - المساعدة على اتخاذ القرارات
التعليم	- التعليم المساعد من طرف الحاسوب - الألعاب الإلكترونية	- علم الفضاء	- الألعاب الإستراتيجية
التوثيق	- تألية المكتبات - معلومات قانونية	- قواعد المعطيات	- تسيير براءات الاختراع - قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	- التعرف على الأصوات	- الرجل الآلي الموجه بالصوت	- التسويق الإلكتروني
الصورة	- المركبات الأوتوماتيكية للجرائد - تحرك العين - إنشاء صور أوتوماتيكية	- الإشهار - الرسوم المتحركة	- المخططات الخاصة بإنجاز التقارير

<sup>1</sup> كريمة بن صالح دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكتساب مؤسسة ميزة تنافسية رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة 08 ماي 1945 قالمة الجزائر 2010ص24.

دور تكنولوجيا المعلومات في المنظمات Organismes Rôle de la technologie de l'information dans

تلعب تكنولوجيا المعلومات أدوارا مهمة في حياة المنظمات التي سنذكر أهمها:

- أ- تعظيم دور المنظمة عالمية ومحلية وذلك من خلال القيمة التي تضيفها التكنولوجيا لها.
- ب- المتابعة والمراقبة المستمرة للوصول إلى التكنولوجيا الحديثة وهذا يتطلب مهارة وخبرة تكنولوجية عالية.
- ت- تهيئة البنية التحتية للثقافة لتحقيق الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وذلك من أجل الاتصال والتواصل مع الآخرين.
- ث- الاستفادة من التوسع والتطور المستمر في شبكات الاتصال ومعالجة البيانات والمعلومات.
- ج- تقديم خدمات حرة.
- ح- القضاء على زمن الانتظار و ضياع الوقت.
- خ- القضاء على المركزية.
- د- تطوير خدمات الاستعلام عند بعض الزبائن.<sup>1</sup>

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي للعاملين :

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها و الوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى و أهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات و الأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية و تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها و كفاءتهم.

أولا : مفهوم الأداء الوظيفي : قبل التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي علينا أن نعرج أولا لبعض المصطلحات التي لها علاقة بالموضوع ..

مفهوم الأداء : هناك عدة تعاريف للأداء نذكر منها ما يلي:

" هو درجة تحقق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة  
 و" هو الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد سواء من الناحية  
 كمية وجود العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به "

كما يعرف على أنه "الاداء هو نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة".

<sup>1</sup> نهاد حسين، محمد غريس ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في الاداء في أجهزة الخدمة المدنية رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية قسم أعمال الكترونية كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط الاردن 2011 ص 20-21

ويعرفه الباحث الاقتصادي kalika بأنه " الدرجة أو النسبة من الأهداف التي حققتها المؤسسة "

استنادا مما سبق يمكن تعريف الأداء على أنه العلاقة بين النتائج و الموارد ، حيث يتجلى ذلك في الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة و في نفس الوقت للمستوى الذي يحققه الفرد ، من خلال نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعية .

### مفهوم الأداء الوظيفي:

لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لآراء الكتاب و الباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه : "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية مسبقا ، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف و الانحراف عن الخطط الموضوعية ووضع الحلول العلمية و العملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف و الإنتاج مستقبلا<sup>1</sup>

وأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث ليس أو تداخل بين الأداء و الجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج

ومن بين الاقتصاديين من ينظر إلى الأداء على أنه يتجسد بمستويات من الكفاءة و الفعالية من منطلق أن التسيير هو عملية انحاز أنشطة ومهام حيث أنه من الأصول الهامة في التسيير أن تكون بكفاءة و فعالية.

### ثانيا: محددات الأداء

أن الهدف لأي منظمة هو زيادة إنتاجها وتصويرها وهذا لا يتحقق إلا بالأداء الأفضل و الأمثل للمستخدمين . فهناك من يرى بأن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الأفراد التي تبدأ بالقدرات و الدور و المهام فالأداء هو نتاج العلاقة المتداخلة بين ما يلي:<sup>2</sup>

#### 1 الجهد

وهو كمية الطاقة و الجهد الذي يبذله المستخدم لأن عمله ، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليدل جهدا محددًا، فالدافعية في القوة التي تحرك وتيرة المستخدم كي يؤدي العمل ، أي قوة الحماسة و الترقية للقيام بمهام العمل ، وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرته وإستمراره في الأداء .

<sup>1</sup> اوية حسن مسلم ،إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية " ،الدار الجامعية ، مصر ، ،2003ص2

<sup>2</sup> مالك فطيمة ، تأثير و أهمية المعلومات و الاتصال على رفع أداء العاملين :مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال الاستراتيجية ، جامعة ألكلي محندا أولحاج.البويرة ، . 2015ص46-4

## 2 القدرة

وهي نوعان : قدرات مكتسبة وقدرات فطرية فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة و الزمن في تكوينها و سقلها وهي ايضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتتكون عن طريق التعلم و التدريب أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتحلى في ذكاء الفرد ونباهته والقدرات العقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم و اللياقة البدنية و القدرات الحركية وحدة البصر و السمع

## 3 الادراك

هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء و التنظيم و التعديل أو تغيير و تفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس وذلك حسب الانطباعات و المعايير.

## 4 الوظيفة

كل ما يتوقع من مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة ، وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعاً لقدراته وإمكانياته العلمية و الجسمية بالإضافة إلى ما يوفر في الوظيفة من أدوات و معدات وطرق أو أساليب تستخدمها في عملياتها الإنتاجية ،

5 البنية التنظيمية : وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تسهل و تنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق التنظيم الإداري من طرف القيادة و نظم التحفيز والردع وأيضاً فهم الاتصال الداخلي .

6 المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى وأيضاً مكانة المؤسسة وسمعتها وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات ، كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل

## ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي:<sup>1</sup>

1 تحديد أهداف المنظمة: إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة و معدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات و هذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها

<sup>1</sup> حمد علي عبد الله عيسى، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014، ص.7.

2 مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و صنع القرارات : لا شك أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و صنع القرارات ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا و الموظفين و الذي ينعكس بدوره على أفكار المنظمة ككل .

3 الرضا الوظيفي: إن إنخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء

4 التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين .

5 التطور التنظيمي: إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين

6 البيئة المادية: عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين ، مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي .

7 نطاق الإشراف: يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد إنخفاض الروح المعنوية للموظفين.

8 نظام الحوافز: إن النظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم على تحفيز العاملين، ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أدائهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.

### المطلب الثالث: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين الأداء الوظيفي<sup>1</sup>

تلعب تكنولوجيا المعلومات بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة ولذا نجد أن هناك جدلا محمدا ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة حيث أن هذه التطورات الهائلة فيها قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة لرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية ، وتسهيل و تبسيط الإجراءات والإستخدام الأمثل للقوى العاملة

\*كما تتجلى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على النحو التالي:

- تؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها وأنشطتها مما يساهم في عملية تحسين نوعية الأداء و تقليل التفاوت بين مستويات أداء العاملين .

- تحسين الأداء الوظيفي و ذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة ثقيلة

<sup>1</sup> مرجع سبق ذكره ص 325

- تقليل الأحياء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء ، مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا
- التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم و انتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ما بين زيادة الاهتمام بالبحث و التطوير والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية .
- إن الثقافة التنظيمية و التوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات ، مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل و التي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها <sup>1</sup>.
- تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة ، واستخدام شبكات الأعمال المحلية و العالية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة .
- تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال تتم عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع و الخدمات .
- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية و الخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع و الخدمات .
- استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي تتجلى في أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض و القضاء على الازدواجية و التقليل من الأخطاء و الجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى الأداء الوظيفي، و بالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل .

<sup>1</sup> مرجع سبق ذكره ص 326

المبحث الثاني : الدراسات السابقة و الاجنبية لتكنولوجيا المعلومات والاداء الوظيفي

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة ، و الحديث عن تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي ليس بالموضوع الجديد و إنما قد تم التطرق إليه من طرف العديد من الباحثين لهذا سنحاول من خلال هذا المبحث إلقاء نظرة تحليلية حول الدراسات السابقة المتداولة لهذا الموضوع ، منها دراسات أجريت في بيئة عربية و أخرى في بيئة أجنبية .

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دراسة حسن علي الزغبى (2005) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده ( السرعة ، الجودة ، الموثوقية و المعرفة بالعمل) ، فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العمال وذلك باختلاف الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس، العمر ، التحصيل الدراسي ، سنوات الخبرة ، وقد أجريت الدراسة بجميع مديريات دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان، وذلك عن طريق استجابة صممت لهذا الغرض جرى توزيعها على عينة عشوائية بلغت 353 موظفا . ولأجل اختبار فرضيات الدراسة قام الباحث باستخدام بعض الأساليب الاحصائية، كالنسبة المئوية و التكرارات ، وتحليل الانحدار البسيط و تحليل التباين (ANOVA) ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المعلومات و اداء الأعمال من قبل الموظفين يعزى إلى اختلاف الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس ، العمر ، التحصيل الدراسي وسنوات الخبرة .

الدراسة الثانية : دراسة يسري محمد حسين (2010) بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية ودراسة تطبيقية في فندق السدير مدينة بغداد العراق

حيث ترمي هذه الدراسة إلى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات بمستوى أداء الخدمة الفندقية ، وقد طبق هذه الدراسة على عينة مكونة من 50 شخص من الأفراد العاملين في فندق السدير ، حيث استخدم في هذا البحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات و المعلومات اللازمة فضلا عن المقابلات الشخصية ، وقد استخدمت عدد من المؤشرات الإحصائية المتنوعة في اختيار الفرضية المتمثلة في الوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، والارتباط والاختبارات F و I لبيان أثر المتغير المستقل في المتغير المعتمد حيث توصلت الدراسة إلى عدم ثبات صحة الفرضية التي تشير إلى وجود علاقة أثر بين المتغيرين ، وأشارت الدراسة إلى انخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق السدير وانخفاض كفاءة

ومهارات الموارد البشرية لديها وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية وعدم وجود تعاون بين المتعاملين والمؤسسات محل البحث في بناء قواعد بيانات كما توصلت إلى مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات .

الدراسة الثالثة : دراسة العربي عطية (2012) تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة و استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية و كفاءته الأداء، وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختار الباحث جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها حيث تم اختيار عينة عشوائية و بالغ عددها 61 موظف وموظفة حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في هذه الأداة ومن خلال هذا تم الخروج بجملة من الاقتراحات التي تساهم في رفع تحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أداؤها العام.

الدراسة الرابعة: دراسةThamhain,2004" بعنوان " Relier l'environnement de travail du projet et son impact sur la performance au travail -Leçon pour diriger l'équipe

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جوانب القوة في بيئة العمل ، وقياس أثر البيئة في أداء العاملين ، وتأثير قادة الفريق في بيئة العمل ، ولقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وصممت أكثر من أداة لجمع البيانات ؛ تمثلت في قوائم تقييم بيئة العمل ، وإستبانة ، لمعرفة آراء قادة الفرق في العمل ، وبلغ عدد العينة 76فريقا ، من فرق العمل العاملة في قطاع تقنية المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصل البحث إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ، والأداء ، من وجهة نظر أفراد العينة و توصل البحث أيضا إلى وجود تفاوت بين بيئات العمل في إيجابياته ،وسلبياته وبحسب طبيعته.

الدراسة الخامسة: " knowledge management information بعنوان Nealpollock: technology(know-ITEncyclopedia),2002

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أداء المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المؤسسات العامة و الخاصة ، كما تهدف إلى تقييم كلا من الأداء الكلي لإدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و مخرجات الاستثمار الفردي في المؤسسة ،من أجل تحقيق نجاح ملحوظ و لتحسين أداء العمل و مخرجاته ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي، وقد أظهرت الدراسة أن إدارة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة قيد الدراسة لا يزال في بداياته وأن معظم

جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة ، ولذلك فقد أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم تكنولوجيا المعلومات وتشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة و دعم إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

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

أولاً: أوجه التشابه: تتشابه هذه الدراسة مع جميع الدراسات فيما يلي:

- اغلب الدراسات اختارت عينة الدراسة من عمال المؤسسات ؛
- اغلب الدراسات اعتمدت على الاستبانة في جمع المعلومات ؛
- اغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية المساعدة وهي برنامج SPSS والوسط الحسابي ، وتحليل الإنحدار وتحليل التباين ANOVA والانحراف المعياري .

ثانياً: أوجه الاختلاف: هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة من حيث الزمان و المكان و العينة، ونوع القطاع ، ومن حيث الهدف ، والنتائج ، وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح أوجه الاختلاف بينهما.

الجدول رقم : (1-2) أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة	الدراسات الحالية	
تمت في بيئة عربية و أجنبية وكانت بين السنوات 2006 الى 2013	تمت الدراسة الحالية في مدينة ورقلة ولاية ورقلة سنة 2019.	من حيث الزمان و المكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت متنوعة بين 50 و 353 عامل.	- تناولت الدراسة الحالية عينة حوالي 58 عامل في المؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	- من حيث العينة
- كانت الدراسات السابقة بين العام و الخاص.	- كانت الدراسة في القطاع الاعام و المتمثلة في المؤسسة الاقتصادية اتصالات الجزائر ورقلة	- من حيث نوع القطاع
اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف	هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية	- من حيث الهدف
اختلفت الدراسات السابقة من حيث النتائج	- تطبق مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة ؛ - يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة ؛ توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي ؛ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على اجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي.	من حيث النتائج

المصدر من اعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

## خلاصة الفصل:

من خلال التعرض للجانب النظري من الدراسة حاولنا توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات ، و التعرف على أهم أبعادها ومجالات استعمالها في المؤسسة ، وكذا تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي وكذلك التعرف على أبعاده و أهم العوامل المؤثرة فيه ، كما تم التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي، ومن خلال هذا الفصل لاحظنا أن المؤسسة تهتم بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات حيث أن هذه الأخيرة تساهم بشكل كبير في تحسين العديد من مجالات أعمالها.

ومن خلال التطرق للدراسات السابقة في المبحث الثاني لاحظنا أن معظم الدراسات هدفت إلى إثبات أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات ، وهذا ما سنحاول معرفته في دراستنا الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة.

## الفصل الثاني

الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة  
اتصالات الجزائر - وحدة ورقلة -

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق الى معالجة المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي ،ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي في المؤسسات الإقتصادية وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: يتم التطرق الى منهجية الدراسة و الادوات المستخدمة

المبحث الثاني: يتم التطرق الى تحليل و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: المنهجية و الادوات المستخدمة في الدراسة : سنتطرق في هذا المبحث الى طريقة الدراسة وكذا المنهج المتبع وخصائص عينة الدراسة ؟

المطلب الاول :منهجية الدراسة

في هذا المطلب سنتعرف على مجتمع وعينة الدراسة وكذا المنهج والأداة التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات أولاً : منهج الدراسة :هناك عدة مناهج و التي يعتمد عليها الباحث في اعداد البحوث العلمية وذلك الحصول على النتائج والاهداف الموضوعية ، وكذا التعرف على الظاهرة المدروسة و استبانة وإيجاد حلول لها.

ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المناهج التالية:

أ/ المنهج الوصفي التحليلي : الذي يتيح لنا جمع البيانات و المعلومات عن الموضوع محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل اليها و تحليلها و تفسيرها.

ب/ المنهج الاستقصائي : وهذا من اجل استغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الاسئلة المتعلقة بموضوع البحث و محاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

ت/ المنهج الاحصائي : وهو الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الاساليب و الادوات الاحصائية في تحليل البيانات و هذا ليقوم بتكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي في المؤسسات الإقتصادية " دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر " و ذلك من خلال دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر ، باستخدام مصدرين اساسيين للمعلومات.

\*المصادر الثانوية : و تتمثل في الكتب و المراجع العربية و الاجنبية ، الملتقيات و المقالات وكذا الابحاث و الدراسات السابقة

المصادر الاولية: و تتمثل في جمع البيانات الاولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض ووزعت على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة الواقعة بمدينة ولاية ورقلة.

ثانيا : مجتمع الدراسة و عينة الدراسة

هدف الدراسة الى توضيح تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي ، و من اجل تطبيق هذه الدراسة

قام الباحث بتحديد مجتمع و عينة الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة SPA اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية إقتصادية أطلق عليها إسم " إتصالات الجزائر". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية إقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم براسمال اجتماعي المقدّر ب 61.275.180.000دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 . تحت رقم B 0018083 02

أ/ مجتمع الدراسة : و يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسة محل الدراسة ( )

ب/ عينة الدراسة : قام الباحث بسحب عينة بسيطة قدرها 60 عاملا من اصل 600 عاملا من عمال المؤسسة محل

الدراسة ( ) ، حيث تم توزيع 60 استبيان على العاملين بالمؤسسة ، وتم استرجاع 58 استبيان اي ما يعادل نسبة 96.66%، و بلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع 2 استبيانات اي ما يعادل نسبة 1.2% اما فيما يخص الاستبيانات غير صالحة للتحليل فكانت 0 إستبانة أي ما يعادل 0%

والجدول ادناه يوضح توزيع عينة الدراسة :

الجدول (1-2) يوضح توزيع عينة الدراسة:

النهائي	الموزعة	غير المسترجعة	المسترجعة	غير صالحة للتحليل	الاستبيانات
العدد	60	58	02	0	58
النسبة %	100	96.66	1.2	0	96.66

المصدر : من اعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

تتميز عينة الدراسة بعدة خصائص يمكن تلخيصها في ما يلي :

### 1-الجنس:

الجدول (2-2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	34	58.6%
انثى	24	41.4%
المجموع	58	100%

المصدر : من اعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 41.4% في المئة من عينة الدراسة هم إناث ، وفي حين بلغت نسبة الذكور 58.6% في المئة وهي نسبة مرتفعة بالمقارنة بنسبة للإناث ، ويعود هذا الفارق بين الذكور و الاناث نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة ،حيث تعتمد بعض أنشطة المؤسسة على الإناث الاستقبال، أعمال مكتبية، التنظيف .

### 2-العمر :

الجدول (2-3) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

النسبة	التكرار	فئات العمر
اقل من 30 سنة	6	10.3%
من 30 الى 39 سنة	34	58.6%
من 40 الى 49 سنة	18	31.0%
المجموع	58	100%

المصدر : من اعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

أما عن توزيع عينة الدراسة حسب العمر ، فيشير الجدول(2-3) إلى أن نسبة 10.3 في المئة من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة ، ويرجع إرتفاع نسبة هذه الفئة العمرية إلى طبيعة العمل الجهد الذي يتطلب فئة شابة ، ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 30 و39 سنة بنسبة 58.6 في المئة من عينة الدراسة، ويأتي ذلك الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة بنسبة % 31 من عينة الدراسة ، لأنها تعبر على وجود افراد ذو أقدمية و خبرة وكفاءة في مؤسسة اتصالات الجزائر .

3- المستوى التعليمي : الجدول رقم (2-4) : يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
8.6	5	اقل من المتوسط
15.5	9	ثانوي
75.9	44	جامعي
100	58	المجموع

المصدر : من اعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

فيما يخص توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي بين الشكل الجدول (2-4)

أن نسبة 15.5 في المئة من أفراد العينة لهم مستوى ثانوي و نسبة 8.6 في المئة مستواهم أقل من متوسط ، و نسبة 75.9 مستواهم جامعي، ويمكن أن نقول أن طبيعة العمل في المؤسسة تتطلب مستويات تعليمية ذو شهادات جامعية .

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

4- سنوات الخبرة : الجدول رقم (2-5): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة في العمل بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	عدد سنوات الخبرة بالمؤسسة
17.2	10	اقل من 5 سنوات
70.7	41	من 5 الى 10 سنوات
12.1	7	اكثر من 10 سنوات
100	58	المجموع

المصدر : من اعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

وفيما يخص توزيع العينة حسب الخبرة المهنية فيبين الجدول (2-5) إلى أن نسبة 70.7 في المئة خبرتهم المهنية تتراوح بين 5 و10 سنوات، و ما نسبته 17.2 في المئة لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات، وما نسبته 12.1 في المئة لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات . ويبين هذا أن هناك استقرار وظيفي في المؤسسة .

### 5- الوظيفة:

الجدول رقم : (2-6) يوضح توزيع افراد الدراسة وفقا للوظيفة الحالية

النسبة %	التكرار	الوظيفة الحالية
55.2	32	اطار
20.7	12	عامل تقني
24.1	14	اخرى
100	58	المجموع

المصدر : من اعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج spss

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

يوضح الجدول (2-6) أن نسبة 24.1% من العينة يشغلون وظائف أخرى ، وأن نسبة 20.7% يشغلون وظيفة عامل تقني، وأن نسبة 55.2 في المئة يشغلون وظيفة إطار، وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة التي تعتمد على وظيفة إطار تقني و هي وظائف ثانوية في المؤسسة .

### المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في الدراسة :

أولاً: أداة الدراسة :تم استخدام في هذه الدراسة الملاحظة ، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة ،

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة وقد تم اعداد استبيان وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي ( غير موافق ، محايد ، موافق ) ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال اعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كمايلي :

- موافق تعطى لها ثلاث درجات .
- محايد تعطى لها درجتان.
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة .

وحسب الدراسات السابقة يقسم ليكارت الثلاثي كما هو موضح في الجدول التالي :

### الجدول رقم (2-7):بوضوح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 الى 1.66
متوسط	من 1.67 الى 2.34
مرتفع	من 2.35 الى 3

المصدر : من إعداد الطالب

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (2/3 = 0.66) ثم اضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس وهي (1) و ذلك لتحديد

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

الحد الأدنى لهذه الخلية و هكذا أصبح طول الخلايا كما يلي : (من 1 إلى 1.66 قليل و من 1.67 إلى 2.34 متوسط و من 2.35 إلى 3 مرتفع ) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أجزاء تتمثل في :

الجزء الأول : ويتضمن هذا الجزء المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر ، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة ، اسم الوظيفة).

الجزء الثاني : ويتضمن المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات بالأبعاد الأربعة ( المعدات، الأفراد ، الشبكات ، البرمجيات) وشملت هذه الأبعاد 20 عبارة موزعة لكل بعد 5 عبارات قسمت وفقا لمقياس ليكارث الثلاثي .

الجزء الثالث: ويتضمن المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي ويضم هذا الجزء 20 عبارة مقسمة وفقا لمقياس ليكارث الثلاثي

الجدول (2-8) يوضح العبارات التي تعين أبعاد تكنولوجيا المعلومات.

البعد	رقم العبارة
المعدات	(5-1)
الأفراد	(10-1)
الشبكات	(15-11)
البرمجيات	(20-16)

المصدر من اعداد الطالب وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول (2-9) يوضح العبارات التي تقيس أداء الموظفين

البعد	رقم العبارة
الأداء الوظيفي	(20-1)

المصدر من اعداد الطالب وفقا لمعطيات الدراسة

ثانيا : صدق وثبات الاستبيان :

### 1/ صدق أداة الدراسة :

يهدف التأكد من صدق قائمة الإستقصاء، تم عرضها بما تضمنته من أبعاد و فقرات من طرف الاستاذ المتخصص في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير غرداية ، وذلك للتأكد من صدقها الظاهري و ذلك لإبداء رأيه على فقرات قائمة الإستقصاء من حيث :

- مدى سلامة وصحة الصياغة اللغوية لفقرات أداة الاستقصاء؛

- شمولية الفقرات و مناسبتها لمجالات الدراسة ؛

- مدى إنتماء الفقرة للبعد الذي تندرج تحته؛

- أي ملاحظات أو تعديلات أخرى يراها مناسبة .

بناء على التوجيهات التي أبداها الاستاذ تم إجراء التعديلات التي وافق عليها الاستاذ لقائمة الاستقصاء سواء متعلقة بالصياغة أو حذف بعض العبارات أو إضافة عبارات جديدة ، و بذلك تكون قائمة الإستقصاء قد إستقرت بصورها النهائية على 40 فقرة موزعة على أبعاد الدراسة بالشكل الذي تم عرضه في العنصر المتعلق بأداة الدراسة.

### 2- ثبات أداة الدراسة:

قام الباحث بالتأكد من ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول (2-10) التالي :

المحاور	عدد العبارات	معامل ثبات ألفا كرومباخ
أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي	40	0.922

المصدر من اعداد الطالب وفقا لمخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (2- 10) معامل الثبات الكلي للإستبانة، حيث قدرت قيمة ألفا كرومباخ بـ

0.922 وهي أكبر من 0.62 أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي 0.922 وهي تعبر عن امكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان ، و بالتالي النسبة مقبولة لأغراض التحليل.

ثالثا : الأدوات الإحصائية المستخدمة:

من اجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان ، تمت عملية تفرغ البيانات في EXAL و الاستعانة  
ببرنامج SPSS النسخة 21 حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الاحصائية وذلك على النحو التالي :

- استخدام التكرارات و النسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة ؛
- استخدام المتوسطات الحسابية ؛
- استخدام الانحرافات المعيارية ؛
- اساليب تحليل الانحدار و الارتباط لإثبات وجود علاقة بين ادارة المسارات المهنية وسلوك المواطن التنظيمية ؛
- معيار الثبات هو معيار ألفا كرومباخ ؛
- اختبار تحليل التباين الاحادي (One Way Anova).

المبحث الثاني :نتائج الدراسة و مناقشتها :

يقدم هذا المبحث عرض النتائج الدراسات الميدانية التي تم التوصل اليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها  
وللوصول إلى نفي أو اثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة .

المطلب الأول: عرض النتائج الخاصة بالملاحظة:

او من خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة محل الدراسة لاحظنا أن مستوى تبني المؤسسة للتكنولوجيا المعلومات بدرجة كبيرة  
نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة ، كما أنها تستخدم تكنولوجيا المعلومات على كل المستويات ، وتمس هذه التكنولوجيا باقي  
الفروع، لهذا فإنها تبلي إهتماما كبيرا بالمستوى التعليمي للعامل كما لاحظنا على مستوى إدارة المؤسسة أن هذه الأخيرة  
تستخدم العتاد المتخصص لنظام المعلومات (الحواسيب ، شاشة عرض...)، كما أن الأفراد المستخدمين لهذه الاجهزة  
مؤهلين علميا(جامعيين، متخصصين في الاعلام الالي...)، كما تستخدم المؤسسة الانترنت حيث تقتصر هذه الشبكة  
على المستخدمين الاداريين فقط، و يسمح لأي مستخدم من خارجها الاستفادة من هذه الشبكة. كما تستخدم  
المؤسسة الهاتف الثابت كعامل أساسي للعمل ( المؤسسة الوطنية للاتصالات)

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الخاصة بالاستبانة

في هذا المطلب سوف نقوم بعرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ، و من اجل معرفة صحة الفرضيات من عدمها قمنا بإستخدام مقاييس الاحصاء الوصفي و ذلك لوصف عينة الدراسة و إظهار خصائصها ، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي و الانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا. أولا دراسة الفرضية الأولى (تطبق مؤسسة اتصالات الجزائر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة لكن بنسب متفاوتة ) من أجل معرفة صحة الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المثلة المحور تكنولوجيا المعلومات وذلك وفقا للأبعاد الأربعة وهي: المعدات ، الأفراد ، الشبكات ، البرمجيات.

البعد الاول - المعدات :

الجدول رقم (2 - 11) : قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد المعدات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
01	تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات في عرض إجراءات خطوات العمل	2.71	0.593	مرتفع
02	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل	2.79	0.487	مرتفع
03	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل	2.79	0.487	مرتفع
04	تلجأ المؤسسة إلى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل	2.55	0.654	مرتفع
05	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسة	2.78	0.531	مرتفع
	المستوى العام لبعد المعدات	2.724	0.5504	مرتفع

المصدر من اعداد الطالب وفقا لمخرجات SPSS

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

يظهر الجدول رقم (2-11) آراء المستقصين حول استخدام المؤسسة للمعدات ومدى أهميتها بالنسبة للعامل اذ يبين لنا أن العبارتين الثانية و الثالثة و المتعلقة ( تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل ، تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل ) حصلتا على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.79 في حين أن العبارة (تلجأ المؤسسة إلى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل) لقيت أدي قبول من المستجوبين لدرجة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.55 وهذا يعني أن المؤسسة لا تلجأ للتكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل ، حيث سجل المتوسط الحسابي العام للمحور 2.724 لذي يعكس اتجاه المستجوبين لدرجة مرتفعة وهذا يعني أن المؤسسة تستخدم معدات تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير وهذا ما لاحظناه من خلال زيارتنا الميدانية للمؤسسة محل الدراسة .

### البعد الثاني - الأفراد:

الجدول رقم (2-12): قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدهم الأفراد .

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
06	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	2.45	0.654	مرتفع
07	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات	2.64	0.641	مرتفع
08	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الزيادة في الإنتاج	2.74	0.579	مرتفع
09	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين جودة المنتج	2.72	0.615	مرتفع
10	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الزيادة في ربحية المؤسسة	2.79	0.450	مرتفع
	المستوى العام لبعدهم المعدات	2.668	0.5878	مرتفع

المصدر من إعداد الطالب وفقا لمخرجات SPSS

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

يظهر الجدول رقم (2-12) آراء المستقصين حول تطبيق المؤسسة التكنولوجية المعلومات وفق بعد الأفراد ، إذ يتبين لنا أن العبارة العاشرة و المتعلقة ب (يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات الى زيادة ربحية المؤسسة ) حصلت على أكبر تأييد وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.79، في حين أن العبارة (توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات) لقيت أدنى قبول من المستجوبين وذلك بمتوسط حسابي 2.45، في حين أن المتوسط الحسابي للمحور سجل 2.668 الذي يعكس اتجاه المستجوبين لدرجة مرتفعة ، مما يعني أن عينة الدراسة اتفقت في غالبيتها أن المؤسسة تولي اهتماما كافيا بالأفراد المكونين في مجال تكنولوجيا المعلومات وهذا يعني أن طبيعة نشاط المؤسسة تستدعي توظيف أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات

البعد الثالث - الشبكات :

الجدول (2-13) قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد الشبكات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
11	تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت داخلية	2.66	.6900	مرتفع
12	تعمل المؤسسات على ربط شبكات اتصال مع مختلف المتعاملين	2.59	.6760	مرتفع
13	تسهل الشبكات الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة	2.83	.5000	مرتفع
14	تعمل الشبكات على النقل السريع و الاقتصادي للمستندات	2.74	.5790	مرتفع
15	تعمل الشبكات على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى	2.55	.6800	مرتفع
	البعد العام لبعد الشبكات	2.674	0.625	مرتفع

المصدر من اعداد الطالب وفقا لمخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-13) آراء المستقصين حول تطبيق المؤسسة التكنولوجية المعلومات وفق بعد الشبكات إذ يتبين لنا أن العبارة رقم ثلاثة عشر و المتعلقة (تسهل الشبكات الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة) حصلت على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.83 في حين أن العبارة رقم 15 المتعلقة ب (تعمل الشبكات على ربط

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

المؤسسة بالمؤسسات الأخرى) لقية أدنى قبول من المستجوبين ، وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.55، في حين أن المتوسط الحسابي للمحور سجل 2.674 الذي يعكس اتجاه المستجوبين لدرجة مرتفعة ، مما يعني أن عينة الدراسة اتفقت في غالبيتها أن المؤسسة تولى اهتماما واسعا بالشبكات وهذا ما لمسناه خلال زيارتنا الميدانية حيث أن الأنترنت مقتصرة على جميع المستويات في المؤسسة .

### البعد الرابع - البرمجيات:

الجدول رقم: (2-14) قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد خصائص البرمجيات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
16	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	2.66	.5790	مرتفع
17	تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق و تحديد مهامها ومسؤولياتها	2.48	.6550	مرتفع
18	تستخدم المؤسسة البرمجيات لوضع معلومات عن المنتج و مواصفاته	2.53	.6550	مرتفع
19	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين	2.45	.7760	مرتفع
20	تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية	2.47	.7060	مرتفع
	البعد العام لبعد الشبكات	2.518	0.6742	مرتفع

### المصدر من اعداد الطالب وفقا لمخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2-14) آراء المستقصين حول تطبيق المؤسسة التكنولوجية المعلومات وفق بعد البرمجيات ، إذ يتبين لنا أن العبارة رقم ستة عشر المتعلقة ب(تستخدم المؤسسة البرمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها لوضع معلومات عن المنتج و مواصفاته) حصلت على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.66 ، في حين أن العبارة 20 و المتعلقة ب(تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين لقيت أدنى قبول من المستجوبين وذلك

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

بمتوسط حسابي قدره 2.45، بحيث أن المتوسط الحسابي للمحور سجل 2.518 الذي يعكس اتجاه المستجوبين لدرجة مرتفعة ، وهذا يعني أن المؤسسة تستخدم البرمجيات بشكل مكثف في العمل .

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة فان تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة وفق الترتيب التالي :

الجدول رقم (2 - 15) : متوسطات أبعاد تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
01	المعدات	2.724	0.5504	مرتفع
02	الافراد	2.668	0.625	مرتفع
03	الشبكات	2.674	0.5878	مرتفع
04	البرمجيات	2.518	0.6742	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد تكنولوجيا المعلومات	2.646	0.60935	مرتفع

المصدر من اعداد الطالب وفقا لمخرجات SPSS

يظهر الجدول (2 - 15) آراء المستقصين حول تطبيق المؤسسة التكنولوجيا المعلومات وفق أبعادها المختلفة ، إذ يبين لنا أن بعد المعدات حصل على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.724

، ثم تلاه بعده الشبكات بوسط حسابي قدره 2.674، في حين أن بعدي الافراد و البرمجيات لقيتا أدي قبول من المستجوبين وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.668 و 2.518 على التوالي ، بحيث سجل المتوسط الحسابي للمحور 2.646 الذي يعكس اتجاه المستجيبين لدرجة مرتفعة ، وهذا يعني أن المؤسسة تستخدم أبعاد تكنولوجيا المعلومات ولكن بصفة كبيرة جدا و بنسب متفاوتة ، حيث تقتصر هذه التكنولوجيا على جميع المستويات ويسمح لباقي العمال من الاستفادة أو استخدام هذه التكنولوجيا ، وعليه نقبل الفرضية .

ثانيا: دراسة الفرضية الثانية: يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة .

من أجل معرفة صحة الفرضية من عدمها قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية الإستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لمحور الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (2-16): قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعء الأداء الوظيفي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
01	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي	2.69	0.598	مرتفع
02	أتصرف بجرية في أداء عملي	2.31	0.754	متوسط
03	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	2.67	0.685	مرتفع
04	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	2.33	0.803	متوسط
05	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال	2.34	0.739	متوسط
06	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	2.75	0.544	مرتفع
07	أقوم بعملي على أكمل وجه	2.71	0.593	مرتفع
08	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال	2.22	0.773	متوسط
09	أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي	2.83	0.464	مرتفع
10	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة	2.22	0.773	متوسط
11	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	2.29	0.859	متوسط
12	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	2.64	0.667	مرتفع
13	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم	2.36	0.788	مرتفع

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

14	أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي	2.72	0.523	مرتفع
15	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل	2.48	0.707	مرتفع
16	حصولي على الحوافز و التقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي	2.31	0.799	متوسط
17	ألتزم بعادات و قيم التنظيم واللباس الخاص بالعمل	2.53	0.655	مرتفع
18	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤدونها	2.40	0.699	مرتفع
19	قدراتي العلمية تساعدني على أداء مهامي	2.83	0.464	مرتفع
20	لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل	2.50	0.656	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الأداء الوظيفي	2.5065	0.67715	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالب وفقا لمخرجات spss

يظهر الجدول رقم (2-17) آراء المستقيمين حول الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة إذ يبين لنا أن العبارة 19 والمتعلقة (قدراتي العلمية تساعدني على أداء مهامي)، حصلت على أكبر تأييد وذلك بوسط حسابي قدره 2.83 ، في حين أن العبارة 08 المتعلقة (تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال ) لقيت أدنى قبول من المستجوبين، وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.22 ، لكن أغلب الفقرات لقيت قبول مرتفع بعدد 20/14 من المستجوبين، بحيث سجل المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي 2.5065 الذي مما يعني أن عينة الدراسة اتفقت في غالبيتها على أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة متوسط ، وعليه نقبل فرضية العدم يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

ثالثا/ دراسة الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .للتأكد من صحة هذه الفرضية أو عدمها قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع هو الأداء الوظيفي) ، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

الجدول (2-18): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي).

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل الارتباط (R)	معامل الارتباط
الانحدار	0.085	1	0.085	0.000	0.323	0.104	0.323
الخطأ	0.730	18	0.041				
المجموع	0.815	19					

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول (2-18) نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع و الذي يبين معامل الارتباط الذي قدر ب 0.323 و الدالة عند مستوى دلالة 0.000 حيث أن قيمتها أقل من القيمة الجدولية البالغة (0.05) مستوى الدلالة المعتمدة، مما يعني قبول الفرضية أي أنه يوجد علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

الجدول رقم (2-19): نتائج العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

الاحصائيات	أبعاد تكنولوجيا المعلومات		
	المعدات	الأفراد	الشبكات
مستوى الدلالة	0.000	0.741	0.935
معامل الإرتباط	1	0.205	0.51
حجم العينة	58	58	58

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات spss

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية: دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر- وحدة ورقلة -

يبين الجدول رقم (1-19) مدى ارتباط كل بعد من أبعاد المتغير المستقل بالمتغير التابع ، والذي يبين معاملات الارتباط تتراوح بين (1 - 0.205) و الدالة عند مستوى دلالة ما بين (0.000 - 0.935) وهذا مع الابعاد (المعدات والافراد و البرمجيات )، لكن على مستوى بعد الشبكات تبين أنه يوجد إرتباط بينها و الأداء الوظيفي ، حيث أن مستوى الدلالة عندها أكبر من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك يظهر لنا من خلال الجدول أن معامل الإرتباط كان قوي ، مما يعني أنه يوجد تأثير قوي لبعد الشبكات على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

رابعاً/ دراسة الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العمال حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العمال تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (2-20): نتائج تحليل تباين أحادي الاتجاه ANOVA لاختبار الفروق في درجة إختلاف إجابات العمال تعزى لمتغير الجنس و العمر و المستوى التعليمي و الوظيفة و سنوات الخبرة.

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F
نوع الجنس	Between Groups	0.758	2	0.379	1.566
	Within Groups	13.311	55	0.242	
	Total	14.069	57		
العمر	Between Groups	1.317	2	0.659	1.793
	Within Groups	20.200	55	0.367	
	Total	21.517	57		
المستوى التعليمي	Between Groups	1.137	2	0.568	1.445
	Within Groups	21.639	55	0.393	

	Total	22.776	57		
اسم الوظيفة	Between Groups	0.169	2	0.085	0.116
	Within Groups	40.244	55	0.732	
	Total	40.414	57		
سنوات الخبرة في العمل	Between Groups	0.045	2	0.022	0.073
	Within Groups	16.800	55	0.305	
	Total	16.845	57		

المصدر: من إعداد الطالب وفقا لمخرجات spss

يبين الجدول رقم أن مستوى الدلالة المحسوب أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ( $0.05 \geq \alpha$ ) على مستوى جميع الفترات وعليه تقبل فرضية العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس و العمر و المستوى التعليمي و الوظيفة و سنوات الخبرة

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العمال تعزى للجنس و العمر و المستوى التعليمي و الوظيفة و سنوات الخبرة.

من خلال ما سبق لاحظنا بأنه لا يوجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمتغيرات الشخصية الأفراد العينة ( الجنس ، العمر، المستوى التعليمي ، إسم الوظيفة )، و عليه نقبل فرضية العدم لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم على الإستبانة.

## خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة اتصالات الجزائر، من خلال معرفة واقع تبني المؤسسة التكنولوجية المعلومات من ( معدات ، أفراد ، شبكات ، برمجيات ) وتحديد أثرها على الأداء الوظيفي وكان ذلك من خلال الملاحظة وتحليل الاستبانة الموزعة على 58 فرد من المؤسسة محل الدراسة.

ودلت نتائج هذه الدراسة أن مؤسسة اتصالات الجزائر تطبق تكنولوجيا المعلومات على جميع مستويات الإدارة ، أما فيما يتعلق بنتائج الاستبيان فقد دلت على أن المؤسسة تطبق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة ، لكن بنسب متفاوتة، كما أثبتت أنه يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة ، كما أثبتت أنه توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي، وأيضاً أثبتت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية الأفراد العينة على إجاباتهم على الإستبانة، في حين دلت على وجود فروق بين اجابات العمال تبعاً لمتغير الخبرة .



الخاتمة

هدفنا من تناول هذه الدراسة الى معالجة موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين، فحاولنا مناقشته من خلال الاجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية من خلال الفصلين النظري و التطبيقي ، والعينة التي أجرينا عليها هذه الدراسة مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة ففي الفصل الأول حاولنا حصر بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاداء الوظيفي ،وكذا الدراسات السابقة التي تمت في هذا الموضوع ومقارنتها بالدراسات الحالية ،أما في الفصل الثاني قمنا بتحديد منهجية الدراسة وكذا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وبعرض و تحليل نتائج الدراسة ومن خلالها حاولنا الاجابة على الفرضيات المقترحة في الدراسة عن طريق الملاحظة وبالأخص الاستبانة بجمع آراء عمال مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة لنخلص في النهاية الى جملة من النتائج التي من خلالها يمكن تأكيد صحة أو خطأ الفرضيات ومن ثم الاجابة على الاشكالية الرئيسية للموضوع.

**أولا :نتائج اختبار الفرضيات :** لقد قامت دراستنا على أربع فرضيات والتي فيما يلي سيتم عرضها:

**اختبار صحة الفرضية الأولى:** تطبق مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة لكن بنسب متفاوتة؛ أثبتت الدراسة أنه هناك مستويات مرتفعة من تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة وهذا من خلال ملاحظة المعدلات و الأفراد و الشبكات و البرمجيات المستخدمة من طرف المؤسسة وكذا المتوسطات الحسابية وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الاجمالي وهو مستوى متوسط. وهذا ما دل على أن المؤسسة تركز اهتمامها بتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة لكن بنسب متفاوتة على جميع مستوى الادارة فقط وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

**ثانيا: اختبار صحة الفرضية الثانية:** يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة ؛ أثبتت الدراسة أن هناك اختلاف في مستوى الاداء الوظيفي لعمال إتصالات الجزائر ورقلة محل الدراسة وذلك من خلال اجابات أفراد العينة على الاستبانة بمعيار مرتفع وهذا ما يؤكد نفي الفرضية الثانية. أي يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في إتصالات الجزائر ورقلة .

**ثالثا : اختبار صحة الفرضية الثالثة :** توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي ؛ أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة وهذه النتائج تتفق مع نتائج جل الدراسات السابقة وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

**رابعا :اختبار صحة الفرضية الرابعة:** أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على اجاباتهم على الاستبانة تعزى لمتغير الجنس و العمر و المستوى التعليمية و الوظيفة الحالية

وهذا ما يعني رفض الفرضية الرابعة ، كما اثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم على الاستبانة تعزى لمتغير الخبرة

### ثانيا : النتائج :

- تطبق مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة لكن على مستوى الإدارة فقط.
- يوجد مستوى مرتفع للأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة ؛
- توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين ؛
- لا توجد علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول الأداء الوظيفي؛
- توجد فروق بين إجابات العمال فيما يتعلق بالخبرة المهنية .

ومن خلال هذه الدراسة استنتجنا أن المؤسسات الاقتصادية تحتاج الى اليد العاملة بدرجة أقل ولكن بمستوى علمي عال ولهذا فإنه يهمل المؤهل العلمي للعامل، وبناء عليه نفس استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة بشكل كبير ، في حين نجد أن هذا النوع من المؤسسات يطبقون تكنولوجيا المعلومات على جميع المستويات .

### ثالثا الاقتراحات :

عل ضوء النتائج السابقة نقترح التوصيات التالية:

-مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على النشاط العام للمؤسسة ؛

-تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير العاملين في المؤسسة ؛

-تقييم الأداء الوظيفي ؛

-ثقافة التكنولوجيا وتأثيرها على أفراد المؤسسات؛

-تأثير تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على ثقافة المؤسسة.

### رابعاً: آفاق الدراسة

من خلال اجرائنا لهذه الدراسة تبين لنا ان هناك بعض الجوانب المكتملة لازالت تحتاج الى المزيد من التحليل و الدراسة فهذه الدراسة تحدها حدود مكانية و اخرى زمانية ، كما اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة الاقتصادية واحدة) دراسة حالة (حيث استعملت أداتين فقط للدراسة وهما الملاحظة و الاستبانة ؛ ربما هذه الادوات كانت غير كافية للقياس ؛وعليه نجد أن البحث مازال مفتوحاً ومن الأفضل أن تكون الدراسة بأخذ عينة من المؤسسات الاقتصادية بالإضافة الى المقابلة و الملاحظة و الاستبانة لتكون الدراسة أكثر دقة ووضوح

# المراجع

1. أبو غنيم ، أزهار نعمة عبد الزهرة ، "المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي" ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والإقتصاد ، . 200
2. الصباغ ، عماد عبد الوهاب ، " علم المعلومات " ، ط " 1الدار العلمية ومكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، . 200
3. الحيايالي ، سندس مروان سلطان ، "تقانة المعلومات الصحيحة وانعكاساتها في الرضا الوظيفي" ، رسالة ماجستير في الإدارة مقدمة لجامعة الموصل ، كلية الإدارة والإقتصاد. 2005،
4. التميمي ، وسام خالد ، "العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات" ، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة بغداد ، كلية الإدارة والإقتصاد ، . 200
5. غسان قاسم اللامي ، إدارة التكنولوجيا) مفاهيم ومداخيل ،تقنيات ، تطبيقات علمية( ، الطبعة الأولى ، دار المناهج ، عمان ، 2006
6. عزاب ، كامل السيد وحجازي ، فادية محمد ، "نظم المعلومات الإدارية- مدخل إداري" ،مطبعة الشجاع الفنية ، ط ، 1جمهورية مصر العربية ، الإسكندرية ، . 199
7. بدر عشي ، جودة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي ، مذكرة ماستر في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية فرع علوم التسيير ،تخصص تدقيق ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
8. سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة ، المنتقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية ،بسكرة12
9. اللوزي ، موسى ، "التنمية الإدارية - المفاهيم والأسس والتطبيقات" ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، . 200
10. ياسين ، سعد غالب ، "نظم المعلومات الإدارية" ، دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ، . 200
11. يسري محمد حسن - تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية دراسة تطبيقية في فندق السدير بغداد العراق جامعة المستنصرية كلية ادارة و الاقتصاد قسم سياحة وادارة الفنادق 2010
12. هناء عبداوي - مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية - دراسة الحالة للشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر 2016

13. كريمة بن صالح دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكتساب مؤسسة ميزة تنافسية رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة 08 ماي 1945 قالمة الجزائر 2010
14. نهاد حسين، محمد غريس ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في الاداء في أجهزة الخدمة المدنية رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية قسم أعمال الكترونية كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط الاردن 2011
15. اوية حسن مسلم ،إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية " ،الدار الجامعية ، مصر ، ، 2003
16. مالك فطيمة ، تأثير و أهمية المعلومات و الاتصال على رفع أداء العاملين :مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال الاستراتيجية ، جامعة أكلي محندا أولحاج.البويرة ، . 2015
17. حمد علي عبد الله عيسى، تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، ،2014
18. سناء عبد الكريم الخانق ، دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في عمليات ادارة المعرفة ، الملتقى الدولي ، المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية بسكرة الجزائر 12 و 13 نوفمبر 2005
19. عامر ابراهيم قندجلي علاء الدين عبد القادر الجنابي نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات الاردن الطبعة 01 2005 .
20. يوسف ، بسام عبد الرحمن ، "أثر تقانة المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز" ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة الموصل ، كلية الإدارة والإقتصاد ، . 200

# الملاحق

استبيان

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

استمارة الاستبيان

أخي العامل، أختي العاملة. تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات والتي تحمل عنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية" في المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر وحدة ورقلة ، ونظرا لأهمية مؤسستكم ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، كما يشرفني مشاركتكم من خلال الإجابة على الاستبيان، نحيطكم علما أن استخدام هذه الإجابات سيكون لأغراض البحث العلمي، مع السرية التامة وعدم الإفصاح عن المجيبين

البريد الالكتروني : djaberbassmail30@gmail.com

أولا : البيانات الشخصية.

الجنس : ذكر

أنثى

العمر: أقل من 30 سنة  من 30 إلى 39 سنة  من 40 إلى 49  50 سنة فأكثر

المستوى التعليمي: أقل من متوسط  ثانوي  جامعي

سنوات الخبرة في العمل : أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات اسم

الوظيفة: إطار  عامل تقني  أخرى

يرجى وضع علامة x في الخانة المناسبة.

### ثانيا : تكنولوجيا المعلومات

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
أولا : المعدات				
1	تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات في عرض إجراءات خطوات العمل			
2	تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل			
3	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل			
4	تلجأ المؤسسة إلى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل			
5	تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسة			
ثانيا: الأفراد				
6	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات			
7	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات			
8	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الزيادة في الإنتاج			
9	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين جودة المنتج			
10	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الزيادة في ربحية المؤسسة			
ثالثا : الشبكات				
11	تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت داخلية			
12	تعمل المؤسسات على ربط شبكات اتصال مع مختلف المتعاملين			
13	تسهل الشبكات الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة			
14	تعمل الشبكات على النقل السريع والاقتصادي للمستندات			
15	تعمل الشبكات على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى			
رابعا : البرمجيات				
16	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها			
17	تستخدم المؤسسة البرمجيات لتتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤولياتها			
18	تستخدم المؤسسة البرمجيات لوضع معلومات عن المنتج و مواصفاته			
19	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين			
20	تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية			

ثالثا : الأداء الوظيفي

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
1	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي			
2	أتصرف بحرية في أداء عملي			
3	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى			
4	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل			
5	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال			
6	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير			
7	أقوم بعملي على أكمل وجه			
8	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال			
9	أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي			
10	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة و مستمرة			
11	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء			
12	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد			
13	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم			
14	أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي			
15	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل			
16	حصولي على الحوافز و التقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي			
17	ألتزم بعبادات و قيم التنظيم واللباس الخاص بالعمل			
18	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها			
19	قدراتي العلمية تساعدني على أداء مهامي			
20	لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل			

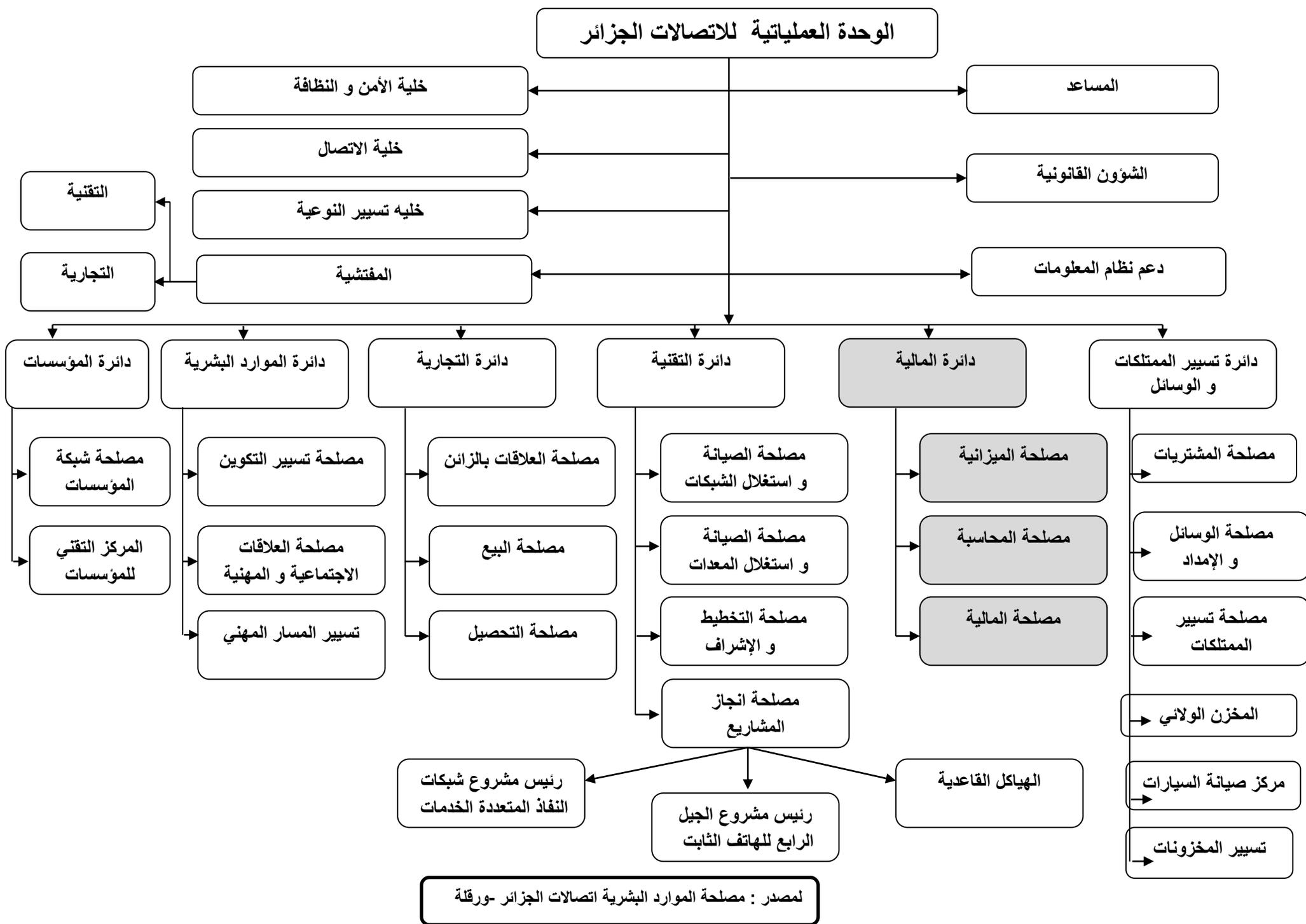
ملاحظات ، إضافات ، اقتراحات :

.....

..... ..

.....

شكرا على تعا



نوع الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	34	58.6	58.6	58.6
Valid أنثى	24	41.4	41.4	100.0
Total	58	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	6	10.3	10.3	10.3
Valid من 30 الى 39 سنة	34	58.6	58.6	69.0
من 40 الى 49 سنة	18	31.0	31.0	100.0
Total	58	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	5	8.6	8.6	8.6
Valid ثانوي	9	15.5	15.5	24.1
جامعي	44	75.9	75.9	100.0
Total	58	100.0	100.0	

سنوات الخبرة في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	10	17.2	17.2	17.2
Valid من 5 الى 10 سنوات	41	70.7	70.7	87.9
أكثر من 10 سنوات	7	12.1	12.1	100.0
Total	58	100.0	100.0	

اسم الوظيفة				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اطار	32	55.2	55.2
	عامل تقني	12	20.7	75.9
	أخرى	14	24.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
الاداء الوظيفي	2.50650	.207117	20
تكنولوجيا	2.6460	.12816	20

**Correlations**

		الاداء الوظيفي	تكنولوجيا
Pearson Correlation	الاداء الوظيفي	1.000	-.323-
	تكنولوجيا	-.323-	1.000
Sig. (1-tailed)	الاداء الوظيفي	.	.082
	تكنولوجيا	.082	.
N	الاداء الوظيفي	20	20
	تكنولوجيا	20	20

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تكنولوجيا <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: الاداء الوظيفي

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.323 <sup>a</sup>	.104	.055	.201376	.104	2.099

Model Summary<sup>b</sup>

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 <sup>a</sup>	18	.165	2.801

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا

b. Dependent Variable: الاداء الوظيفي

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.085	1	.085	2.099	.165 <sup>b</sup>
	Residual	.730	18	.041		
	Total	.815	19			

a. Dependent Variable: الاداء الوظيفي

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.888	.955		4.072	.001
	تكنولوجيا	-.522	.360	-.323	-1.449	.165

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	
1	(Constant)	1.882	5.894				
	تكنولوجيا	-1.280-	.235	-.323-	-.323-	-.323-	1.000

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	VIF	
1	(Constant)	
	تكنولوجيا	1.000

a. Dependent Variable: الاداء الوظيفي

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model	تكنولوجيا		
1	Correlations	تكنولوجيا	1.000
	Covariances	تكنولوجيا	.130

a. Dependent Variable: الاداء الوظيفي

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	تكنولوجيا
1	1	1.999	1.000	.00	.00
	2	.001	42.388	1.00	1.00

a. Dependent Variable: الاداء الوظيفي

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

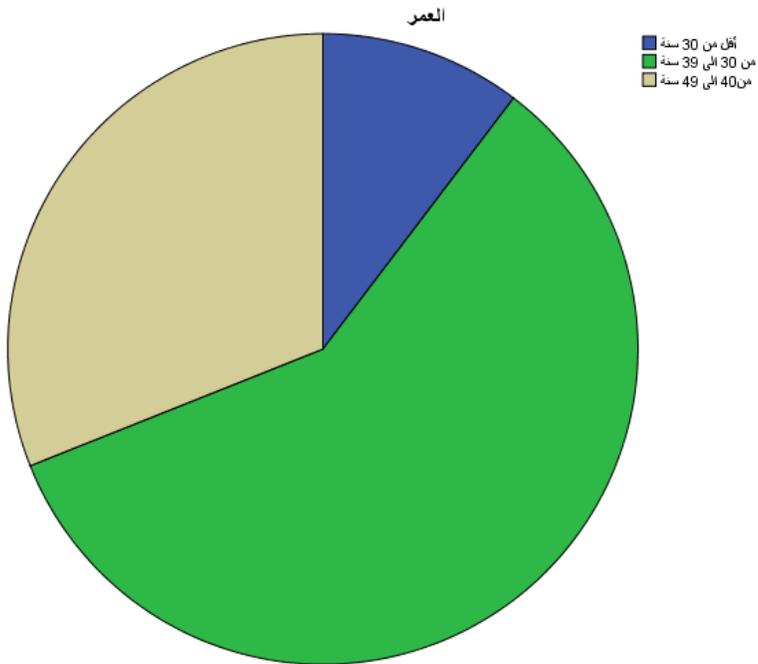
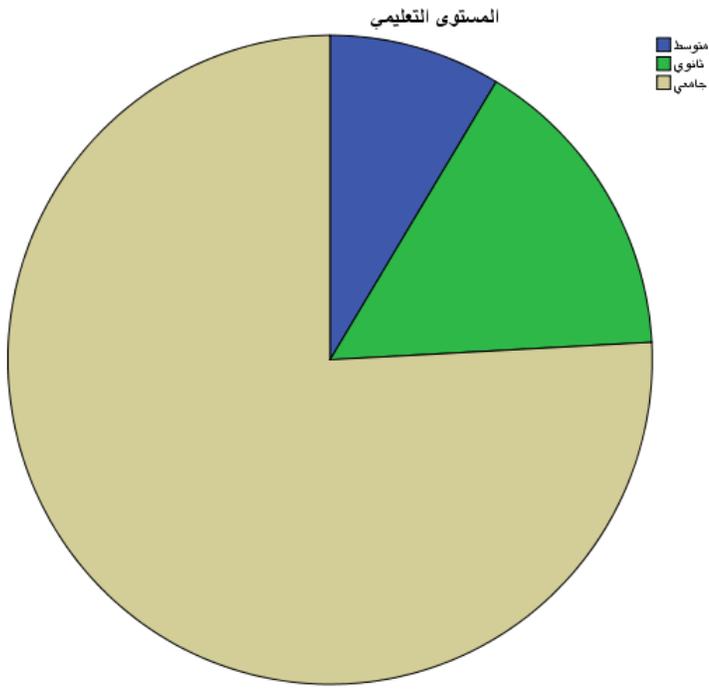
## الملاحق

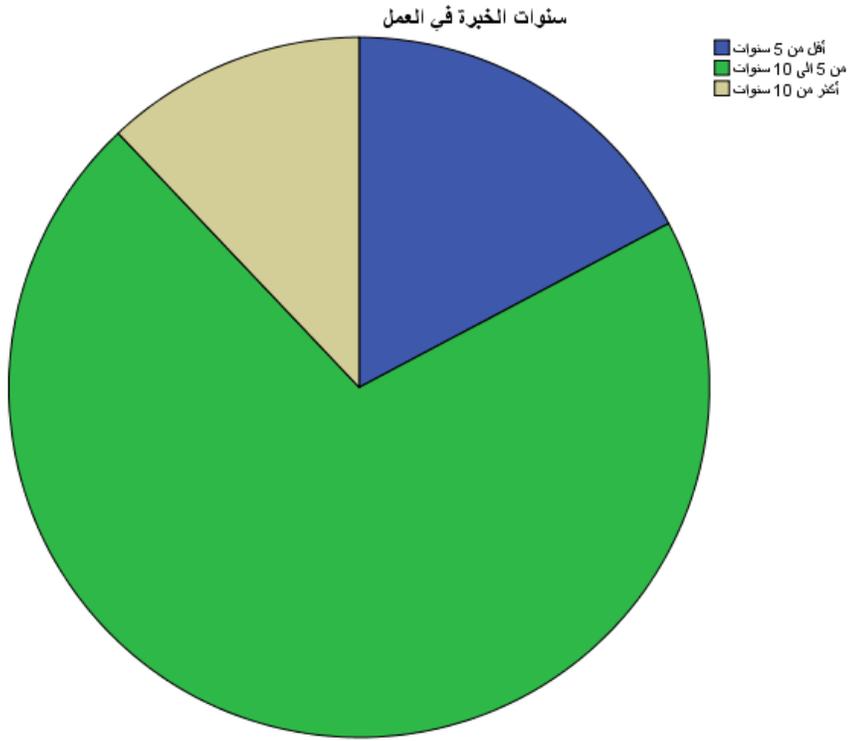
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.41041	2.60886	2.50650	.066931	20
Residual	-.237410-	.362146	.000000	.196005	20
Std. Predicted Value	-1.436-	1.529	.000	1.000	20
Std. Residual	-1.179-	1.798	.000	.973	20

a. Dependent Variable: الاداء الوظيفي

## Correlations

		المعدات	الافراد	الشبكات	البرمجيات	
Spearman's rho	المعدات	Correlation Coefficient	1.000	.205	-.051-	1.000**
		Sig. (2-tailed)	.00	.741	0.935	.00
		N	58	58	58	58
	الافراد	Correlation Coefficient	0.205	1.000	-.100-	0.205
		Sig. (2-tailed)	0.741	.00	0.873	0.741
		N	58	58	58	58
	الشبكات	Correlation Coefficient	-.051-	-.100-	1.000	-.051-
		Sig. (2-tailed)	0.935	0.873	.00	.935
		N	58	58	58	58
	البرمجيات	Correlation Coefficient	1.000**	.205	-.051-	1.000
		Sig. (2-tailed)	.00	0.741	0.935	.00
		N	58	58	58	58





الملحق 08

