

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

- بن زيد خديجة

- عبادة حمادة

بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين

(دراسة حالة مؤسسة -كوندورالالكترونيك برج بوعرييج-))

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	استاذ مساعد	غور فريد
مشرفا	استاذ محاضر ب	لهي ريمة
مناقشا	استاذ محاضر أ	باش محمد صالح



السنة الجامعية: 2022-2023

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع:

إلى فيض الحب ووافر العطاء بلا انتظار ولا مقابل إلى من كان سندا لي في مخاض
هذا العمل وميلاده مهما قلت فيهما لن أوفيهما حقهما،

أتمنى لهما دوام الصحة والعافية، إلى من كان شمعة أنارت دربي، وعلماني الاجتهاد
والمثابرة والسير على خطى الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم والذي الكريمين
أطال الله في عمرهما.

إلى فرحة البيت وقرّة العين أخوي العزيزين كل باسمه ومقامه

إلى كل الأهل والأقارب.

خديجة

الإهداء

إلى سندي في الحياة والذي الغالي إلى زهرة حياتي ورفيقة دربي أُمي الحبيبة والذي

الكريمين أطال الله في عمرهما وألبسهما ثوب الصحة والعافية.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء كل باسمه حفظهم الله وأدام بهجتهم

إلى من أنار لي طريق العلم والمعرفة إلى كل من شجعني في رحلتي

إلى كل من ساندني ووقف في جانبي إلى صديقتي العزيزة

أهدي لكم ثمرة تعب السنين وأسأل الله لي ولكم النجاح والتوفيق.

حمامة

شكر وعرافان

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات وأعطانا القوة والعزم على مواصلة وإتمام مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا على إنجاز هذا العمل، فنحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك، والسلام على سيدنا محمد الخليل الأمين عليه أفضل الصلاة والسلام.

نتقدم بجزيل الشكر للأستاذة الفاضلة الولهي ريمة لتفضلها بالإشراف على هذا العمل وسعة صدرها وحرصها على أن يكون عملا في صورة كاملة لا ينتابه أي نقص.

نسأل الله أن يجزيها عنا كل خير قبل الإشراف على هذا العمل البسيط، وعلى مجهوداتها ونصائحها التي كانت تضعها نصب أعيننا وهي تتبع البحث بكل اهتمام.

كما يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى عمال مؤسسة كوندور التي فتحت لنا أبواب المساعدة في مواصلة البحث العلمي.

وأخيرا يسعدنا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة بقبولهم مناقشة هذا البحث والحكم عليه وفقنا الله لما يرضاه دنيا وآخرة.

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين وإيجاد العلاقة بينهم، ذلك من خلال تطبيق الدراسة على مؤسسة كوندور الكترونيك منطقة صناعية ولاية برج بوعرييرج طريق مسيلة ولأجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات للوقوف على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مؤسسة كوندور الكترونيك حيث تكونت عينة الدراسة من 50 موظف، ومن ثم قمنا بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة واختبار الفرضيات باستخدام برنامج spss v25 وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين إذ توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين عند مستوى الدلالة 0.05. أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين أداء عاملي مؤسسة كوندور.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أداء العاملين، البرمجيات، الشبكات، الأجهزة.

Abstract:

The aim of this study was to test the impact of information and communication technology (ICT) on the performance of employees and find the relationship between them. This was achieved by applying the study to Condor Electronics, an industrial area in the state of Bordj Bou Arreridj, on the M'sila road. To achieve the study's objectives, a descriptive analytical approach was followed, and a questionnaire was used as the main data collection tool to assess the level of ICT in Condor Electronics. The study sample consisted of 50 employees. Necessary statistical analyses and hypothesis testing were conducted using SPSS v25 software. The study found evidence of the impact of ICT on employees' performance, indicating a significant correlation between ICT and employees' performance at a significance level of 0.05. The use of advanced ICT tools and communication methods led to an improvement in the performance of Condor employees.

Key words: Information and communication technology, employee performance, software, networks, hardware.

قائمة المحتويات

.....	هداء
.....	شكر وعرفان
I.....	المختص:
II.....	مقدمة المحتويات
IV.....	مقدمة الجداول
V.....	مقدمة الأشكال
VI.....	مقدمة الملاحق
أ.....	مقدمة
6.....	صل الأول: الإطار لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين
5	بحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
5	طلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
7	طلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	طلب الثالث: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	بحث الثاني: ماهية أداء العاملين
13	طلب الأول: مفهوم أداء العاملين ومحدداته
15	طلب الثاني: معايير وطرق تقييم أداء العاملين
26	طلب الثالث: العوامل المؤثرة في أداء العاملين
28	طلب الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين
30	بحث الثالث: الدراسات السابقة
30	طلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية
31	طلب الثاني: مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة
35	ملصقة
36.....	ني: الإطار التطبيقي للدراسة

قوائم المذكرة

37	بحث الأول : تقديم عام لمؤسسة كوندور.
37	طلب الأول: تعريف وانشأة المؤسسة.
39	طلب الثاني: مهام وأهداف المؤسسة.
41	طلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
44	طلب الرابع: تقرير حول سير التبرص في مؤسسة كوندور
46	بحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
46	طلب الأول: مجتمع وعينة البحث ومصادر الحصول على البيانات.
46	طلب الثاني: أداة الدراسة.
47	طلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
49	بحث الثالث: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات
49	طلب الأول: ثبات وصدق أداة الدراسة
52	طلب الثاني: تحليل محاور الاستبانة
60	طلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة.
66	ملصقة
67	ملصقة
70	ملصقة
74	ملصقة

قائمة الجداول

19	الجدول رقم 1: نموذج التدرج البياني.
20	الجدول رقم 2: نتائج المقارنة بين أزواج من المستخدمين.
24	الجدول رقم 3: طريقة الإدارة بالأهداف.
32	الجدول رقم 4: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
33	الجدول رقم 5: الفروقات بين الدراسات السابقة.
38	الجدول رقم 6: بطاقة فنية للمؤسسة.
48	الجدول رقم 7: توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي.
48	الجدول رقم 8: تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي.
49	الجدول رقم 9: يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان.
50	الجدول رقم 10: صدق الاتساق الداخلي بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
51	الجدول رقم 11: صدق الاتساق الداخلي بمحور أداء العاملين.
53	الجدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.
53	الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب السن.
54	الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.
55	الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.
56	الجدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة.
57	الجدول رقم 17: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول.
59	الجدول رقم 18: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (الأداء العاملين).
61	الجدول رقم 19: الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إداء الوظيفي للعاملين.
62	الجدول رقم 20: الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأجهزة وأداء العاملين.
63	الجدول رقم 21: الانحدار الخطي البسيط بين بعد الشبكات وأداء العاملين.
64	الجدول رقم 22: الانحدار الخطي البسيط بين البرمجيات و الأداء الجامعي.

قائمة الأشكال

د.....	الشكل رقم 1: نموذج الدراسة.....
16.....	الشكل رقم 2: يوضح العلاقة بين السلوك والشخصية والنتائج.....
21.....	الشكل رقم 3: منحى يوضح طريقة التوزيع الإجباري.....
41.....	الشكل رقم 4: الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور "Condor".....
53.....	الشكل رقم 5: دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....
54.....	الشكل رقم 6: دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب السن.....
55.....	الشكل رقم 7: دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....
56.....	الشكل رقم 8: دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.....
57.....	الشكل رقم 9: دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الرتبة.....

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	تمارة الاستبيان
02	مخرجات البرنامج الإحصائي SPS

مَقْدِمَةٌ

تمهيد:

أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة متطورة وبدقة متناهية، ومع ضعف الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات، وهو حال كل مؤسسة إذ صار لا بد من التشرب بآثار العولمة والتطور مع تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيات الحديثة كأداة لتحسين القدرات الإدارية لتسهيل وتبسط الإجراءات وكذا تطوير الأداء لدى العاملين.

والمورد البشري يعتبر الورقة الراححة لكل مؤسسة لما له من دور في دعم قدراتها في اتخاذ القرارات السليمة الرشيدة وتعظيم مخرجاتها وتحقيق أهدافها لضمان استمرارها والوصول إلى هذا المبتغى لا بد للمؤسسة الجزائرية أن تتبنى التكنولوجيا بأحدث تطوراتها لنرى الوجه الآخر الذي ينعكس على الأداء لدى العاملين من الناحية الفكرية، الوظيفية والإبداعية، والنمو والتوسع في أداء أعمالها بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة.

ولم يتوقف أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على اتصال المؤسسة فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ القرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات. ولا يقتصر تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على هذا فقط، بل ساهمت في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليل التكاليف.

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن أن نطرح إشكالية الدراسة التي تظهر في التساؤل الجوهري:

هل يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في مؤسسة كوندور؟

من خلال الإشكالية الرئيسية تتفرع لنا مجموعة من الأسئلة الفرعية:

الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين البرمجيات وأداء العاملين في مؤسسة كوندور؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين أجهزة التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في مؤسسة كوندور؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين الشبكات وأداء العاملين في مؤسسة كوندور؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في مؤسسة كوندور.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين البرمجيات وأداء العاملين في مؤسسة كوندور.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين اجهزه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في مؤسسة كوندور.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الشبكات واداء العاملين في مؤسسة كوندور.

مبررات الدراسة:

- القيمة التي يكتسبها هذا الموضوع مع امكانية اكمال البحث فيه.
- محاولة التركيز على العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء العاملين في المؤسسات.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو اختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على أداء العاملين ذلك لأجل إيجاد العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء العاملين ويمكن ذكر أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- الوقوف على مدى إدراك مؤسسة (condor) لأهمية تكنولوجيا.
- تحليل ومعرفة العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء العاملين.
- التركيز على مستوى أداء العاملين في المؤسسة condor.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في استمرار وتطور المؤسسات الجزائرية عامة كانت أو خاصة أي اخذ نظرة عامة عن المؤسسات بحيث تظهر ايجابيات وسلبيات المؤسسة وهذا طبعا لا يمكن التواصل اليه الا بالاهتمام بالجانب البشري لهذا نضع هذه الدراسة بين ايديكم للكشف عن مدى نجاح مسيري المؤسسات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

حدود الدراسة:

- المجال البشري: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من عمال مؤسسة كوندور.
- المجال المكاني: اجريت هذه الدراسة في مؤسسة كوندور بولاية برج بوعرييج المنطقة الصناعية طريق المسيلة.
- المجال الزمني: اجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023/2022.
- المجال الموضوعي: ركزت هذه الدراسة على معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومة والاتصال وأداء العاملين في مؤسسة condor.

مرجعية الدراسة:

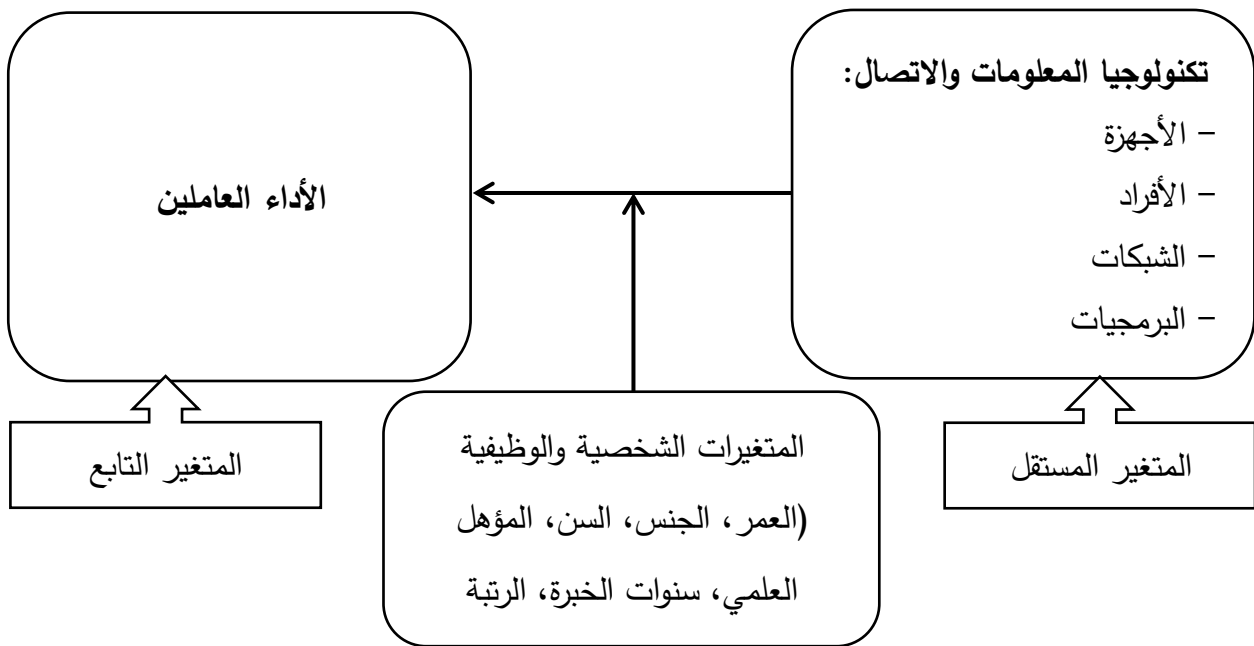
من اجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي هذا بالنسبة للجزء النظري الذي استخلصناه من المجالات والكتب وكذلك المذكرات الجامعية التي تتعلق بموضوع الدراسة أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اتبعنا أسلوب دراسة حالة من اجل قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين أما الأدوات المستخدمة فقد تم استخدام الملاحظة والاستبيان كما اعتمدنا في تحليل ومعالجة المعطيات ببرنامج الحزم الاحصائية spssv25.

تقسيمات الدراسة:

يهتم الفصل الأول بالإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين، حيث يتضمن ثلاثة مباحث، المبحث الأول حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المبحث الثاني أداء العاملين، المبحث الثالث يضم الدراسات السابقة. أما الفصل الثاني يهتم بالدراسة الميدانية حيث يتضمن ثلاثة مباحث الأول للتعريف بمكان الدراسة والثاني الأدوات المستخدمة والمنهجية والثالث يتم فيه اختبار الفرضيات وعرض النتائج المتوصل إليها.

نموذج الدراسة: يمثل الشكل التالي نموذج الدراسة

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين.

الفصل الأول:
الإطار النظري لتكنولوجيا
المعلومات والاتصال وأداء
العاملين

تمهيد:

تعتبر المنظمة نظاما مفتوحا على العالم الخارجي، ما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومة والاتصال فأصبحت رهانا أساسيا لها، خاصة في ظل ما تمثله المعلومة من أهمية في العناصر الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة الاقتصادية، ولقد وصلنا إلى أن المنظمة تعتنى بالموارد البشري مالك الخبرة والمهارات التي تساعده على تحسين أدائه لتبقى المؤسسة المحافظة على مكانتها في المحيط الذي تنشط فيه من خلال التحسين المستمر في أداء ذلك العامل في كافة المستويات وعدة تخصصات وعليه فإن أداء العاملين يعد من بين القضايا التي تهتم بها المؤسسة الاقتصادية وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف المؤسسات لتحسين والمساهمة في رفع عملية الأداء لدى العاملين إذ تسمح بتقديم المعلومات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف حيث يقوم على تطبيقها وتسييرها موارد بشرية متخصصة ولهذا أصبح من ضروري الاهتمام بالموارد لأنه يعتبر المحرك الأساسي والقلب النابض بكافة وظائف المؤسسة والذي له الدور في تحقيق أهداف المؤسسة.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

المبحث الثاني: ماهية أداء العاملين.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقا لآراء الكُتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا شاملا، ولعل مرد ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث للتعريف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال (مطلب أول)، ثم ذكر أهميتها وخصائصها (مطلب ثان)، ثم تناول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (مطلب ثالث)، وأخيرا مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (مطلب رابع).

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن استخدام أي مفهوم في أي موضوع له أهمية كبيرة، ذلك أن تحديد المفاهيم يزيل الغموض الذي يتعلق ببعض المصطلحات، فالمفاهيم أهم ضابط للتحكم في الموضوع، ولا يمكن تجاوز تحديدها في أي بحث من البحوث العلمية لأنها تمثل حلقة الوصل بين النظري والتطبيقي.

فالمفاهيم العلمية هي أحد الخطوات الأخرى المساعدة على بناء مشروع البحث وضبط التحكم بعد ذلك في مجريات البحث هي تحديد المفاهيم الأساسية الموظفة في التحليل¹.

أما المفاهيم الإجرائية فتتمثل في عملية تعيين الأبعاد التي يمكن قياسها وملاحظتها في التعريف على ما يشير المصطلح أو المفهوم المحدد، فالباحث في المفهوم الإجرائي يضع تحديدا خاصا وواضحا وبسيطا، وموجزا يرتبط بزمان ومكان وظروف الظاهرة المدروسة².

فتحديد المفاهيم العلمية والمصطلحات يعتبر مسألة مهمة للباحث، ولهذا قمنا بالتحديد المفاهيم الأساسية للبحث، ومن ثمة التحديد الإجرائي كالاتي:

أولا: تعريف التكنولوجيا:

1. لغة: اشتقت كلمة (Technology) والتي عرّبت "تقنيات" من الكلمة اليونانية (techne) وتعني فناً أو مهارة، والكلمة اللاتينية (tescere) وتعني تركيباً أو نسجاً، والكلمة (logos) وتعني علماً أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني عالم المهارة أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة³.

2. اصطلاحاً: هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستعمل لتطبيق المعطيات المقدمة للبحوث والدراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات، كونها التطبيق المنظم للمعرفة بالخبرات المتكسبة، والتي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف النواحي لحياته العلمية، وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية⁴.

¹ عامر مصباح، منهجية إعداد البحوث العلمية، مدرسة شيكاغو، الجزائر، ط1، 2006، ص55.

² سلاطنية بلقاسم، حسان الجيلاني، محاضرات في المنهج والبحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص156-157.

³ محمد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2004، ص44.

⁴ عيد الأمير الفصيل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص14-15.

3. **التعريف الإجرائي:** هي عبارة عن جميع الاقتراحات والإبداعات الحاصلة واللازمة لعملية التطور في مختلف الميادين (الاجتماعية، الاقتصادية... الخ)، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.

ثانياً: مفهوم المعلومات:

1. **لغة:** مصدر الفعل الرباعي أعلم، يقال: أعلم يعلمُ إعلاماً، وأعلمتهُ بالأمر: أبلغته إياه، وأطلعتَه عليه، جاء في لغة العرب (استعلم لي خبر فلان وأعلمنيه حتى أعلمه، واستعلمني الخبر فأعلمته إياه)¹.
2. **اصطلاحاً:** هو تلك العملية الإعلامية التي تبدأ بمعرفة المخبر الصحفي بمعلومات ذات أهمية، أي معلومات جدية بالنشر والنقل، ثم تتولى مراحلها: تجميع المعلومات من مصادرها، نقلها، التعاطي مع وتحريرها، ثم نشرها وإطلاقها أو إرسالها عبر صحيفة أو وكالة أو إذاعة أو محطة تلفزة إلى طرف معني بها ومهتم بوثائقها². وهو أيضاً: عملية تفاهم تقوم على تنظيم التفاعل بين الناس وتجاوبهم وتعاطفهم في الآراء فيما بينهم³.
3. **التعريف الإجرائي:** هو جمع وتخزين ومعالجة ونشر الأنباء والبيانات والصور والحقائق والرسائل والآراء والتعليقات المطلوبة لفهم الظروف الشخصية والبيئية والقومية والدولية، والتصرف في اتجاهها من علم ومعرفة والوصول إلى وضع يمكن من اتخاذ القرارات السليمة.

ثالثاً: الاتصال:

1. **لغة:** يرجع أصل كلمة اتصال إلى "اللفظ اللاتيني (Communis) الذي يعني عام أو مشترك أو من اللفظ (Communicate) والذي يعني تأسيس جماعة أو المشاركة"⁴. ويعرف أيضاً الاتصال بأنه: "اتصل، اتصلاً، اجتمع، لم ينقطع، أو الشيء بالشيء: اجتمع بالحاكم: صار في خدمته"⁵. يشير المعنى اللغوي للاتصال في العربية إلى "الإبلاغ أو الإخبار والربط وإقامة الصلة أو التتابع والاستمرار في التواصل"⁶.
2. **اصطلاحاً:** هو "العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة معينة أو مجموعة من الرسائل من مرسل أو مصدر معين إلى مستقبل"⁷. كما يعرف على أنه: "عملية ديناميكية يقوم بها شخص ما أو أشخاص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لتحقيق هدف ما عن طريق الرموز لتحقيق ما في ظرف ما (أو سياق/بيئة اتصالية) بغض النظر عما يعترضها من تشويش"⁸. وفي تعريف آخر: "وضعية اتصالية

¹ ابن منظور، بعد الاسم لسان العرب، ج9، تع: علي شيري، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ط1، 1988، ص371.

² سامي ذبيان، الصحافة اليومية والإعلام (الموضوع، التقنية والتنفيذ)، الإعلام الحديث في النظرية والتطبيق، مدخل نظري وعملي إلى علم الإعلام، دار المسيرة للطباعة والنشر، بيروت، ط2، 1987، ص35.

³ طلعت همام، مائة سؤال عن الإعلام، موسوعة الإعلام والصحافة، مؤسسة الرسالة، بيروت، ط1، 1985، ص07.

⁴ طارق سيد أحمد الخليلي، معجم مصطلحات الإعلام (إنجليزي-عربي)، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط1، 2008، ص69.

⁵ جبران مسعود، الرائد معجم ألفبائي في اللغة والإعلام، دار العلم للملايين، لبنان، ط3، 2005، ص25.

⁶ عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة، الأردن، ط1، 2011، ص26.

⁷ كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والإعلام (التطور، الخصائص، النظريات)، دار المسيرة، الأردن، ط1، 2011، ص61.

⁸ صالح خليل أبو أصعب، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي، الأردن، ط5، 2006، ص14.

تتضمن نقل المعلومات المتضمنة في الرسالة باستخدام وحدة نظام المعلومات، وهذا انطلاقاً من المصدر إلى المستقبل عبر قناة (تلفزيون، راديو، صحف)¹.

3. التعريف الإجرائي: هو تلك العملية التي يقوم بها الفرد أو المرسل بنقل رسالة، هذه الرسالة قد تحمل معلومات، آراء، مشاعر، معاني، عن طريق قناة، وهذه الأخيرة تقوم بتوصيل الرسالة إلى المتلقي والذي يقوم هو الآخر بدور التحليل والفهم أو التأثر، وبالتالي حدوث الاستجابة وهي تبنى على طريقة المتلقي في الفهم والتحليل، بالإضافة إلى دقة ووضوح الوسيلة وخلوها من التشويش.

رابعا: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

هي تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود وعلى حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام والاتصال وهذا نتيجة حاجيات الإنسان ومتطلباته².

التعريف الإجرائي: هي تلك الوسائل والأدوات التي توصل إليها الإنسان والابتكارات في ميدان الإعلام والاتصال نتيجة العديد من العوامل (اجتماعية، تقنية، اقتصادية... الخ)، وتتم هذه التكنولوجيا بالتطور السريع والمدونة التفاعلية.

المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتجلى أهمية تكنولوجيات المعلومات والاتصالات فيما يلي:³

1. **الإنتاجية:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - خاصة منها الحاسوب والنقل والانترنت- تحفز الإنتاجية العملية لنشاط المؤسسة هندسياً، تسويقياً، وفي جميع القطاعات.
2. **دخول المعلومة:** تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأن يكون السوق أكثر فاعلية، كما يسمح للمستهلك بالبحث وإيجاد الأسعار المناسبة، ويسمح للمؤسسات بالحصول على المعلومات عن الموردين، كما يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التخفيض من تكاليف المبادلات ومن حواجز الدخول.
3. **العولمة:** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي كمية المعطيات والمعلومات المهمة التي نستطيع تخزينها تحت شكل سلاسل رقمية متكونة، ترسل إلى مكان في العالم بتكلفة ضئيلة، والعولمة بهذا المعنى مرتبطة ببعضها، تخفض من تكاليف الاتصالات، وقد أدت بالفعل العولمة إلى عولمة الأسواق، الإنتاج ورأس المال، كما خلقت العولمة المنافسة، الابتكار وسرعة انتشار التكنولوجيا الجديدة بتكاليف تجارية واستثمارية منخفضة.
4. **الابتكار:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسرع في عملية الابتكار وكسر الروتين، تسهل معالجة كميات كبيرة من البيانات في أسرع وقت ممكن وتتخذها لخلق منتجات جديدة وعرض خدمات جديدة.

¹ Michel Pougeoise, Dictionnaire didactique de la langue Française, Armand Colin, Paris, 1996, P106.

² غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2007، ص22.

³ ربيحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص300.

5. تحويل العالم إلى قرية كونية صغيرة: أصبح التواصل بين الناس بالصوت والصورة والكتابة وهذا ما يشعرونهم بالقرب من بعضهم حتى ولو كانت تفصلهم آلاف الأميال جغرافياً.
6. التطور: تعبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن تطور الدول، وكلما تطورت هذه التكنولوجيا بدولة ما دل ذلك على تطورها ومواكبتها للتغيرات العالمية، بينما يعكس تخلف هذه التكنولوجيا تخلف الدول عن ركب الحضارة والتكنولوجيا.

كما تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:¹

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

ثانياً: خصائص ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن التكنولوجيا الجديدة تتيح للأفراد تجاوز مستوى المسافة المطلوبة عملية الاتصال، أي أنها تتيح للفرد أن يدخل في علاقة مع أي شخص كان وفي أي مكان يوجد دون الإحساس بصعوبة الاتصال المباشر، فعالم الاتصال اليوم يتجاوز حدود وسائل الإعلام الجماهيرية التقليدية، حيث تشكل الأقمار الصناعية والانترنت إحدى الجوانب الهامة في عام الاتصال بين الأفراد، لذلك تتميز وسائل الاتصال التي أفرزتها التكنولوجيا بعدة سمات وخصائص ألفت بظلالها وفرضت تأثيرها على الاتصال الإنساني بوسائله الحديثة².

وتتميز تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة بالعديد من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:³

1. **التفاعلية:** من أبرز صفاتها تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي أن هناك أدوار مشتركة بينهم في العملية الاتصالية، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلاً من مصادر، ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التفاعل، التحكم، ومثال على ذلك استعمال نظام (فيديو تيكست) الذي يتيح تفاعلاً واضحاً بين المرسل والمستقبل، وهذا النظام يعد واحداً من أنظمة النصوص المتلفزة.

¹ عامر شرف الدين طبيب الشيشاني، أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في إكساب ميزة تنافسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأردن، 2004، ص19.

² ماجد الحسني، مجلة تكنولوجيا الاتصال والتواصل مع الآخر، مؤسسة آفاق للدراسات والأبحاث، العراق، ع12، 2010، ص76.

³ حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال (المفهوم والتطور، تكنولوجيا جديدة)، أبحاث المؤتمر الدولي للإعلام الجدي: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين، 2009، ص495.

2. **تحديد المستفيد:** وتعني هذه السمة أن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض، أي أن هناك درجة من التحكم في المعرفة، فالمستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الاتصالات الحديثة.
 3. **اللاتزامية:** وتبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، وهذا يعني أن هناك إمكانية لخرن المعلومات المرسله عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة.
 4. **قابلية التوصيل:** تتمثل في إمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأخيرة، مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.
 5. **قابلية التحرك والحركة:** تسمح في بث المعلومات واستقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستعمال عدد الأجهزة مثل التلفون النقال، وغيرها.
 6. **قابلية التحويل:** هي إمكانية نقل المعلومات من وعاء إلى آخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات قلمية والعكس، وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمى بنظام الترجمة الآلية.
 7. **الشيوع والانتشار:** تعني الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع، كما تعتبر قابلية التوسع أكثر وسائل الاتصال حول العالم، حيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.
 8. **العالمية والكونية:** تعني إمكانية تناقل المعلومات في مسارات مختلفة ومعقدة بين المستخدمين على مستوى العالم وذلك عبر توافر كميات ونوعيات محددة من التقنيات التي تسمح بذلك، وهذه السمة تنقل المعلومات وتنتشرها عبر مختلف مناطق العالم¹.
- وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست كغيرها من أنواع التكنولوجيات الأخرى، فهي تتحدى نفسها وتسبق الزمن، وتتميز عن غيرها بوصفها عملية متكاملة أكثر من كونها مجرد أدوات، فاستخدامها يقود إلى إعادة ابتكارها من جديد، وهو ما يؤدي إلى مزيد من الاستخدام في دائرة لا تنتهي، غير أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تلغي وسائل الاتصال القديمة ولكن تطورها وتغيرها بشكل كبير وسريع، مما أدى إلى ظهور مستحدثات جديدة في مجال صف الحروف وتنظيمها وفي نظام الطباعة ونظم الإرسال عبر الأقمار الصناعية.
- كما تؤثر تكنولوجيا المعلومات ونظمها على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية، ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المنظمات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل²:
- السرعة والدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة.

¹ حسن رضا النجار، مرجع سابق، ص496.

² عبد العزيز عبد الرحمان الغماس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، 2006، ص55.

- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة.
- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات.
- وتتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات في الحواسيب بأجزائها المادية وغير المادية (كالبرامج) والشبكات المحلية والعالمية والبيانات، فضلا عن معرفة كيفية الاستخدام والتطبيق من المستخدمين بشكل كفؤ يخدم المنظمة ويحقق لها أفضل أداء¹.

المطلب الثالث: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كل من معلومات وتقنيات معالجة فيما يلي يوضح أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال².
- الأجهزة:** تعرف الأجهزة على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في جميع أنواع الحواسيب والأجهزة الملحقة بها لترتيب المهام المطلوبة.
- البرمجيات:** هذه اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستخدمين مع البيانات بالآلات، وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب ودعم تطبيقات الأعمال واسترجاع البيانات. **الشبكات:** عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظر معا وترتبط خطوط اتصال يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض لتوفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد ومشاركة الموارد وغيرها وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:
- أ- **الشبكات المحلية:** يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسوب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم .

¹ الدليمي إحسان علاوي، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وآثارها في بناء الكيفيات الجوهرية، أطروحة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة، جامعة بغداد، 2006، ص38.

² توامي يعقوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، 2012، ص 06-08

ب- **شبكة منطقة:** تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني او مدينة بأكملها وتتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الالياف الصوتية لربط محاور هذه الشبكة تستخدم هذه الشبكة لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا.

ج- **الانترنت:** تمثل شبكة الانترنت لشبكات الحاسبة والتي تنتشر في معظم انحاء العالم وهي كلمة مشتقة من inter وهذه الشبكة تعتبر اكبر اداة للاتصال والمعلومات وتقدم هذه الشبكة معلومات في كل او معظم الانشطة المختلفة.

قواعد البيانات: تشير الى الأشياء، الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها للمكلف تبقى غير مرتبطة بحيث تصلح للتوصيل على معنى سهل للحصول عليها والاسترجاع ويقوم بإستخدامها او تعديلها او الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة ويؤدي استخدام قواعد البيانات الى تعيين مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة الامكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة اكثر وفعالية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.

خامسا: الأفراد:

هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:¹

1- **المختصون:** من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مختصون تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصال، هؤلاء يطلق عليه برأس المال الفكري في النظام.

2- **الإداريون:** يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء ومستهلكين.

¹ راضية بداع. أثر التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح، 2017، ص 05-07.

المبحث الثاني: ماهية أداء العاملين

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية. ومن هنا زادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم. ولقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لآراء الكُتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا، ولعل مرد ذلك يرجع إلى منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم، فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه مدى مطابقة العمليات الإخراجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور، وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلا¹. وعند مراجعة الأدبيات الفكرية نجد أن هناك العديد من مستويات الأداء فمنها ما يكون على مستوى المنظمة ككل، ومنها ما يكون على مستوى الوحدة الإدارية، ومنها ما يكون على المستوى الفردي للموظف. وسنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم أداء العاملين (مطلب أول)، ومعايير وطرق تقييم أداء العاملين (مطلب ثان)، ثم تناول العوامل المؤثرة في أداء العاملين (مطلب ثالث)، وأخيرا التطرق إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين (مطلب رابع).

المطلب الأول: مفهوم أداء العاملين ومحدداته

يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل وذلك بالنظر لأهمية الموضوع على مستوى الفرد والمؤسسة وتداخله مع العلوم والاتجاهات الفكرية. كما تسعى إدارة موارد البشرية إلى تحقيق أغراض عديدة تفيد من شأنها بالمحافظة على فاعلية أداؤها وتفيد عمالها بتحسين أداؤهم، بغرض الحصول على عوائد ذاتية وخارجية كالحوافز ورفع مستوى خبرة الموظفين عن طريق تدريبهم، وهذا يتحقق من خلال عملية التقييم حيث يتم فيها معرفة مستوى الموظفين وكذلك البحث والعمل على تطوير وتنمية الأداء في سبيل تحقيق الأهداف المرغوبة.

أولا: مفهوم الأداء الوظيفي:

1. تعريف الأداء:

لقد اختلف الباحثون في وضع مفهوم محدد للأداء كل حسب رأيه، فنجد عدة مفاهيم:

- الأداء هو: "ذلك المستوى الممكن إدراكه أو تحقيقه دون النظر إلى التجديد المقترح من طرف المسيرين"².

¹ خالد محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، 2008، ص41.

² ناصر محمد العديل، سلوك الإنسان والتنظيم، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1995، ص499.

ويعرف أيضا على أنه: "الاستخدام الهادف والمنتج لكل المعارف والوسائل التي توفرها العلوم والتكنولوجيا والتجربة العلمية، بحيث تتمكن المؤسسة من الوصول إلى الأهداف المحددة بأسلوب واعي، أي بتوظيف أمثل للقدرات البشرية والمادية وللزمن معا"¹.

كما يعرف على أنه: "المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قياسه بعمله"².

وثمة من ينظر إليه على أنه القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدلات المفروض أدائها من طرف العامل الكفاء والمدرّب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه³.

2. تعريف الأداء الوظيفي:

بداية إن الأداء الوظيفي يعتبر أحد أهم الركائز التي يستند إليها في عملية تحديد المسار الفعلي للموظفين داخل المؤسسات، كما أنه أداة القياس الأولى لمعرفة مدى انسجامهم مع العمل وحاجته للتطوير، وكذلك يمكن من خلال الأداء الوظيفي التركيز على مواضع القصور في الأداء، لذلك فهو يمثل إدارة الإصلاح والتطوير.

يعرف الأداء الوظيفي على أنه: "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي يسير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام لوظيفة الفرد"⁴.

ويعرف أيضا على أنه: "مجموعة المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها عن طريق العاملين داخلها، بالتالي فهو مفهوم يربط فيما بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال تقسيم العمل لمهام وواجبات. فالأداء الوظيفي هو الذي يقوم به العامل بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية ومن مستوى جودة معين، ويؤدي بطريقة معينة، وهو نتيجة التفاعل بين الجهد والإمكانات وإدراك الدور"⁵.

وبشكل عام يمثل الأداء الوظيفي الهدف والغاية نحو تكريس مبدأ العدالة التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها، وذلك من خلال تخصيص أدوات قياس لكل موظف كالجهد والمثابرة ومدى امتلاك المهارة والجدية، لذلك فإنه من الضرورية وعند قياس الأداء الوظيفي للموظفين الأخذ بعين الاعتبار مسألة تفاوت القدرات والكفاءات المهنية لكل موظف.

ثانيا: محددات الأداء:

الأداء هو ما يبقى من أثر أو أنه نتائج العمل الذي يقوم به العامل، وهذا الأداء تتحكم به مجموعة من المحددات هي كالاتي:

¹ أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2001، ص09.

² أمين عبد العزيز، إدارة الأعمال وتحديات القرن الواحد والعشرين، دار غريب للنشر، القاهرة، 2002، ص218.

³ فلاح حسن حسين مؤيد عبد الرحمان النوري، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص221.

⁴ موسى سلامة اللوزي، وعمر عطية الزهراني، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإدارية، ع01، الجامعة الأردنية، 2012، ص14.

⁵ أبو حميد حمد بن سعد، أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، ع21، 2020، ص44.

1. **كمية الجهد:** وهي تعبر عن مدى مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلانية التي تقيس سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة¹.
2. **نوعية الجهد:** نعني بها مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة للجهد المبذول بمواصفات نوعية معينة².
3. **نمط الأداء:** والمقصود به الأسلوب والطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها الأنشطة، فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلاً قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة ومزيج من هذه الحركات إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى في حين أن الأعمال الذهنية يمكن قياسها بالطريقة التي تم بها الوصول إلى حل أو إصدار قرار متعلق بمشكلة معينة³.

المطلب الثاني: معايير وطرق تقييم أداء العاملين

يستند نظام تقييم أداء العاملين إلى عدة معايير يتم على أساسها تقييم الأداء، والتركيز على معيار معين دون سواه ينقلنا من طريقة إلى أخرى للتقييم، وسنعرض فيما يلي أهم المعايير وطرق تقييم الأداء.

أولاً: معايير تقييم الأداء :

وهي المعايير التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويُقيم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعية الخدمة المقدمة للعملاء، المعرفة الجيدة للعمليات، الكفاءة، ويركز تقييم الأداء الفعال على المعايير التي يمكن ملاحظتها مثل سلوك العاملين أثناء العمل والنتائج التي يحققونها، وقد يكون للمعايير الشخصية الأثر الأكبر في أداء العامل خاصة فيما يتعلق بالتفاعل والتعامل مع الآخرين، وتعتبر هذه المعايير صعبة التقييم والتقدير⁴.

والشكل التالي يبين العلاقة بين السلوك والشخصية والنتائج:

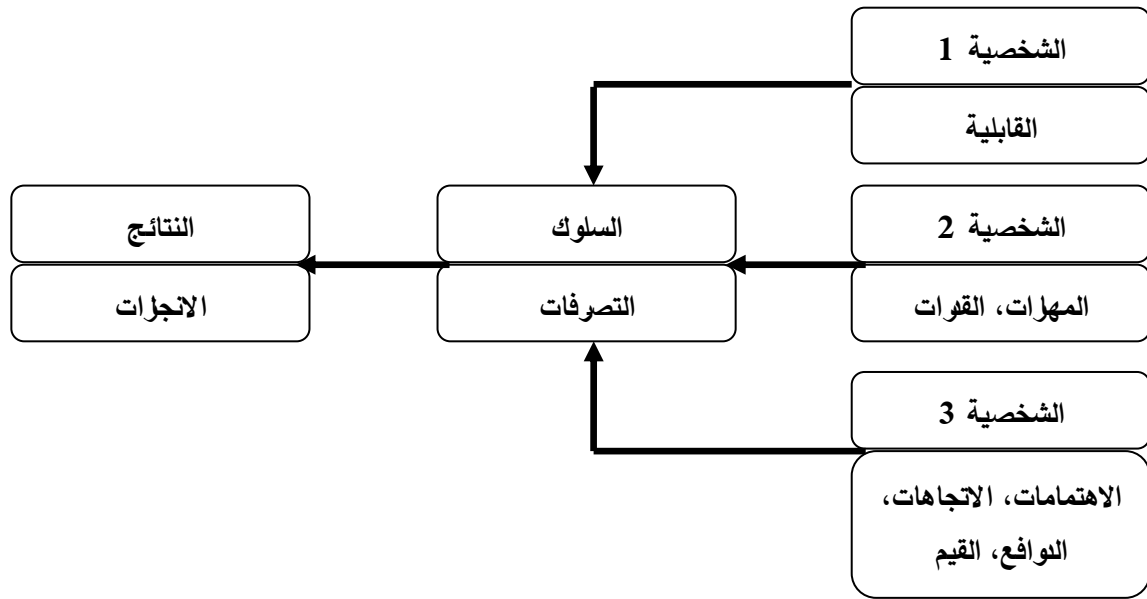
¹ عاشور أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص50.

² عاشور أحمد صقر، مرجع سابق، ص51.

³ هانيز ماريو، إدارة الأداء، محمود مرسي وآخرون، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988، ص273.

⁴ زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص97.

الشكل رقم 2: يوضح العلاقة بين السلوك والشخصية والنتائج.



المصدر: ماريو هاينز، إدارة الأداء وإدارة البحوث، تر: محمد مرسي وآخرون، دار الفجر، المملكة العربية السعودية، 1988، ص180.

1. **المعايير الشخصية:** غالباً ما تركز هذه المعايير على قدرة الموظف على البذل والعطاء وتحقيق الذات، والبراعة واللياقة التي يتحلى بها الموظف في مواقف مختلفة، ومدى النضج الانفعالي واستواء الشخصية، على الرغم أن الشخصية تعتبر عنصراً أساسياً للنجاح في أداء العمل إلا أنه من الصعوبة إمكانية تقييم عوامل الشخصية للأسباب التالية¹:

- غموض العبارات التي تصف الشخصية مما يؤدي إلى تقييم غير موضوعي وغير صادق بحسب فهم القائم بعملية التقييم.
- ليس هناك اتفاق عام على المعايير الشخصية لتقييم أداء العاملين.
- تقييم الشخصية يمس الجانب الشخصي للعامل وليس الجانب العملي له وبذلك يكون التقييم ذا آثار سلبية على نفسية العامل (عداء وحساسية والسلوك الدفاعي) ومن ثم يؤثر سلباً على أدائه.

2. **معايير النتائج:** النتائج في العادة هي المحصلة النهائية للأداء، كما أنها في الغالب الهدف الأول للتقييم وهي تعتبر سهلة القياس، حيث تكون في معظم الأحيان أرقامها مختصرة مثل وحدات الإنتاج أو المبيعات الإجمالية أو الدخل الإجمالي، وقد تكون باستخدام الحكم الشخصي (للعلماء) في وظائف خاصة كتلك التي تقدم خدمات لتقييم النتائج ويتم تقييم نتائج الأداء من خلال العوامل الأربعة التالية²:

¹ زهير ثابت، مرجع سابق، ص98.

² هاينز ماريو، المرجع السابق، ص18.

- الكمية: حجم ما تم انجازه بالمقارنة مع ما كان متوقعا.
 - التكلفة: معرفة تكلفة تحقيق النتائج ومقارنتها مع التكلفة المحتملة.
 - الجودة: نوعية العمل الذي أنجز بالمقارنة مع المتوقع.
 - الوقت: هل أنجز العامل العمل المطلوب منه في الوقت المحدد، وإذا كان هناك تأخير في الانجاز يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى هذا التأخير.
- 3. معايير السلوك:** من الضروري إعطاء الجانب السلوكي في معايير الأخرى التي تتعلق بتقييم الأداء، وبالرغم من أنه لا يمكن قياس معايير السلوك بموضوعية مثل النتائج إلا أنها سهلة ويمكن تقييمها، ذلك أن هناك تصرفات تصدر من العامل قد لا تؤثر في الأداء الوظيفي ولكنها تؤثر في عمل المنظمة من خلال التأثير على صورتها ومن هذه التصرفات (الكذب، النفاق، الرشوة، السرقة في التعاملات)، وفيما يلي سنعرض أمثلة لعدد المعايير السلوكية التي يتم تقييمها:
- اتخاذ القرارات: وتتمثل في الحكم على الأمور التي يتم اتخاذ إجراءات حيالها وتحمل مسؤولية الإجراء.
 - تحديد الأولويات: وتتمثل في مقدرة العامل على ترتيب الأمور حسب أولوياتها.
 - التنظيم: هل هذا العامل يهتم بانجاز العمل اليومي؟ وهل ينظم عمله حسب العمل المطلوب بالموارد المتاحة.
 - التخطيط: هل يقوم العامل بوضع خطة عمل له؟
 - الاتصال: هل لدى العامل مهارات اتصال يعبر عن أفكاره بوضوح وفعالية مع الآخرين ومدى صدق وموضوعية هذه المعلومات.
- وهناك من يقسم معايير الأداء إلى ثلاثة أنواع وهي¹:
- أ. **المعايير الكمية:** بموجب هذا النوع يجري تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال مدة زمنية محددة أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء، فمثلا إنتاج (50) سيارة خلال مدة شهر ويسمى هذا المعيار (المعدل الزمني للإنتاج).
 - ب. **المعايير النوعية:** وتعني وجوب أن يصل إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والإتقان.
 - ج. **المعايير الكمية والنوعية:** وهو مزيج من المعايير النوعية والكمية، وكمثال عليه هو أن يجري إنتاج (50) من منتج على أن لا تتجاوز الوحدات التالفة عن (5) وحدات.
- 4. خصائص معايير الأداء الفعالة:** نظرا لصعوبة عملية تقييم الأداء فهي تحتم على القائمين على تنفيذها تخطيطا سليما مبنيا على معايير عملية للتقييم ويشترط في هذه المعايير أن تكون دقيقة في التعبير على الأداء المراد قياسه، وذلك يجب أن يتميز بالخصائص التالية:¹

¹ نجيب شاويش، إدارة الأفراد، دار الشروق، مصر ، 1990، ص 86.

- أ. **الثبات:** هو المدى الذي تخلو فيه المعايير من التباين نتيجة خطأ عشوائي أي أن الثبات ينصرف إلى المعايير وليس إلى الأداء، أي يضم المعايير جانب الاستقرار والتوافق في النتائج التي يتم الحصول عليها عند قياس الأداء في أوقات مختلفة أو أشخاص مختلفين.
- ب. **التمييز:** حيث يميز الجهود والأداء المختلف بين العاملين وبشكل واضح ويوفر لمتخذي القرار درجة واضحة عن الأداء الفعلي في المؤسسة لكل عامل.
- ج. **الصدق:** إن هذه المعايير تقيس العوامل الداخلية للعمل بدون زيادة أو نقصان تقيس العوامل الداخلية للعمل بدون زيادة أو نقصان أي أنها تكون ذات طابع موضوعي بعيدة عن أي اعتبارات شخصية، وهي تعكس درجة قدرة المعايير على قياس الشيء الذي يجب قياسه.
- د. **الدقة:** إن المعيار الدقيق يدل حتما على ثبات وصدق النتائج فقد تكون هناك مجموعة من معايير الأداء تكون ثابتة وصادقة ولكنها غير دقيقة بسبب تساهل المقيم.
- هـ. **سهولة استخدام المعايير:** أي وضوح المعايير وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء ويكون ذلك ببساطة وعدم تعقيد المعايير هذا يسهل عملية التقييم.
- و. **القبول:** لابد أن تكون المعايير المستخدمة في تقييم الأداء مقبولة من طرف الأفراد العاملين وحتى يكون مقبولا لابد أن يشير إلى العدالة ويعكس الأداء الفعلي للأفراد العاملين.

ثانيا: طرق تقييم الأداء:

هناك الكثير من طرق تقييم أداء العاملين وتكون كل طريقة مستخدمة تخدم الغاية من التقييم فهناك طرق توفر مجموعة من البيانات تهم العاملين للتعرف عليها للوقوف على تقدمهم في الأداء، وهناك طرق توفر لمتخذي القرار البيانات التي تمكنهم من وضع خطط وإستراتيجية عمل جديدة تتناسب ونتائج التقييم، لكن لكل طريقة تقييم مزايا وعيوب تتخللها، لذلك تقوم بعض المنظمات باستخدام أكثر من طريقة لتحصل على أعلى درجة من المزايا في التقييم والتقليل من العيوب وسنقسم هذه الطرق إلى تقليدية وحديثة.

1. الطرق التقليدية: هناك عدة طرق تقليدية نذكر منها:

أ. **طرق التدرج البياني:** يستعمل المشرف هذه الطريقة نموذجا يتضمن خصائص وصفات معينة يريد الحكم عليها في أداء مرؤوسه، وأمام كل صفة من الصفات يضع وزن أو درجة تبدأ من الواحد وتنتهي بخمسة، فيقوم المشرف بوضع علامة أمام الدرجة التي يراها تتناسب وتقدير العاملين بخصوص الصفة التي تتعلق بها والجدول التالي يوضح ذلك:²

الجدول رقم 1: نموذج التدرج البياني.

¹ سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص86.

² مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد (مدخل كمي)، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، 1998، ص247.

جدة التقييم					صفة
تاز	د جدا	د	بول	عيف	
(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	
					حاجات للإشراف والتوجيه
					جودة الأداء
					تنظيم والدوام
					اتباع التعليمات
					قدرة على الإبداع

المصدر: مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد (مدخل كمي)، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، 1998، ص 247.

مزايا هذه الطريقة:

- تعتمد على الدقة في تحديد الصفات والخصائص المرتبطة بالأداء الفعال.
- تستخدم في حالة وجود أعداد كبيرة أو صغيرة وهي تتلاءم مع جميع القطاعات الاقتصادية.

عيوب هذه الطريقة:

- التقييم للعاملين يكون وفقا لأحكام المشرفين فيها بكمية ونوعية العمل مما يقلل من موضوعية الطريقة.
- من الصعب على العامل تحديد كيفية تغيير سلوكه للحصول على تقييم عال.
- الصفات التي تقيم تكون عامة في الغالب فمن الصعب وضع خطط عمل دقيقة.
- ب. طريقة الترتيب البسيط: وهي أبسط وأقدم الطرق المستخدمة في تقييم أداء العاملين حيث يقوم الشخص القائم بعملية التقييم بترتيب الأفراد محل التقييم تنازليا حسب كفاءتهم من الأحسن إلى الأسوأ ويكون ذلك بمقارنة العاملين ببعضهم ويكون التقييم على أساس الأداء الكلي للشخص التهميش¹.

مزايا هذه الطريقة:

- بسيطة وغير معقدة وسهلة التطبيق.
- التفريق بين العاملين الأكفاء وغير الأكفاء بطريقة واضحة.

عيوبها:

- تتصف هذه الطريقة بلا موضوعية أن شخصية القائم بالتقييم وطريقة تفكيره يترتب عليها نتيجة التقييم.
- لا يمكن تطبيقها إذا احتوت المنظمة على عدد كبير من المستخدمين.
- لا تعطي صورة دقيقة عن أداء المستخدمين فهي لا تظهر نواحي الضعف والقصور في الأداء ولا نواحي القوة.

¹ عماد بن عشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد إحتياجات التدريب، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2005-2006، ص 26.

ج. طريقة مقارنة أزواج من المستخدمين¹: من خلال هذه الطريقة يتم مقارنة كل مستخدم في قسم أو مجموعة معينة مع بقية المستخدمين في نفس المجموعة فيقوم بمقارنة الفرد مع كل واحد منهم، ويقيم المرؤوسين بحسب عدد المرات التي امتاز فيها أو كان أحسن من زملائه من حيث كمية الإنتاج، الجودة والتعاون مع الرئيس والزملاء وتستعمل المعادلة الآتية في تحديد عدد المجموعات الثنائية.

$$\frac{n(n-1)}{2}$$

حيث n عدد أفراد المجموعة

الجدول رقم 2: نتائج المقارنة بين أزواج من المستخدمين

رتيب	عدد المرات التي امتاز فيها المرؤوس عن زملائه	مرؤوسين
أنيّة	0	س
إبع	0	ريف
ول	0	سطفى
الث	0	مد
خامس	/	نمد

المصدر: أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، المرجع السابق، ص349.

مزايا هذه الطريقة:

- تتميز هذه الطريقة بأنها إذا قام أكثر من شخص بعملية المقارنة ففي الغالب سوف يصلون إلى نفس النتائج تقريبا عما لو اتبعت أي طريقة أخرى من طرق التقييم.
- سهولة عملية التقييم على المقيم ذلك أنه يقارن بين اثنين فقط ويختار الأفضل من بينهما.

عيوب الطريقة:

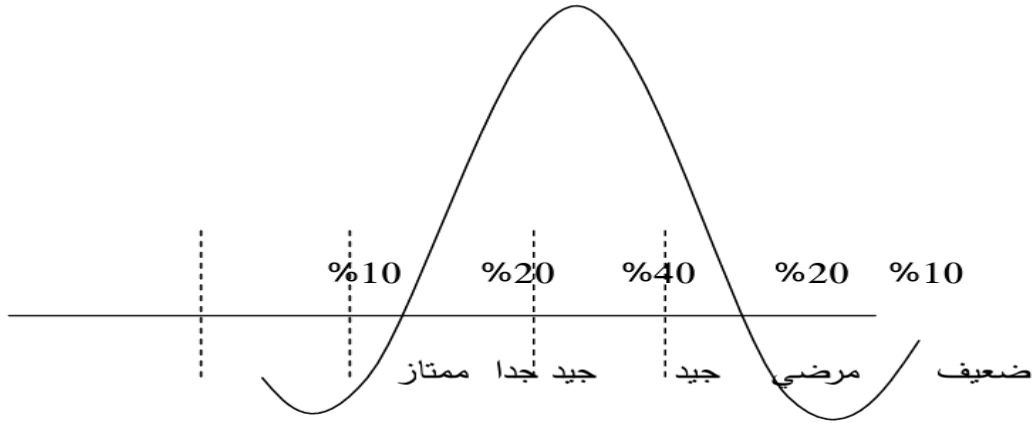
- يصعب استخدامها في المنظمة التي تحتوي عدد كبير من العمال.
 - لا تحدد جوانب القوة والضعف للعاملين.
 - يتصف التقييم بعدم الموضوعية نظرا لأنه يعتمد على تشخيص المقيم بين العاملين.
- د. طريقة التوزيع الإجباري:² تعتمد هذه الطريقة على مبادئ التوزيع الطبيعي ويعتمد على منحى التوزيع الطبيعي، حيث يتركز غالبية العاملين حول الوسط الحسابي بينما تأتي المجموعة الممتازة حول أحد أطراف تقابلها المجموعة الضعيفة حول الطرف الآخر، فيكون كل رئيس مجبرا نسبيا على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة بشكل تحدده المؤسسة، وهو توزيع يرى أن الغالبية تأخذ درجة وسطية من المقاييس وتبدأ النسبة في الانخفاض كلما بعدنا

¹ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، دار النهضة العربية، مصر، 2000، ص349.

² صلاح الدين عيد الباقي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1988، ص417.

عن هذه الدرجة الوسطية، والشكل التالي يوضح النسب المحددة للمستويات المختلفة طبقاً للمستوى العام لأداء كل مستخدم وليس على أساس مجموعة من العوامل المختلفة للتقييم.

الشكل رقم 3: منحني يوضح طريقة التوزيع الإجمالي.



المصدر: زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص10.

مزايا هذه الطريقة:

- سهولة وبساطة عملية تقييم الأداء.
- لا يبذل جهداً في التقييم.
- سرعة التقييم وتتفادى التساهل والميل إلى تعميم التقييم للعاملين.
- تستخدم عند التقييم عدد كبير من المستخدمين.

عيوبها:

- لهذه الطريقة تأثيرات سلبية على مشاعر الأفراد العاملين بأثر مستديم.
- لا توضح الفروقات الفردية في الأداء ضمن هذا التصنيف مما ينفى العدالة في التقييم.
- هـ. طريقة التدرج: يتم وضع حسب هذه الطريقة تصنيفات للأفراد العاملين ويمثل كل تصنيف درجة محددة للأداء قد تكون كالاتي: أداء ضعيف، أداء مرضي، أداء متميز ويكون لكل عامل درجة تتوافق مع أدائه.¹

مزايا الطريقة:

- سهولة وبسيط الاستعمال.
- يستفاد من هذه الطريقة أكثر إذا كان الهدف من التقييم التركيز على مجموعة محددة من المستخدمين.

عيوبها:

¹ عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص417.

- لهذه الطريقة تأثير سلبي على مشاعر العاملين بأثر مستديم.
- لا توضح الفروقات الفردية في الأداء ضمن هذا التصنيف مما ينفى العدل في هذا التقييم.
- و. **طريقة القوائم:** بموجب هذه الطريقة يستخدم الرئيس (المقيم) قوائم مختلفة تصف أنواع السلوك والصفات التي توضع من قبل إدارة الموارد البشرية، يختار المشرف على التقييم تلك الجمل التي يعتقد أنها تصف أداء العامل الذي يقوم بتقييمه، وهي تتضمن جانبين للإجابة إما بنعم أو لا أمام كل جملة وصفية، وما على المقيم إلا أن يضع علامة (X) أمام الصفة التي تنطبق على المستخدم، هذه القوائم تحتوي على جملة متنوعة تصف مستويات مختلفة لأداء العاملين، وعند إتمام قوائم المراجعة ترسل إلى إدارة الموارد البشرية ويتولى قسم شؤون المستخدمين بتحديد وزن كل إجابة من الإجابات بموجب دليل خاص غير معلوم للمقيم وفي ذلك لضمان عدم تحيز المقيم في تقديراته ويكون التقليل من التحيز أيضا بوضع عدد من الأسئلة المكررة ولكن بأسلوب مختلف وثم تزيد درجة الدقة والتقدير.¹

مزاياها:

- تقلل من التحيزات حيث أن المقيم والمسؤول يحدد صفات مختلفة في أداء العاملين وتكرار الأسئلة بأسلوب مختلف يقلل من التحيز.
- تمتاز بسهولة الاستخدام.

عيوبها:

- تكلفتها العالية حيث تتطلب إعداد قوائم بعدد الأقسام الموجودة في المنظمة وبعدها التدرج الوظيفي لديها.
- صعوبة التمييز بين العبارات والصفات من خلال التقييم.
- 2. **الطرق الحديثة:** هناك العديد من الطرق الحديثة نذكر منها:
- أ. **طريقة التدرج البياني السلوكي:** استحدثت هذه الطريقة للتغلب على العيوب التي ميزت طريقة التدرج البياني وطريقة المواقف الحرجة حيث أنه يتم تحديد وتصميم أعمدة لكل صفة أو سلوك مستمد من واقع العمل الفعلي وليست صفات عامة محددة مسبقا كما هو الحال في طريقة التدرج البياني ويقوم الفرد على مدى امتلاكه للصفات وسلوكه المتوقع في واقع العمل بحيث تكون هذه الصفات أو السلوكيات مرتبطة بمتطلبات العمل الأساسي كما يتم ربط وتفسير المستويات المختلفة لسلوك ودرجة تعبر عليه كأن نقول الأداء متميز أو جيد أو ضعيف، وهذا يساعد على ربط تقسيمه بصورة مباشرة مع سلوك الفرد في العمل أثناء عملية التقييم.²

مزايا هذه الطريقة:

- تقلل من الأخطاء المترتبة في عملية التقييم بسبب تحديدها لأبعاد التقييم.

¹ سهيلة محمد عباس وعلي حسن علي، المرجع السابق، ص 254.

² صلاح الدين عيد الباقي، المرجع السابق، ص 280.

- ربط أداء العمل الفعلي بأداء المطلوب.
- اتصافه بكبر الموضوعية والصدق في هذا المقياس.
- تساهم هذه الطريقة في تحديد نقاط الضعف في أداء العاملين بدقة وبذلك يكون هدف التقييم أكثر فعالية خاصة فيما يتمثل بالتحفيز والتدريب وغيرها.

عيوب هذه الطريقة:

- ارتفاع التكلفة والجهود المطلوبة في تنفيذ هذه الطريقة إضافة إلى الوقت الذي تستغرقه.
- لا يمكن استخدامها إلا بالنسبة للأعمال التي يمكن ملاحظتها كالتي تتضمن القوات الجسمية وليس المحتويات الذهنية والإبداعية.
- ب. **طريقة الملاحظات السلوكية:** هذه الطريقة نتيجة تطوير طريقة التدرج البياني السلوكي السابقة حيث يتم وفق هذه الطريقة التركيز على السلوك الملاحظ والمتوقعة للأداء كما في الطريقة السابقة إلا أن المقيم يقوم بمراقبة ومتابعة سلوك الأفراد العاملين ويكون تقييم الأداء اعتمادا على النتائج المحققة فعلا، فتحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء الفعال وملاحظة سلوك الأفراد يتم باعتماد على خمسة أوزان لكل بعد، بدلا من وزن واحد، وتجميع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في تقييم أبعاد العمل¹.

- ج. **طريقة مراكز التقييم:** وفقا لهذه الطريقة يتم قياس مهارات وصفات سلوكية معينة للعامل، مثل التخطيط، التنظيم والعلاقات الإنسانية، وذلك بوضع معايير قياسية لهذه الصفات في ضوء تحديد الأهداف من تحليل العمل، تحديد الأبعاد الضرورية للتقييم بالرغم من صعوبة تحديدها فهي تستخدم لتطوير أداء المديرين وبصورة خاصة للأفراد المرشحين للإدارة العليا.

مزايا هذه الطريقة:

- تركيز على التقييم الموضوعي لأداء الأفراد في المهام الإدارية.
- توفر المعلومات محددة ومؤكدة يمكن أن تساعد في وضع خطط للتنمية الإدارية للأفراد.
- توفر معلومات عن جوانب القوة والضعف في أداء الأفراد.
- تتميز بالقبول العام لدى العاملين من مديرين وعاملين.

عيوب هذه الطريقة:

- كلفتها العالية وصعوبة وضع معايير دقيقة للمهارات والسلوكيات.
- تكون نتائج التقييم أكثر تأثيرا على شخصية العامل نظرا لتركيزها على سلوكياته ومهاراته بدلا من نتائج عمله.
- صعوبة استخدامها في جميع المستويات الإدارية المختلفة.

¹ حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2004، ص133.

د. طريقة التقرير المكتوب: في هذه الطريقة يقوم فيها المشرف بكتابة تقرير تفصيلي على الموظف يصف فيه نقاط القوة ونقاط الضعف التي يتصف بها، إضافة إلى المهارات التي يملكها هذا الموظف ويمكن تطويرها مستقبلاً وإمكانية التقدم الوظيفي أو ترقية هذا الموظف.¹

عيوب هذه الطريقة:

- لا تتصف بالموضوعية بل الرأي الشخصي للمشرف.
 - لا توجد مواصفات ومعايير خاصة بهذا التقرير ومكوناته.
 - تحتاج إلى جهد ووقت كبيرين لإتمام هذه التقارير وخاصة إذا كان عدد العاملين كبير.
- هـ. طريقة الإدارة بالأهداف: تركز هذه الطريقة على الأداء في المستقبل إلى جانب الأداء في الماضي ويشترك الرئيس والمرؤوسين في تحديد الأهداف الواجب الوصول إليها، ويتم تقييم الأداء بمقارنة الأهداف الموضوعية والمسطرة من قبل المنظمة للفرد من أجل إنجازه مع ما أنجز فعلاً. وتتم هذه الطريقة عبر المراحل التالية:
- تحديد الأهداف والنتائج المطلوب تحقيقها والتي يتم قياس الأداء على أساسها.
 - يتم تحديد الأهداف بمشاركة كل من الرئيس ومرؤوسيه.
 - وضع خطة عمل لبلوغ الأهداف. وتحديد المعايير التي يتم عليها قياس نتائج الأداء.
- الجدول رقم 3: طريقة الإدارة بالأهداف.

اهداف	ستهدف	نجاز	بنة الانجاز
د الزيارات البيعية للعملاء	20	21	15%
د العملاء الجدد	7	7	10%
مية المبيعات السلعة	20	15	7%
د الشكاوي	3	2	6%

المصدر: زهير

ثابت، كيف تقييم أداء الشركة والعاملين، المرجع السابق، ص 86.
إن الهدف الأساسي لهذه الطريقة هو تعزيز العلاقات بين الرئيس والمرؤوس وكذا تحسين مناخ وظروف العمل المناسب.

مزايا هذه الطريقة:

- طريقة موضوعية لاعتمادها على الأداء الفعلي والمحدد في شكل كمي.
- إطلاع الأفراد على ما هو مطلوب منهم مسبقاً وما هي إمكانياتهم.
- تسهل عملية التخطيط والتنسيق في الأهداف.

¹ راوي محمد حسن، مدخل استراتيجي لتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 220-221.

عيوب هذه الطريقة:

- صعوبة المقارن بين الأداء الأفراد نظرا لارتباط كل فرد بتحقيق الأهداف المسطرة له.
- تتطلب مهارات إدارية كبيرة وعالية وخاصة في تحديد الأهداف بشكل واضح وخاصة عند تدخل النشاطات بين العاملين.

و. **طريقة تقييم المجموعة:** في هذه الطريقة يتم تقييم المرؤوسين بواسطة مجموعة من المشرفين (أربع أو أكثر) كما تساعد المجموعة الرئيس المباشر في مناقشة معدلات أداء العاملين والأداء الفعلي لمرؤوسيه وأسباب مستويات هذا الأداء وطرق تحسين الأداء المتاح داخل إدارته¹.

• مزايا هذه الطريقة:

- استخدام أكثر من عضو في الحكم على الأداء يساعد على التخلص من عيوب التحيز الشخصي والأخطاء الفردية الأخرى.
- تكون هذه الطريقة مفيدة في حالة الشك في التحيز الشخصي.

• عيوب هذه الطريقة:

- أنها تأخذ الكثير من الوقت.
- لا يمكن عمل المقارنات بين الأفراد المقيمين نظرا لأنها ليست من الطرق الكمية.
- ز. **طريقة إدارة الجودة الشاملة في تقييم الأداء:** تعتبر من الطرق المعاصرة في تقييم أداء العامل، كونها أسلوب لتسيير الموارد البشرية وهذا لأن المؤسسة أصبحت لا تستطيع أن تتجاهل أهمية ودور البعد الإنساني لضمان التزام العمال وانتماءهم وتعاونهم لتمكينها من النجاح².
- تركز هذه الطريقة على التركيب في تقييم الأداء بين السلوك وخصائص العامل، نتائج العمل فهي توفر نوعين من المعلومات:

- معلومات وصفية من المديرين والزملاء والعملاء.

- معلومات موضوعية تستند إلى العمليات الوظيفية ذاتها وباستخدامها الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة.

• مزايا هذه الطريقة:

- تقيس الأداء في الصورة جودة.
- تعتمد على التحسين المستمر في جودة المنتجة.
- تزود العاملين بمعلومات مرتدة حول التحسين الممكن لأدائهم.

• عيوب هذه الطريقة:

¹ أحمد محمد غنيم، الثورة الإدارية المضادة، منهج القرن الحادي والعشرين، المكتبة المعاصرة، مصر، 1997، ص84.

² جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع، القاهرة، مصر، 2003، ص56.

- تعتمد على التقييم من خلال الخصائص الذاتية (الإبداع، التعاون) التي يصعب ربطها بالوظيفة مباشرة.
- صعوبة تطبيق هذه الطريقة نظرا لصعوبة إيجاد توازن سليم بين مصالح كافة الفئات والأطراف المختلفة.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في أداء العاملين

من أبرز العوامل المؤثرة على دافعية العاملين وأدائهم نذكر¹:

1. **نظام المكافآت والحوافز:** يجب في البداية توضيح مصطلح نظام المكافآت والحوافز قبل الحديث عن أفضل الاستراتيجيات والنتائج المرتبطة به، فهي الإطار الذي تضعه المؤسسة وتستخدمه لتقديم نوع من المكافأة للموظفين مقابل أدائهم، والهدف هو تعزيز دافعيتهم وتحفيزهم لكي يواصلوا العمل لصالح المؤسسة، تتكون أنظمة المكافآت في الأساس من البرامج والسياسيات المرتبطة بالتعويضات، ولكن قد تشمل أيضا الامتيازات التي سوف تمنح للموظفين وغيرها من المكافآت الإضافية التي تلبى احتياجاتهم.
2. **غياب الأهداف المحددة:** حيث أن المؤسسة لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فلا تملك المؤسسة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.
3. **عدم المشاركة في الإدارة:** إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.
4. **اختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.
5. **مشكلات الرضا الوظيفي:** فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية

¹ جهاد أحمد عبد الرزاق نعيبر، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع46،

2022، ص17-18.

والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.

6. **التسيب الإداري:** فالتسيب الإداري في المؤسسة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.

7. **العمليات التنظيمية للمؤسسة:** لها تأثير كبير على أداء الموظف، ليس فقط سياسات وإجراءات العمل بالمؤسسة، لكن الهيكل التنظيمي للمؤسسة بأكمله، فعلى سبيل المثال المؤسسات التي لديها ثقافة بيروقراطية في العمل قد تواجه تحديات من وقت لآخر، حيث تعيق البيروقراطية من ارتفاع مستوى أداء الموظفين والحد من الابتكار والإبداع في العمل.

8. **الموارد المادية للمؤسسة:** تؤثر الموارد المادية للمؤسسة مثل التكنولوجيا المستخدمة والأدوات والأجهزة والمعدات وغيرها على أداء الموظف، وكان ذلك أحد الأسباب التي جعلت المؤسسات والشركات تبدأ في العمل بنظام بيئات العمل المكتبية المفتوحة لتحسين التعاون وارتفاع مستوى أداء الموظفين.

9. **البيانات والمعلومات:** كلما قلت البيانات والمعلومات التي يستطيع الموظفون الوصول إليها قد تقل جودة القرارات التي يتخذونها، وبالتالي جودة ومستوى أدائهم الوظيفي، لذلك ينبغي على الإدارة أن تسمح بوصول الموظفين إلى البيانات والمعلومات التي تجعلهم يبتكرون في قراراتهم وأعمالهم مما يؤثر بالطبع على ارتفاع مستوى أدائهم الوظيفي.

10. **القدرات الفردية:** تتخذ الإدارة القدرات الفردية للموظف بعين الاعتبار عند التوظيف أو ترقية الموظف لأنها تؤثر على أدائه، وبالتالي تؤثر على مستوى وجودة العمل، من القدرات الفردية القدرة على حل المشكلات، القدرة على العمل مع الفريق، القدرات القيادية، القدرة على التواصل بمهارة، إدارة الوقت، القدرة على التحليل، ومنها أيضا الذكاء العاطفي والصحة العامة والتي تؤثر في كثير من الأحيان على القرارات ومستوى أداء العمل.

11. **عوامل التحفيز:** المعروف أن عوامل تحفيز الموظف تلعب دورا مهما في تحسين مستوى أدائه، لكن الأهم هو أن نعرف ما هي هذه العوامل بالنسبة لكل موظف.

12. **معرفة طبيعة الوظيفة:** معرفة الوظيفة جزء مهم من أداء الموظف، لأنها تؤدي إلى القرارات الصحيحة والناجحة، فالموظف يريد أن يشعر بأنه يعرف ما عليه فعله، وأن يتم إعداده لتحقيق النجاح، والموظفين الذين ليس لديهم فهم واضح لكيفية تنفيذ وظائفهم مع أهداف العمل العامة لشركتهم يكونون أكثر عرضة لتحقيق مستوى أقل من الأداء والإهمال في العمل لأنهم لا يستطيعون القدرة على التمييز الواضح للجوانب الأكثر أهمية في عملهم¹.

المطلب الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين

¹ جهاد أحمد عبد الرزاق نعيبر، المرجع السابق، ص 18-19.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأفضلية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة، فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات (الهيكل، العمليات، إدارة المنظمة)، وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفؤ التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

لذا نرى أن العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي¹:

- تسببت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملغاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل، مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- إن اهتمام المنظمات بالوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتفعيل وتطور العملية الإدارية برمتها.
- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها، وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.
- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب، مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

¹ ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، 2003، ص146.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

إن أي بحث علمي يستدعي إثرائه بالاستناد إلى الدراسات السابقة، والحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العاملين ليس بالموضوع الجديد، وإنما قد تم التطرق إليه من طرف العديد من الباحثين، لهذا سنحاول من خلال هذا المبحث إلقاء نظرة تحليلية حول الدراسات السابقة المتناولة لهذا الموضوع، منها دراسات أجريت في بيئة عربية (مطلب أول)، وأخرى في بيئة أجنبية (مطلب ثان)، ثم مقارنة هذه الدراسات بدراستنا الحالية (مطلب ثالث)، وفي الأخير مجالات الاستفادة من هذه الدراسات السابقة (مطلب رابع).

المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات العربية

أولاً: دراسة بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة شركة إنتاج الغاز والكهرباء بتيارت للباحثة طويهي فاطمة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الغاز والكهرباء بتيارت حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة مع بطاقة فنية للشركة وكما عالجت الباحثة المعطيات ببرنامج SPSS17 حيث توصلت للنتائج التالية:

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة إنتاج الغاز والكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه، أيضاً توجد علاقة وطيدة بين التدريب علي استخدام تكنولوجيا و أداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، كما اقترحت الباحثة إلى ضرورة تقديم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني، سواء الخدماتي منها أو التعليمي وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.

ثانياً: دراسة بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على الإداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة

مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية -قائمة- للباحثة فضيلة عزازية 2020

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها (بنية تحتية، برمجيات، نظم المعلومات، شبكات الاتصال) وتأثيرها على الأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة.

حيث تم استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات وكان عدد الإستبيانات الكلي لصالح 67 بنسبة 83% كما قانت الباحثة باستخدام برنامج SPSS21 لاختبار فرضيات الدراسة وتوصلت لمجموعة من النتائج أهمها: أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة و أيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الولاية (0.05)

كما توصلت إلى ضرورة توسع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكثر للتلائم ومتطلبات العصر.

ثالثاً: دراسة بعنوان أثر استخدام أنظمة المعلومات الإستراتيجية في الأداء الاستراتيجي في الوزارات الأردنية من وجهة نظر العاملين في وحدات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات للباحثة آمال ياسين المجالي:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في الأداء الاستراتيجي في وحدات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات في مركز الوزارات في المملكة الأردنية الهاشمية، كما اعتمدت الباحثة على بناء استبانة لجمع البيانات حققت نسبة 81.8% من عينة الدراسة، و كما استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS16 لتحليل البيانات، و توصلت الباحثة لمجموعة من النتائج نذكر منها وجود أثر مهم لأبعاد خصائص مخرجات نظم المعلومات الإستراتيجية إذ تقيس 52% من البيانات في الأداء و قد أوصت الباحثة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات و الحرص على استخدام الأجهزة الحديثة و البرمجيات المتطورة.

الفرع الأول: الدراسات الأجنبية

دراسة بعنوان

(exploring the impact of information and communication technology on employees and personnel lives)

للباحثة: ويهان دي ويت: 2016 whi han de wet

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على العمل و الحياة الشخصية للموظفين، ولندرة الدراسات حول هذا الموضوع من قبل هذا حفزنا الدراسة الحالية، كما تم اتباع تصميم بحث نوعي بعينة قوامها 25 موظف تم إجراء المقابلات شبه المنظمة لجميع البيانات، وتم تسجيل المقابلات ونسخها ومعالجتها من خلال التحليلات الموضوعية، كما تم استخلاص خمسة موضوعات ذات موضوعات فرعية منها التجارب الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة العملية و الشخصية للموظفين.

وأبرزت النتائج أنه على الرغم من أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعتبر إيجابية بشكل عام، يجب على الموظفين اتخاذ قرار واعي في إدارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الخاصة بهم لتقليل التأثير السلبي لهم على عملهم و حياتهم الشخصية.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة

سنسعى من خلال هذا المطلب لمقارنة الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة العربية و الجزائرية و الأجنبية لاستخراج أوجه التشابه و الاختلاف بينهما:

أولاً: أوجه التشابه:

تتشترك دراستنا مع الدراسات السابقة في ما يلي:

- جل الدراسات استقطبت عمال المؤسسات.
- كل الدراسات اعتمدت على الإستبانة والملاحظة في جمع البيانات.

- تقريبا كل الدراسات تمت في فترة زمنية متقاربة ليست بعيدة 2015-2023.
 - تمت معالجة البيانات في هذه الدراسة بالبرامج الإحصائية spss والوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار.
- ثانيا: أوجه الاختلاف:

تعد أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة بالنسبة للزمان والمكان ونوع القطاع والعينة والأهداف والنتائج ومن خلال هذا الجدول سنحاول توضيح الاختلافات بينهما:

الجدول رقم 4: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

دراسات السابقة	دراسة الحالية	
ت في بلدان عربية منها مدن بنية وكذلك جزائرية بين السنوات 2020 201	ت الدراسة في ولاية برج بوعرييج سنة 2023	ل حيث الزمان مكان
ولت الدراسات السابقة مختلفة بانت من 25 إلى 300 عامل	تقطبت الدراسة الحالية حوالي 140 عامل في مؤسسة ندور ولاية برج بوعرييج	ل حيث العينة
رعت واختلفت بين مؤسسات عامة باصلة	تت الدراسة في القطاع الخاص المتمثلة في مؤسسة ندور لولاية برج بوعرييج	ل حيث نوع القطاع
رعت أهداف الدراسات السابقة ختلفت	برض من هذه الدراسة اختيار مدى قدرة تكنولوجيا معلومات والاتصال في التأثير على أداء العاملين راز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء ظيفي في مؤسسة كوندور	ل حيث الهدف
تلفت نتائج الدراسات السابقة	يبقى المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى ل تسهيل وتبسيط نشاطاتها التشغيلية بؤسسة محل الدراسة تعمل على الرفع في أدائها من لال امتلاكها لبنية تحتية قوية تولوجيا المعلومات والاتصال تتطلب أفراد لديهم بارف وخبرات لاستغلالها وإلا أصبحت عائقا عليهم	ل حيث النتائج

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ركزت أغلب الدراسات على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا أهمية الأداء الوظيفي، إلا أن كل دراسة لها متغيرات خاصة، و مكان و زمان خاص و الجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم 5: الفروقات بين الدراسات السابقة

الدراسة	الهدف	لحدود الزمانية والمكانة	عينة الدراسة	تغيرات الدراسة	النتائج
سيلة ايزية	هدف للتفوق على تكنولوجيا معلومات لاتصال بأبعادها أثيرها على أداء	بسة اتصالات جزائر المديرية ملية -قالمة- 202	نة عشوائية 80	تغير المستقل تكنولوجيا معلومات متغير التابع أداء	بود أثر ذو دلالة احصائية لبعاد الثلاثية لتكنولوجيا معلومات والاتصال على الأداء عينة من عمال مؤسسة صالات الجزائر بقالمة عند ستوى الولاية (00.05)
بيهي طمة	بث اثر استخدام تكنولوجيا معلومات لاتصال على المورد البشري	كة انتاج لهرباء والغاز 2015	نة عشوائية 189	تغير المسقل تكنولوجيا معلومات متغير التابع المورد شرية	بود تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في شركة لمتغيري الجنس والمستوى اعلمي
بال ياسين جالي	عرف على أثر تخدام أنظمة معلومات استراتيجية في أداء الاستراتيجي وحدات اتصال تكنولوجيا معلومات	زارة الأردنية 201	نة عشوائية 300	تغير المستقل طمة المعلومات تغير التابع أداء الاستراتيجي	وجود أثر مهم لأبعاد مدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية إذ 60.3% من التباين في أداء الاستراتيجي وجود أثر مهم لأبعاد صائص مقربات نظم المعلومات استراتيجية إذ تفسر 52% من باين في الأداء الاستراتيجي

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الخلاصة

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات (الأنساق المفتوحة) التي تريد مواكبة التطورات لاسيما منها المؤسسات الاقتصادية التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية. وإن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لا بد منها تعبر عن عملية التنبؤ، وقد كانت المؤسسات الغربية السبّاقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والمؤسسات الجزائرية لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطها اليومي وذلك لتحسين الأداء الوظيفي وإنجاز المهام بسرعة. ولهذا يجب العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل وأيضاً الربط الحاسوبي الداخلي بين الأقسام الإدارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تحقيق الخدمات. وكذلك على ربط المؤسسات بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات أي مراعاة العنصر البشري عند الاختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات، حيث أن كفاءة الأجهزة الحكومية تعتمد بشكل كبير على الاستثمار في العنصر البشري الذي يعد من أهم العناصر في العملية الإدارية. كما يجب إعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيات المعلومات، والعمل على توفير هذه الأداة لكل مؤسسة ولجميع وحداتها الإدارية، وأتمت أعمالها وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والواجبات.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

- بعد أن تطرقنا في الفصل النظري إلى المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء العاملين ولفهم أكثر الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية من اجل معرفة اثر التكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء العاملين بمؤسسة كوندور برج بوعرييج، وقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث اساسية:
- المبحث الأول: يتم التطرق إلى تقديم عام لمؤسسة كوندور .
 - المبحث الثاني: يتم التطرق إلى منهجية الدراسة الميدانية.
 - المبحث الثالث: يتم التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة كوندور.

انطلاقا من هذا المبحث سنحاول التعرف على المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة عنتر ترايد، الحاملة للعلامة التجارية condor.

المطلب الأول: تعريف ونشأة المؤسسة.

في هذا المطلب سنتطرق إلى عنصرين مهمين يتمثلان في تعريف ونشأة مؤسسة كوندور .
الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة

نظرا للجو الملائم الذي يسمح بوجود سوق تنافسية محلية جديدة، وفتح أبواب الاستثمار في السوق الوطنية والدولية أمام الخواص، ونتيجة لتطور والمواكبة، وزيادة الطلب على المنتجات الالكترونية والإلكترو منزلية تأسست مؤسسة كوندور وهي إحدى المؤسسات المكونة للشركة الأم
مجموعة بن حمادي والذي تتكون إضافة إلى كوندور من المؤسسات التالية:
مؤسسة " Argilor " وهي وحدة لإنتاج الأجر ؛
مؤسسة " Gerbior " وهي وحدة لإنتاج القمح الصلب ومشتقاته؛
مؤسسة " Polyben " وهي وحدة لإنتاج الأكياس البلاستيكية؛
مؤسسة " Gemac " وهي وحدة لإنتاج البلاط ومواد البناء.

مؤسسة بن حمادي " Condor " " Antar Trade " بالعربية عنتر للتجارة" هي مؤسسة خاصة ذات مسؤولية محدودة، يتمثل نشاطها في صناعة وتسويق وخدمة ما بعد البيع للأجهزة الإلكترونية والكهرو منزلية، ويقع المركز الرئيسي للمؤسسة بالمنطقة الصناعية ومنطقة الأنشطة التجارية بولاية برج بوعريج طريق مسيلة تقدر المساحة الإجمالية لهذه المؤسسة بـ: 80104 م، برأس مال قدره 2.540.000.000 دج، وعدد عمال كوندور موزعين على الوحدات والمصالح حسب التخصص تحت إشراف رجل الأعمال الجزائري " عبد الرحمان بن حمادي".

تنشط المؤسسة وفقا لأحكام القانون التجاري، حيث تحصلت على السجل التجاري في أفريل 2002 إذ بدأ نشاطها الفعلي في فيفري 2003 ، وكذلك على شهادة الجودة ISO 9001 نسخة 2000 من منظمة AFNOR AFAQ بتاريخ: 27/3/2007

وقد نشأت المؤسسة في بيئة ملائمة، حيث أن نشاطها في صناعة الإلكترونيك والإلكترو منزلي يعرف انتعاشا في بلادنا، وذلك لتزايد حاجة المستهلك لمثل هذه المنتجات العصرية، وكذلك لمبادرة الجزائر بإنشاء هذا القطاع الإلكتروني لتلحق بركب الدول، وهذا ما وفر لها بيئة تنافسية، وخاصة وأن هذه الصناعة متمركزة محليا في ولاية برج بوعريج

الجدول رقم 6: بطاقة فنية للمؤسسة

ندور الكترونيكس Condor.	م المؤسسة
مجموعة بن حمادي عنتر للتجارة.	ؤسسة الأم
	لامة المؤسسة
حياة ابتكار .	سالة
لناعة وتسويق الأجهزة الالكترونية والالكترومنزلية.	يعة الاستثمار للمؤسسة
لنطقة الصناعية بولاية برج بوعرييج، طريق مسيلة.	قر الرئيسي للمؤسسة
يل 2002	سنة التأسيس
2007/03/2.	خة 9001 iso شهادة الجودة 2000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

الفرع الثاني: المراحل التي مرت بها المؤسسة

مرت المؤسسة بمجموعة من المراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن وهي:

أولاً: الشراء للبيع

حيث أن المؤسسة كانت تقوم بشراء المنتجات الإلكترونية جاهزة، وبيعها على حالها في السوق الجزائري، ونظراً لأن الطلب كان كبيراً على هذه المنتجات انتقلت المؤسسة إلى المرحلة الثانية.

ثانياً: شراء المنتج مفككا جزئياً

في هذه المرحلة كانت تقوم المؤسسة بشراء المنتجات مفككة جزئياً، لتقوم بعد ذلك بتركيبها، وفي هذه الحالة تستفيد المؤسسة من عدة مزايا وهي:

- تخفيض تكلفة الشراء؛

- التعرف على الجهاز المركب وطريقة تركيبه؛

المساهمة في امتصاص البطالة، وبالتالي الحصول على الدعم والإعانة الحكومية لها.

ثالثاً: شراء الجهاز مفككا كلياً

أي شراء المنتجات مفككة كلياً وإعادة تركيبها، وبهذا تستفيد المؤسسة من مزايا أهمها:

- التعرف على الجهاز أكثر وتعلم تركيبه؛

- معرفة المكونات التي يمكن إنتاجها محلياً، أو ذاتياً، وبتكلفة أقل؛

- توفير مناصب أخرى للعمل.

رابعاً: الإنتاج

في هذه المرحلة وبعد الاستفادة من المراحل السابقة، أصبحت المؤسسة تتحكم في تقنيات أن تركيب الأجهزة، وبعد تحديد المكونات التي يمكن شراؤها محلياً، أو إنتاجها ذاتياً، لم يبق لها سوى أن تسجله بعلامة تجارية خاصة بها، وذلك عن طريق شراء التراخيص Licence، وهذا ما قامت به فعلاً، حيث قامت بشراء التراخيص من مؤسسة Hisens الصينية.

أما الإستراتيجية التي اختارتها المؤسسة فهي إستراتيجية التنوع في منتجاتها، وهي تقوم بالتعريف بأفاقها وغاياتها تحت شعار (رسالة) الحياة ابتكار "Innovation is life"، وتسعى لتحقيق الرؤى التالية:

- تخفيض الأسعار عن طريق تعظيم الإنتاج؛
- التواجد عبر كامل التراب الوطني؛
- التصدير.

وبالفعل فالمؤسسة حققت تقدما كبيرا فيما يخص تخفيض الأسعار، وذلك من خلال استفادتها من التعلم، واكتساب الخبرة، كما أنها تحاول التواجد عبر 48 ولاية سواء عن طريق التواجد الفعلي، أو عن طريق نقاط البيع، أو المعارض... الخ

المطلب الثاني: مهام وأهداف المؤسسة.

تعتبر مؤسسة عنتر ترايد كوندور برج بوعريريج ذات أهمية بالغة في الاقتصاد الوطني كونها تغطي الاحتياجات الوطنية من الأجهزة الالكترونية كما تعمل على تمويل القطاع الخاص بمختلف الأجهزة الضرورية وأيضا المؤسسات المحلية.

الفرع الاول مهام المؤسسة

من أهم مهام مؤسسة "عنتر ترايد" كوندور ما يلي:

- تطوير المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة بحيث تعمل المؤسسة على تحسين جودة المنتجات، وللقيام بذلك تستعمل أحسن وأحدث الابتكارات التكنولوجية وهذا لاستقطاب أكبر عدد ممكن من المستهلكين وكسب المكانة والسمعة السوقية؛

- توفير مناصب شغل بحيث توفر المؤسسة ما لا يقل عن 1500 منصب شغل؛

- تطوير الاقتصاد؛

- توفير منتج وطني جزائري في السوق وذلك من خلال المنتجات التي تطرحها وتضخها المؤسسة في السوق الوطنية؛

- تحقيق المخطط السنوي للإنتاج مع المؤسسات من نفس النوع : أي تحقيق التكامل والتوازن واحترام الأهداف المسطرة مسبقا لضمان الاستمرارية وذلك من خلال الوصول إلى رقم الأعمال المسطر من قبل مجلس الإدارة لكل سنة؛

- الحفاظ على الصحة السوقية بضمان الزبائن والعملاء الحاليين وكسب متعاملين جدد؛

- تقديم منتج نوعي ذو مواصفات جيدة وبأفضل الأسعار؛

- الحصول على متعاملين أجانب من خلال المعارض والحملات الإعلانية الأخرى؛

- السعي إلى منافسة المؤسسات العالمية التي تنشط في نفس المجال؛

- كما تهدف المؤسسة أيضا إلى التخفيف قدر الإمكان من التكاليف والأعباء وهذا بإتباع أفضل السبل المتاحة في كل المستويات وفي مختلف مراحل العملية الإنتاجية من أجل القضاء على التبذير وكذا الوصول إلى الكفاءة

الإنتاجية من خلال إدخال آلات إنتاجية جديدة تواكب التطور الحاصل في سبل الإنتاج ونوعية المنتج وكذا تأهيل العمال.

الفرع الثاني: أهداف المؤسسة

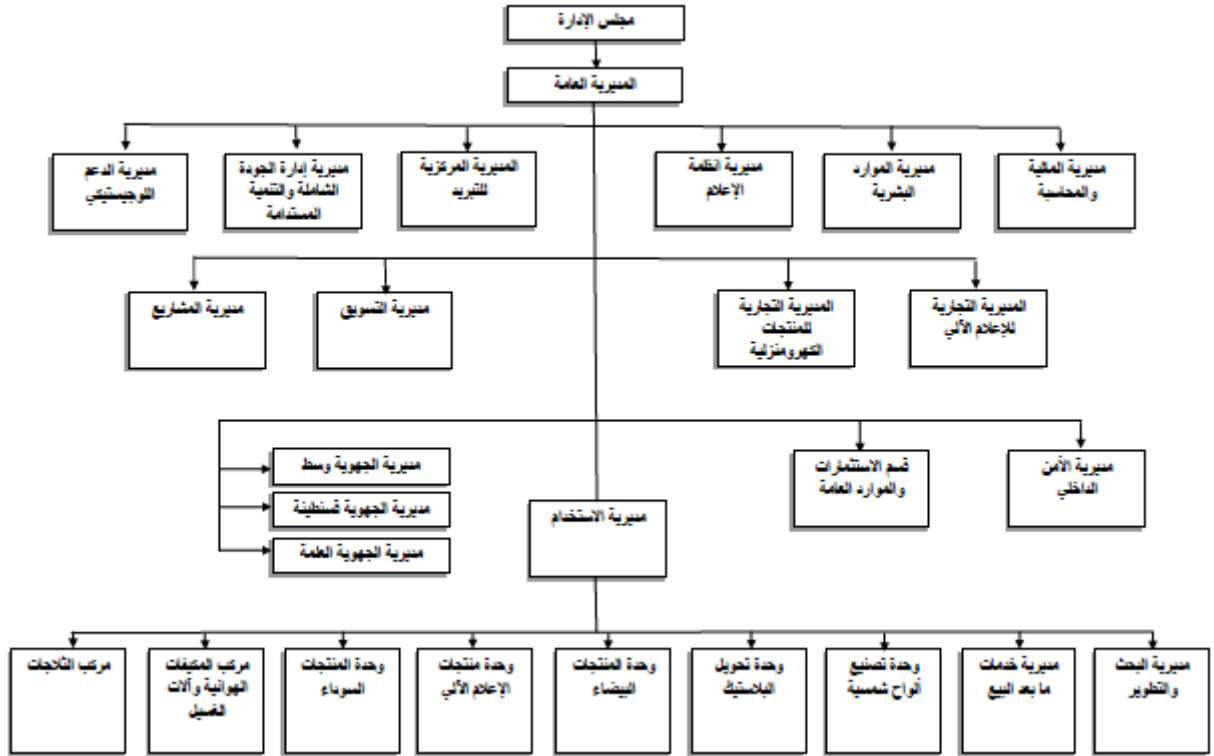
تتمثل أهداف المؤسسة فيما يلي:

- تحقيق الربح: كان ولازال تحقيق الربح هو الهدف الأول والأساسي الذي تسعى إليه مؤسسة عنتر ترايد" كوندور من خلال الوصول إلى رقم الأعمال المسطر لكل عام وكسب متعاملين جدد مع الحفاظ على المتعاملين الحاليين وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المنافسة؛
- تحقيق متطلبات المجتمع: إن تحقيق هدف المؤسسة والمتمثل في تحقيق الربح أو تحقيق الإشباع لا يكون إلا من خلال تلبية حاجيات المجتمع بتقديم منتج نوعي ذو جودة عالية وبأفضل الأسعار؛
- عقلنة الإنتاج: ويتم من خلال الاستعمال الجيد لممتلكاتها وبالإشراف على عملها بشكل يسمح في نفس الوقت بتلبية رغبات المجتمع؛
- ضمان مستوى مقبول من الأجور يسمح للعامل بتلبية حاجياته والحفاظ على بقاءه، وتقديم مختلف العلاوات والمنح؛
- إقامة أنماط استهلاكية معينة بالاعتماد على وسائل الإعلان؛
- توفير خدمات التأمين للعمال مثل التأمين الصحي التأمين ضد العمل والتقاعد؛
- الاهتمام بالجانب البيئي إذ يفرض عليها موقعها الجغرافي التحكم قدر الإمكان في نفاياتها الصناعية تقوية مركز المؤسسة في السوق المحلية ورفع قيمة الإنتاج الوطنية؛ - العمل على نيل شهادة الجودة الخاصة بالمنتج؛
- المداومة على تنظيم وتحسين هياكل المؤسسة؛
- تدعيم الاستثمارات باقتناء وسائل إنتاج عصرية بهدف تطوير وتنويع المنتج؛
- التكوين المستمر للعمال والإطارات؛
- الاستفادة من توظيف إطارات عالية المستوى والكفاءة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

يرتكز الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور على مجموعة من الوظائف تتفاعل فيما بينها لأجل تحقيق أهداف المؤسسة، من خلال تحديد وتوزيع المسؤوليات وتقسيم العمل لمختلف مصالح المؤسسة ووحداتها، والشكل الآتي يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور (الملحق رقم (02)).

الشكل رقم 4: الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور "Condor"



المصدر: وثائق مؤسسة كوندور

يمكن توضيح مهام مختلف مصالح وفروع مؤسسة كوندور في¹:

الفرع الأول: المديرية العامة

تتكون من المدير العام والأمانة العامة ونائب المدير العام ونائب المدير العام وتسيير أعمال الجودة، تتمثل مهام المديرية العامة في:

- تحقيق برامج الإنتاج المسطرة من طرف المؤسسة؛
- تحقيق تسويق الإنتاج في إطار سياسات وإجراءات مسطرة من طرف المؤسسة؛
- ضمان السير الحسن للمؤسسة؛
- تطوير آليات الدخل للأعمال؛
- تحقيق السير العام للأعمال والأشخاص والأعمال طبقاً للأنظمة والقوانين؛
- تقرير الأولويات العامة، وتحسم في الأمور المعقدة؛
- تطبيق حق المسؤول على العمال في المؤسسة.

¹ وثائق مسلمة من مصلحة الموارد البشرية.

الفرع الثاني: المديریات والمصالح الوظيفية وهي تتمثل في:

أولاً: مديرية الموارد البشرية

تسيير كل العمال بـ:

- توظيف العمال حسب طلبات هياكل المؤسسة؛
- معالجة الشؤون القانونية للعمال؛
- تنسيق أعمال الوسائل العامة؛
- التنسيق مع الهياكل الخارجية التابعة للعمل والشؤون العامة.

ثانياً: مصلحة العتاد **Logistique**

وهي المسؤولة عن إمداد المصالح الأخرى بالتجهيزات المكتبية اللازمة للسيارات شاحنات النقل، البنزين... الخ

ثالثاً: مصلحة المحاسبة والمالية

وتتمثل مهمتها في متابعة العمليات المحاسبية وتسجيلها يوماً بعد يوم كما تقوم بتحليل النتائج المحصل عليها خلال السنة، ودراسة الفروقات، وتحديد أسباب وقوع الانحرافات.

رابعاً : مصلحة الأمن والوقاية

هذه المصلحة لديها المسؤولية في القيام بتغييرات بأجهزة الأمن أو التسيير حسب قرارات المؤسسة، وتقوم بـ:

- تنشيط وتسيير البرنامج العام للأمن والوقاية من الأخطار التي تهدد المؤسسة؛
- تسيير الوسائل لمكافحة الحرائق أو أي خطر ما؛
- تنظيم الحراسة والسهر على أمن الممتلكات والأجهزة وعمال الوحدات.

خامساً: المديرية التقنية

تتمثل مهامها في:

- المحافظة على الحالة الجيدة لوسائل الإنتاج؛
- القيام ببرنامج الصيانة الوقائية والسهر على تطبيقها؛
- تنظيم ومراقبة مكتب الدراسات؛
- السهر على التوفير الدائم لقطع الغيار.

سادساً: مصلحة البيع

تتمثل مهامها في:

الاستماع إلى الزبون؛

تطوير عمليات البيع للحفاظ على الزبائن القدماء والحصول على زبائن جدد؛

تفقد عمليات البيع وطلبات الزبائن والتكفل بتوفيرها؛

دراسة السوق وإدارة مخزونه؛

الإمداد والتكفل بالنقل.

سابعا: مصلحة المشتريات

تتمثل مهام هذه المصلحة في:

التنسيق مع الممول لتنظيم الطلبيات ومتابعتها في مراكز العبور ؛
معالجة الطلبيات اتجاه البنك الإمضاء على الموافقة من طرف البنك ؛
فرز ملفات الشراء .

ثامنا: مديرية خدمات ما بعد البيع

تتمثل مهامها في:

توفير خدمات ما بعد البيع للزبائن في إطار الضمان؛
جمع المعلومات حول مختلف الاعطاب في المنتج؛
توجيه عملية الإنتاج لتحسين المنتج؛
إدارة ومتابعة مراكز خدمات ما بعد البيع .

تاسعا: مديرية التسويق

تتمثل مهامها فيما يلي:

- دراسة وجذب كل ما يتعلق بمعلومات السوق؛
- القيام بحملات الإشهار في كافة وسائل الإعلام؛
- تنظيم المعارض الوطنية والدولية؛
- تنظيم المسابقات وتسيير موقع الانترنت؛
- تدعيم فرق كرة القدم والنشاطات الثقافية والاجتماعية.

الفرع الثالث: وحدات الإنتاج

تتمثل مهامها فيما يلي:

- وحدات المكيفات الهوائية والمواد البيضاء؛
- مركب الثلجة؛
- وحدة المنتجات السوداء؛
- وحدة منتجات الإعلام الآلي؛
- وحدة تحويل البلاستيك؛
- وحدة تصنيع ألواح شمسية.

المطلب الرابع: تقرير نهاية التربص.

في إطار قيامنا بتربص ميداني في مؤسسة كوندور دام لشهرين سنحاول في هذا التقرير معرفة والإجابة على إشكالية موضوعنا هل يوجد اثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في مؤسسة كوندور؟ وهذا هو هدفنا من الدراسة الميدانية.

المطلب الرابع: تقرير حول سير التربص في مؤسسة كوندور

أولا: تقديم المؤسسة المستقبلية

مؤسسة بن حمادي " condor Antar-Trode " بالعربية عنتر للتجارة، هي مؤسسة خاصة ذات مسؤولية محدودة، يتمثل نشاطها في صناعة وتسويق وخدمة ما بعد البيع للأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية ويقع المركز الرئيسي للمؤسسة بالمنطقة الصناعية ومنطقة الأنشطة التجارية بولاية برج بوعرييج طريق المسيلة تقدر المساحة الإجمالية لها 80104 م، برأس مال قدره 254000000 دج وعدد عمالها موزعين على الوحدات والمصالح حسب التخصص تحت إشراف رجل الأعمال الجزائري " عبد الرحمان بن حمادي.

ثانيا: سير التربص

في فترة تواجدنا في المؤسسة محل الدراسة في الايام الاولى تم تعريفنا على الهيكل التنظيمي للمؤسسة ونظامهم العمليات والخدمات ثم في الاسبوع الثاني والثالث قمنا بمرافقة العمال (كل عامل خصص لنا يوما) شرحوا لنا طرق استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملهم كما سجلنا ملاحظات ايجابية حول منافع ورأي العمال الذي كان كله استحسان لاستعمالهم هذه التكنولوجيا باعتبارها رفعت وحسنت من أدائهم، وشملت مراقبتنا عدة مصالح نذكر منها العامل الذي يهتم المحاسبة والمالية وأيضا المصلحة التي تهتم بالتسويق والبيع وعمليات ما قبل البيع والشراء وكل هذه المصالح تعتمد على برامج اقتنتها Condor من ألمانيا مثل SAP و NAVISION بالنسبة ل NAVISION تابع لشركة Windows أي هنا سهلت لهم هذه البرامج المعاملات والحسابات خاصة SAP فقد تلقينا استحسان وتفضيل كبير له من طرف العمال، أما الاتصال بينهم لاحظنا انه يكون عن طريق الايميل بكثرة وأحيانا الهاتف النقال، عموما في هذه الفترة الزمنية استطعنا معرفة مدى استخدامهم لتكنولوجيا وكيف هو تأثيرها عليهم.

نتائج التربص: من بين النتائج التي توصلنا اليها في فترة تربصنا.

- سرية المعلومات.
- تسهيل انتقال المعلومات بين الأطراف.
- تقليل التكاليف مع توفير الوقت.
- مراقبة الملفات.
- تقليل الوقوع في الأخطاء.
- تخزين المعلومات.
- توفير المعلومات في المناسب وسهولة الحصول عليها فور احتياجها.
- نقص الجهد.

- التقليل من التعطيلات (ساعة - يوم... الخ).
 - سهولة التواصل في الاجتماعات بين العمال بوضعهم لجهاز تلفاز شاشة كبيرة تساعدهم على طرح افكارهم.
 - ثالثا: صعوبات التربص : من بين الصعوبات التي واجهتنا في فترة تربصنا:
 - صعوبة التنقل إلى المؤسسة محل الدراسة.
 - رابعا: خلاصة عامة حول التقرير
- بعد تناولنا لمخلص صغير حول مدة مرافقتنا لمجموعة من عمال مؤسسة كوندور نحن كطالبان نعتبرها تجربة رائعة وايجابية من كل الجوانب ولم نواجه أية مشاكل في فترة تربصنا كما استفدنا علميا وعمليا ونشكر المؤسسة محل الدراسة وعمالها على حسن المعاملة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

اعتمدت دراستنا على جمع البيانات الضرورية من اجل استخدامها في المنهج الوصفي التحليلي على اعتباره المنهج الامثل لهذا النوع من الدراسة والذي يسمح لنا بجمع البيانات والمعلومات عن الموضوع محل الدراسة من اجل الوصول الى ادق نتائج حول " اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء العاملين ". نتطرق في هذا المبحث إلى عرض الإطار المنهجي للدراسة الميدانية من خلال تحديد مجتمع الدراسة المستهدفة عينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات إلى جانب الأساليب الإحصائية المستعملة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث ومصادر الحصول على البيانات.

تهدف الدراسة إلى توضيح تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء العاملين ومن اجل تطبيق هذه الدراسة قامت الباحثتان بتحديد مجتمع وعينة الدراسة " مؤسسة كوندور " الكرونيك منطقة صناعية ولاية برج بوعرييج طريق مسيلة وهي شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة يتمثل نشاطها في صناعة وتسويق وخدمة ما بعد البيع للأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية تأسست في أفريل 2002 حيث بدأت نشاطها في فيفري 2003 ويبلغ رأسمالها 2540000000.

1 - مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع دراستنا من 140 موظف في المؤسسة محل الدراسة " كوندور - الكرونيك " في فرع الإدارة المالية والمحاسبة وفرع إدارة الموارد البشرية.

2- عينة الدراسة

قمنا بسحب عينة بسيطة قدرها 50 عامل من عمال المؤسسة محل الدراسة فرع ادارته المالية والمحاسبة واداره الموارد البشرية حيث تم توزيع 50 استبانة على العاملين وتم استرجاع 44 استبيان اي ما يعادل 35.7 وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع 6 اي ما يعادل 4% اما فيما يخص الاستبيانات غير صالحة للتليل فكانت 0 استبانة.

3-مصادر الحصول على البيانات:

أ - مصادر أولية : تتمثل في جميع البيانات الأولية من خلال تصميم الاستبانة مخصصة لهذا الغرض وزعت على عمال مؤسسة كوندور الواقعة في منطقة صناعية بولاية برج بوعرييج طريق مسيلة.

ب - مصادر ثانوية:

تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمقالات وكذا الابحاث والدراسات السابقة.

المطلب الثاني: أداة الدراسة.

ولأجل جمع المعلومات والبيانات الأساسية الخاصة بالدراسة تم الاعتماد على الاستمارة (الاستبيان)، التي تعتبر الأداة الأكثر شيوعا في الاستخدام من طرف الباحثين أي أداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة ولأجل الجمع بيانات الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حيث تم توزيع 50 استبيان على مؤسستين (شركتين) (فرع الإدارة المالية والمحاسبة، فرع إدارة الموارد البشرية) منطقة ولاية برج بوعرييج طريق مسيلة.

الملاحظة ثم استخدامها في هذه الدراسة هي أداة من أدوات البحث العلمي تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث على الإجابة على أسئلة البحث واختيار قروضه. وقد شملت الاستمارة ثلاث أجزاء رئيسية:

القسم الأول: عبارة عن معلومات شخصية عن الموظف (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: يحتوي مجموعة من الفقرات التي تمس مختلف جوانب وأبعاد التكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال المحاور التالية:

- الأجهزة: تحتوي أربع عبارات.
- الأفراد: تحتوي أربع عبارات.
- الشبكات: تحتوي أربع عبارات.
- البرمجيات: تحتوي أربع عبارات.

القسم الثالث: يعرض معلومات تقنية أداء العاملين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وقد تم الاعتماد على في الإجابة على مقياس ليكارت الخماسي.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

تم الاستعانة ببرنامج Spss في عملية تفرغ البيانات ومعالجتها وأيضاً في الرسومات البيانية وكذا التحليل

الإحصائي للبيانات واختيار فرضيات الدراسة حيث تمثلت الأساليب الإحصائية في:

معامل الفأكرونباخ: هو مقياس لدرجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان ويأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح بالموجب والسالب أي نفس معامل الارتباط البسيط، والقيمة العالية تدل على وجود ثبات عالي في المقياس، والقيمة المقبولة بحسب المصادر تبدأ من $(0.60)^1$.

- ألفاكرونباخ من أجل ثبات وصدق أداة الدراسة.

- التكرارات والنسبة المئوية للبيانات الديموغرافية من أجل عرض خصائص العينة وكذا معرفه ماذا استجابة وموافقة أفرادها على عبارات الاستبيان.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات أفراد العينة.

- الانحدار لمعرفة واختيار العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة.

- درجة مقياس لكارث يعتمد على ردود بذل على درجة الموافقة او الاعتراض.

كون المقياس المقترح من مجموعة من الأسئلة التي تختلف بصدها وجهات النظر، مستخدمين خمسة

أنماط للإجابة حيث تتدرج من (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) حيث تعطى للإجابة

¹ لوحظ بتاريخ 2023/05/20 لموقع: <https://www.manara.com> على ساعة: 13:20.

التي تمثل أعلى مستوى للاتجاهات الإيجابية خمس درجات، وللإجابة التي تليها أربع درجات، ثلاث درجات فدرجتين ثم درجة واحدة، وهكذا وبالعكس للاتجاهات السلبية كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 7: توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

صنيف	إفق بشدة	إفق	نايد	بر موافق	بر موافق بشدة
درجة/الترميز	0	0	0	0	0

المصدر: من إعداد الطالبتين

لتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وقد تم الاعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، طول الفئة، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث أن: المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان ويحسب بالعلاقة:

المدى = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) وبتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:

المدى = $(5-1)=4$ وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس.

طول الفئة = $4/5=0.80$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا: $1+0.80=1.80$ فنحصل على مجال [1-1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتقيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الجدول رقم 8: تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	ستوى الموافقة
من 1 إلى 1.80 درجة	درجة منخفضة جدا
من 1.81 إلى 2.60 درجة	درجة منخفضة
من 2.61 إلى 3.40 درجة	درجة متوسطة
من 3.41 إلى 4.20 درجة	درجة عالية
من 4.21 إلى 5 درجة	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات

سنتطرق في هذا المبحث الى ثبات وصدق أداة الدراسة وذلك من خلال معامل ألفا كرومباخ وإلى ابرز التحليلات لنتائج الاستبيان.

المطلب الأول: ثبات وصدق أداة الدراسة

يتم استخدام ألفا كرومباخ ومعامل الصدق والثبات الداخلي

1- معامل Cronbach's Alpha

الجدول رقم 9: يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

الجدال	عدد العبارات	معامل Cronbach's Alpha
محور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1	0.78
محور الثاني: أداء العاملين	1	0.85
بارت الاستبيان ككل	2	0.87

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يعرض الجدول أعلاه نتائج حساب قيم (Cronbach's Alpha) لكل مجموعة من العبارات كل محور من محاور الاستبيان وهذا من أجل معرفة مدى تمتع عبارات كل محور بدرجة الثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان مرة ثانية خلال فترات زمنية مختلفة وفيما يلي تعليق على النتائج الجدول أعلاه حيث نلاحظ أن: قيمة معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha) ذات قيم مقبولة إحصائياً فهي أكبر من العتبة (0.6) حيث قيمة المحور الأول والذي يضم 12 عبارة قدرت ب 0.786، أما المحور الثاني والذي يضم 16 عبارة قيمته 0.856 ، في حين قيمة الاستبيان ككل قدرت ب 0.872 ومنه فأن قيم معامل ألفا كرومباخ المتحصل عليها تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس المتغيرات الدراسة خلاصة نتائج حساب الخصائص السيكومترية (قيم مؤشرات الصدق والثبات) للاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

2- صدق والاتساق الداخلي

يتم استخدام معامل الارتباط بين العبارات ومحور الدراسة الكلي

2-1: صدق والاتساق للمحور الأول للدراسة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

الجدول رقم 10: صدق الاتساق الداخلي بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

عبارات	معامل الارتباط	متوى الدلالة	ع الارتباط
--------	----------------	--------------	------------

تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدم عمل المؤسسة	0.00	**0.56	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سرية والمصادقية في العمل	0.00	**0.50	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات الاتصال من اجل تحقيق رقابة فعالة في عمليات التشغيلية	0.00	**0.57	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تتميز الأجهزة بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة منخفضة	0.00	**0.41	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تعمل المؤسسات على ربط شبكات اتصال مع شركاء المتعاملين	0.00	**0.50	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تخدم الشبكات في توفير الاتصال بين مؤسسات والوصول الى المعلومات عن بعد	0.00	**0.67	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تتميز شبكات تسهل الانتقال السريع والسهل المعلومات في المؤسسة	0.00	**0.54	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تتميز الانترنت وسيلة جيدة للبحث عن زبائن وموردين جديد	0.00	**0.56	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تخدم المؤسسة برمجيات متعددة من اجل تدريب وتسيير وظائفها	0.00	--0.59	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تخدم المؤسسة برمجيات بغرض إعطاء معلومات عن المنتج ومواصفاته	0.00	**0.50	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
برمجيات تسهل العمليات المحاسبية وطرق مراقبة	0.00	**0.46	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
برمجيات تقلل من نسبة الأخطاء وسهولة استخدامها	0.00	**0.73	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيا بين كل فقرة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذا من جهة أما من جهة أخرى فإن معاملات الارتباط الخاصة بهذا المحور دالة إحصائيا عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وهو الأمر الذي يبين لنا وجود إتساق داخلي بين فقرات أو عبارات المحور الأول.

2-2: صدق والاتساق للمحور الأول للدراسة (أداء العاملين)
الجدول رقم 11: صدق الاتساق الداخلي بمحور أداء العاملين

عبارات	بامل الارتباط	ستوى الدلالة	ع الارتباط
صرف بحرية في أداء عملي	*0.472	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
روف العمل الحالي جيدة وتساعد على الأداء	*0.506	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
م بأداء الأعمال في وقتها دون التأخير بتخدام برمجيات تساعد في ذلك	0.23	0.12	وجد ارتباط معنوي (دال صائيا)
م إدارة المؤسسة بتشجيع العاملين بغية تحقيق ء فعال	**0.69	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
صولي على جوائز وتشجيعات والتقدير يجعلني ل جهدا أكبر في عملي	**0.61	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
صولي على التدريب يجعلني أكثر كفاءة وقدرة باء عملي بشكل جيد	**0.58	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
م ادارة المؤسسة بتقييم اداء العاملين بصفة نمة	**0.56	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
برص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من بائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز تحسين في الأداء	**0.59	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
عى المؤسسة ان تكون مركزا لجذب الأجانب خبرات لتنشيط دورات بخصوص تكنولوجيا معلومات والاتصال على مستواها	**0.65	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
م تدريب العاملين على اساس تقييم الأداء صوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**0.61	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
باعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ رارات التشاركية	**0.58	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)
تخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في فع من عملية الرقابة والتقييم	**0.65	0.00	جد ارتباط معنوي (دال صائيا)

جد ارتباط معنوي (دال صائيا)	0.00	**0.40	فر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
جد ارتباط معنوي	0.01	**0.37	باهم توفر وسائل التكنولوجيا إلى السرعة حصول على معلومات الخاصة بالموظفين
جد ارتباط معنوي (دال صائيا)	0.00	**0.73	ظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا ومختصين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال
جد ارتباط معنوي (دال صائيا)	0.00	0.61	ذي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الزيادة في حياة المؤسسة وزيادة كفاءة الموظفين

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

نلاحظ من الجدول السابق نجد أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيا بين كل فقرة والدرجة الكلية لجل عبارات المحور الثاني أداء العاملين، هذا من جهة أما من جهة أخرى فإن معاملات الارتباط الخاصة بهذا المحور دالة إحصائيا عند مستوى دلالة معنوية (0.01) أو (0.05)) وهو الأمر الذي يبين لنا وجود إتساق داخلي بين فقرات أو عبارات المحور الثاني.

المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبانة

أولا: تحليل خصائص مبحوثي الدراسة

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات المتعلقة بخصائص أفراد الدراسية مثل الجنس، سنوات الخبرة المهنية وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية كما هو مدون في الجداول التالية:

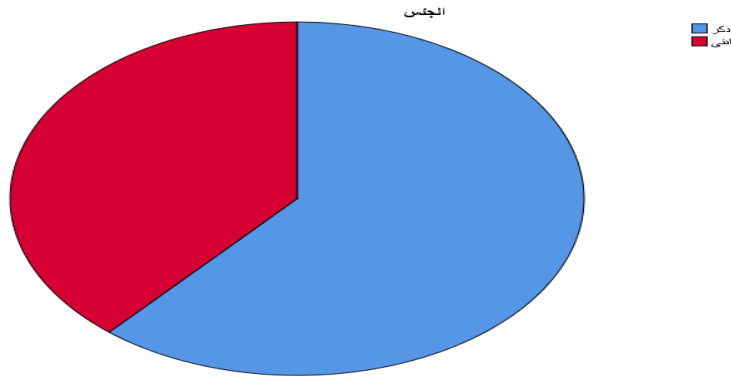
1- بالنسبة لمتغير الجنس.

الجدول رقم 12: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

تغير	تكرار	سبة %
ننس	2	61
	1	38
	4	100
جمع		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

الشكل رقم 5: دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 27 فرد بنسبة 61.4 % لصالح فئة الذكور أما الإناث حيث بلغت 38.6 % بتكرار يقدر بـ 17 فرد من إجمالي أفراد عينة الدراسة، أي أن الطابع الذكوري يغلب على الطابع الأنثوي.

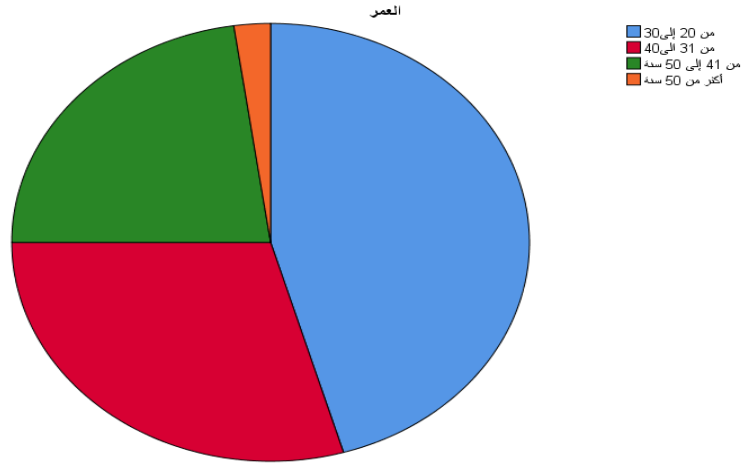
2- بالنسبة لمتغير السن.

الجدول رقم 13: يبين توزيع أفراد العينة حسب السن.

تغير	تكرار	نسبة %
من 20 إلى 30 سنة	2	45
من 31 إلى 40 سنة	1	29
من 41 إلى 50 سنة	1	22
من 50 سنة فما فوق	2	2
المجموع	4	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

الشكل رقم 6: دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير السن بعدد 20 فرد بنسبة 45.5% لصالح فئة من 20 إلى 30 سنة ومن 31-40 سنة بنسبة 29.5% بتكرار يقدر بـ 13 فرداً، من 40 إلى 50 سنة كان عدد التكرارات 10 أفراد بنسبة 22.7%. وأخيراً أكثر من 50 سنة فهناك فرد واحد من إجمالي أفراد العينة الدراسة.

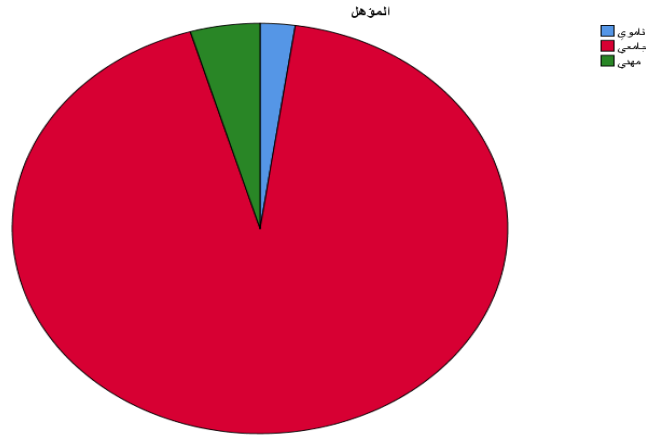
3- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم 14: يبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

تغير	تكرار	نسبة %
متوسط	4	93
وي	2	4
معني	4	100
جموع	4	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

الشكل رقم 7: دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.



المصدر: مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير المؤهل العلمي فرد واحد بنسبة 2.3 % لصالح فئة ثانوي، أما الجامعي عددهم 41 فرد بنسبة 93.2% وهي أكبر نسبة من باقي الفئات، أما المهني فردين بنسبة 4.5 % من إجمالي أفراد العينة الدراسة، وبالتالي يمكن القول أن المستجوبين ذو مستوى عالي.

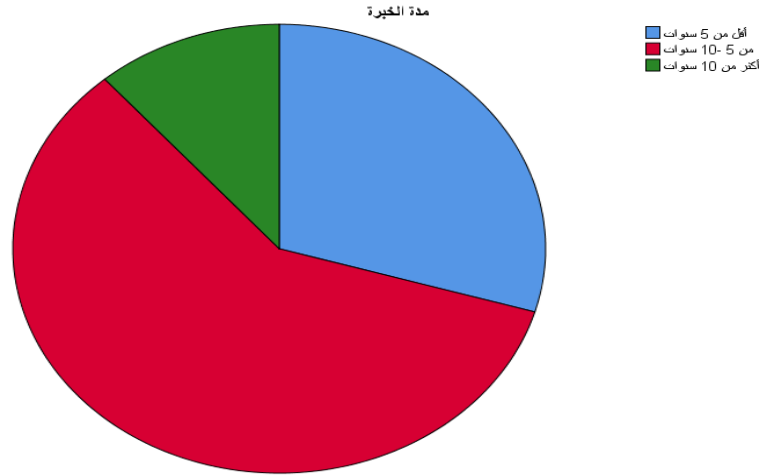
4- بالنسبة لمتغير الخبرة.

الجدول رقم 15: يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.

تغير	فرد	نسبة %
تجربة	1	29
	2	59
	3	11
	4	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

الشكل رقم 8: دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الخبرة بعدد 13 فرد بنسبة 29.5% لصالح فئة أقل من 5 سنوات، بلغت 59.1% بتكرار يقدر بـ 26 فرد لفئة من 5-10 سنوات، وأكبر من 10 سنوات كانت النسبة 11.4% بمعدل تكراري قدره 5 أفراد من إجمالي أفراد العينة الدراسة.

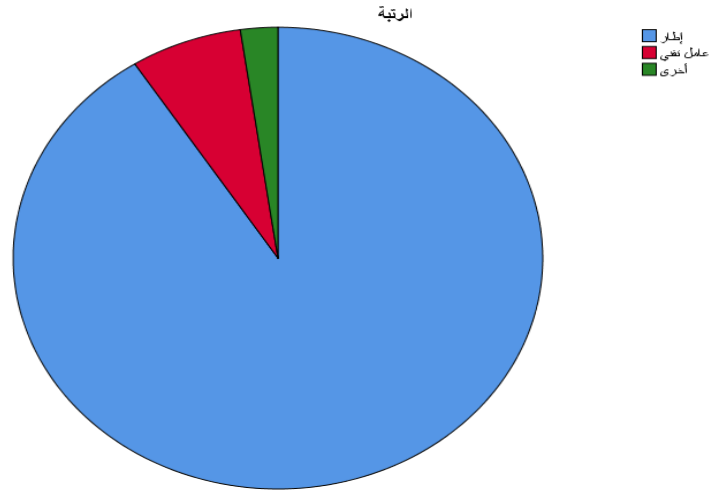
5- بالنسبة لمتغير الرتبة.

الجدول رقم 16: يبين توزيع أفراد العينة حسب الرتبة.

تغير	تكرار	نسبة %
رتبة	أ	19
	ب	21
	ج	36
	د	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

الشكل رقم 9: دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الرتبة.



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 44 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الرتبة بعدد 40 فرد بنسبة 90.9% لصالح إطار في المؤسسة، وبلغت 6.8% بتكرار يقدر بـ 3 أفراد تحتلون رتبة عامل تقني، و فرد أجاب أخرى لكن لم يجب نوع .

ثانياً: تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

الجدول رقم 17: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول.

العقارة	توسط الحسابي	انحراف معياري	رتيب	تجاه
أجهزة	4,369	,44620	أول	بجة عالية
تعمل أجهزة المعلومات والاتصال في تقدم	4,6	,526		بجة عالية
مل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4,3	,680		بجة عالية
بى السرية والمصداقية في العمل	4,2	,534		بجة عالية
تخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات	4,2	,886		بجة عالية
لاتصال من أجل تحقيق رقابة فعالة في	4,193	,72910	الث	بجة عالية
مليات التشغيلية				
ميز الأجهزة بقدرات سريعة في التنفيذ والتكلفة				
بكات				

جدة عالية		,905	4,1	مل المؤسسة على ربط شبكات الاتصال بين مختلف المتعاملين
جدة عالية		,918	4,2	تخدم الشبكات في توفير الاتصال بين أشخاص والوصول إلى المعلومات عن بعد
جدة عالية		,901	4,4	شبكات تسهل الانتقال السريع والسهل لمعلومات في المؤسسة
جدة عالية		1,02	3,9	انترنت وسيلة جيدة للبحث عن زبائن ووردين جدد
جدة عالية	اني	,59263	4,272	برمجيات
جدة عالية		,685	4,3	تخدم المؤسسة برمجيات متعددة من أجل تنظيم وتسيير وظائفها
جدة عالية		,772	4,0	تخدم المؤسسة برمجيات بغرض إعطاء لمعلومات عن المنتج ومواصفاته
جدة عالية		,639	4,3	برمجيات تشهل عملية المحاسبية وطرق مراقبة
جدة عالية		,829	4,3	برمجيات تقلل من نسبة الأخطاء وسهولة سحبيها
جدة عالية جدا		,43094	4,278	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الأول. (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 4.2784 وهو ضمن نطاق المجال موافقة عالية جدا [4.21-5] وانحراف معياري قدره: 0.43094، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي أنه هناك مستويات موافقة عالية جدا من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية جدا.

وقد جاء بعد الأجهزة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.36 وهو ضمن درجة الموافقة العالية جدا، ثم يليها بعد البرمجيات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدرة 4.27 وهو ضمن درجة الموافقة العالية جدا، وأخير بعد الشبكات بمتوسط حسابي 4.19 وهو ضمن مجال درجة موافقة العالية. ومنه نستنتج أن مستوى تكنولوجيا المعلومات الاتصال في مؤسسة كوندور عالي جدا

ثانيا: تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (أداء العاملين)

الجدول رقم 18: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (الأداء العاملين).

العبارة	توسط حسابي	انحراف معياري	رتيب	تجاه
صرف بحرية في أداء عملي	3,5	1,14		جدة عالية
روف العمل الحالي جيدة وتساعد على الأداء الفعال	3,8	,756		جدة عالية
م بأداء الأعمال في وقتها دون التأخير برمجيات باعد في ذلك	4,0	,741		جدة عالية
م إدارة المؤسسة بتشجيع العاملين بغية تحقيق أداء	3,6	1,06		جدة عالية
صولي على جوائز وتشجيعات والتقدير يجعلني أبذل بر في عملي	3,840	1,0984		جدة عالية
صولي على التدريب يجعلني أكثر كفاءة وقدرة لأداء ملي بشكل جيد	4,136	,92989		جدة عالية
ن المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة	3,545	,97538		جدة عالية
برص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل نولوجيا المعلومات والاتصال للتميز والتحسين في أداء	4,045	,93894		جدة عالية
مى المؤسسة لأن تكون مركزا لجذب الأجانب خبرات لتنشيط دورات بخصوص تكنولوجيا المعلومات لاتصال على مستواها	3,954	,88802		جدة عالية
م تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء بخصوص نولوجيا المعلومات والاتصال	3,863	,82380		جدة عالية
باعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ	3,977	,82091		جدة عالية

إشارات التشاركية			
جدة عالية	,84283	4,181	تخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع عملية الرقابة والتقييم
جدة عالية	,94539	3,886	فر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
جدة عالية	,84126	4,113	ساهم توفر وسائل التكنولوجيا إلى السرعة للحصول على معلومات الخاصة بالموظفين
جدة عالية	,96339	4,045	وظف المؤسسة أفراد مؤهلين علمياً ومتخصصين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال
جدة عالية	,91355	4,159	تدري استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الزيادة في حيوية المؤسسة وزيادة كفاءة الموظفين
جدة عالية	,51273	3,968	محور الثاني: الأداء الوظيفي للعاملين

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدتين اتجاه عبارات المحور الثاني. وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 96.3 وهو ضمن نطاق المجال موافقة عالية [3.41-4.20] وانحراف معياري قدره: 0.54636 وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي أنه هناك مستويات عالية في أداء العاملين، ومنه نستنتج أن مستوى أداء العاملين في مؤسسة كوندور مرتفع.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

سنتناول في هذا المطلب عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها، و تأتي كالتالي:

أولاً: عرض وتحليل الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في مؤسسة كوندور .

الجدول رقم 19: الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الوظيفي للعاملين

ملخص النموذج			
نمط المعايير للتقدير	عامل التحديد المصحح	معامل التحديد	عامل الارتباط المتعدد
النموذج			

	,437 ^{a0}	,1910	,1720	,466520	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	وسط المربعات	F	ستوى المعنوية
الانحدار	2,163	1	2,163	9,939	,003 ^b
البواقي	9,141	42	,218		
المجموع	11,304	43			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	ستوى المعنوية
	قيمة المعلمة B	الخطأ المعياري			
الثابت	1,742	,7100		2,454	,0180
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,5200	,1650	,4370	3,153	,0030

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي للعاملين، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0.437 وهي علاقة ارتباطية متوسطة تدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.191 وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما مقداره 19.1% من التغير الحاصل في أداء العاملين في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 9.939 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.003 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في الدراسة، وتدلل على جودة نموذج علاقة المتغيرين وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغت قيمة T المحسوبة 3.153 بقيمة احتمالية 0.003 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وعليه فإن معامل B له معنوية إحصائية واقتصادية، وبالتالي يتبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر بشكل إيجابي على أداء عاملين حيث أن التغير في مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.520 في المتغير التابع أداء العاملين.

أداء العاملين = $0.520 + 1.742$ تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

بناء على ما سبق نستنتج صحة الفرضية " لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على أداء العاملين في مؤسسة كوندور "

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية:

1- الفرضية الأولى: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الأجهزة وأداء العاملين في مؤسسة كوندور "

الجدول رقم 20: الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأجهزة وأداء العاملين

ملخص النموذج					
النموذج	عامل الارتباط المتعدد	عامل التحديد	معامل التحديد المصحح	خطأ المعياري للتقدير	
	,495 ^{a0}	,2450	,2270	,450680	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	وسط المربعات	F	مستوى المعنوية
حدار	2,773	1	2,773	13,655	,001 ^{b0}
إقي	8,531	42	0,203		
مجموع	11,304	43			
المعاملات					
نموذج	المعاملات الأصلية		معاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	المعلمة B	خطأ المعياري			
ت	1,481	,6760		2,190	,0340
هزة	,5690	,1540	,4950	3,695	,0010

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأجهزة وأداء العاملين، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0.495 وهي علاقة ارتباطية متوسطة على كما بلغ معامل التحديد 0.245 وهذا يرجع إلى أن التغير الحاصل في أداء العاملين سببه راجع إلى 24% إلى الأجهزة وأما الباقي راجع إلى عوامل أخرى.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير بعد الأجهزة B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الأجهزة وأداء العاملين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغت قيمة T الاحتمالية 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وبالتالي يتبين أن بعد الأجهزة يؤثر بشكل ايجابي على أداء العاملين.

أداء العاملين = 1.481 + 0.569 الأجهزة وبالتالي تحقق الفرضية" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الأجهزة وأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة كوندور"

2-الفرضية الفرعية الثانية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الشبكات أداء العاملين في مؤسسة كوندور"

الجدول رقم 21: الانحدار الخطي البسيط بين بعد الشبكات وأداء العاملين

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	عامل التحديد	معامل التحديد المصحح	نقطة المعيارى للتقدير	
	,182 ^a 0	,0330	,0100	,510170	
جدول ANOVA					
النموذج	جموع المربعات	درجات الحرية	وسط المربعات	F	ستوى المعنوية
الانحدار	,373	1	,3730	1,432	,238 ^b 0
البواقي	10,932	42	0,260		
المجموع	11,304	43			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		معاملات المعيارية	T	ستوى المعنوية
	المعلمة B	لخطأ المعيارى			
الثابت	3,433	,4540		7,561	,0000
الشبكات	,1280	,1070	,1820	1,197	,2380

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين بعد الشبكات أداء العاملين، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0.182 وهي علاقة ارتباطية ضعيفة كما بلغ معامل التحديد 0.033 أي أن التغير الحاصل في أداء العاملين سببه 3% م الشبكات أما الباقي فيرجع إلى عوامل أخرى.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير بعد الشبكات B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الشبكات وأداء العاملين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغت قيمة T الاحتمالية 0.238 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وبالتالي يتبين أن بعد الشبكات لا تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين

وبالتالي الفرضية " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الشبكات أداء العاملين في مؤسسة كوندور "غير محققة.

3- الفرضية الثالثة: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين البرمجيات وأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة كوندور "

الجدول رقم 22: الانحدار الخطي البسيط بين البرمجيات و الأداء الجامعي

ملخص النموذج					
النموذج	الخاطئ المعياري للتقدير	عامل التحديد المصحح	عامل التحديد	معامل الارتباط المتعدد	
	,484420	,1070	,1280	,358 ^a 0	
جدول ANOVA					
النموذج	توى المعنوية	F	وسط المربعات	رجات الحرية	مجموع المربعات
الانحدار	,017	6,173	1,448	1	1,448
البواقي			0,235	42	9,856
المجموع				43	11,304
المعاملات					
النموذج	توى المعنوية	T	معاملات المعيارية	المعاملات الأصلية	
				لخطأ المعياري	قمة المعلمة B
الثابت	,0000	7,350		,3340	2,454
البرامج وقواعد البيانات	,0020	3,289	,4220	,1020	,3360

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين البرمجيات وأداء العاملين ، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0.358 وهي علاقة ارتباطية متوسطة تدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.128 وهذا يعني أن البرمجيات تفسر ما مقداره 12.8% من التغير الحاصل في الأداء الوظيفي للعاملين في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 6.173 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.017 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في الدراسة، وتدل على جودة نموذج العلاقة المتغيرين وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين. ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير البرمجيات B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين البرمجيات أداء العاملين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغت قيمة T المحسوبة 2.484 بقيمة احتمالية 0.017 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وعليه فإن معامل B له معنوية إحصائية واقتصادية، وبالتالي يتبين أن البرمجيات تؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملين حيث أن التغير في مستوى البرمجيات بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.310 في المتغير التابع أداء العاملين. أداء العاملين = $2.645 + 0.310$ البرمجيات . وبالتالي تحقق الفرضية الفرعية الثالثة « توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين البرمجيات أداء العاملين في مؤسسة كوندور ».

الخلاصة

تطرقنا في هذا الفصل لدراسة حالة التي تتناول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين لمؤسسة "كندور" إلكترونيك المنطقة الصناعية ولاية برج بوعرييج طريق مسيلة، من خلال اعتمادنا على توزيع استمارة استبيان في المؤسسة محل الدراسة لمعرفة آراء عينة من موظفي المؤسسة حول أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا دورها في التأثير وتحسين أداء العاملين.

واستهدفت الدراسة بالتعريف ببعض القوانين تتعلق بالمؤسسة كنشأتها ومهامها وهيكلها التنظيمي وفي الأخير تحليل نتائج الاستبيان والوصول إلى نتائج الدراسة.

الْخَاتِمَةُ

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في غالبية المؤسسات فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها كتحسين صورة أو أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات.

كما تساعدها في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء عملها بشكل مناسب ومميز، وتعتبر القاعدة الأساسية التي تبنى على ضوءها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فعال وتساعد أيضا في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة.

النتائج:

- تعمل المؤسسة على القيام بعمليات رقابية على تقييم الأداء مما أدى الى تدارك الأخطاء المرتكبة.
- تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى تشغيل وتبسيط نشاطاتها التشغيلية.
- المؤسسة محل الدراسة تعمل على الرفع في أدائها من خلال امتلاكها لبنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا توفير متطلبات استخدام مماثلة لها، خاصة من خلال أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تحفيزية مادية ومعنوية خلصت إلى الرفع من مستوى الرضا الوظيفي.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتطلب أفراد لديهم معارف وخبرات لاستغلالها وإلا أصبحت عائقا عليهم.
- من خلال نتائج دراسة حالة، يمكن أن نستخلص إلى أن مؤسسة كوندور ولاية برج بوعريريج طريق مسيلة تعتمد على عمليات تدريبية وتكوينية دائمة لموظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة كوندور تساهم من التقليل من عدد حوادث الأخطاء وسهولة معالجتها.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين البرمجيات والأداء الوظيفي العاملة في مؤسسة كندور.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الشبكات والأداء العاملين في مؤسسة كوندور.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الأجهزة وأداء العاملين في مؤسسة كوندور.
- تعمل المؤسسة محل الدراسة على مواكبة التطور التكنولوجي لتحقيق وتوفير أفضل خدمة لكسب رضا العاملين.

التوصيات:

- من النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات:
- ضرورة الاهتمام بجانب الإبداع والتطوير في مؤسسة كوندور والاعتماد على خبرات الموظفين.
- يجب على مؤسسة كندور أن تقوم بدراسة دائمة لمعرفة مدى رضا عاملها ومحاولة معالجة النقائص بصورة مستمرة
- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات الجزائرية بمختلف نشاطاتها سواء الخدماتي منها أو التعليمي وليس الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فقط.
- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية.
- تسهل كل الإجراءات التي تكون عائقا نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

آفاق الدراسة:

إن إتمام الدراسة لا يعني الإطاحة بكل الجوانب المتعلقة بها، فهي لا تخلو من بعض النقائص والقصور فدراستنا اقتصرنا على موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء في مؤسسة كوندور. ولذا نفتح آفاق علمية من بينها:

- أهمية التطبيقات الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.
- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على قيمة الإنتاج في المؤسسة.
- فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة تسيير وتنظيم في المؤسسة.

قائمة المرجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. ابن منظور: لسان العرب، ج9، تع: علي شيري، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ط1، 1988.
2. أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، دار النهضة العربية، مصر، 2000.
3. أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2001.
4. أحمد محمد غنيم، الثورة الإدارية المضادة، منهج القرن الحادي والعشرين، المكتبة المعاصرة، مصر، 1997.
5. أمين عبد العزيز، إدارة الأعمال وتحديات القرن الواحد والعشرين، دار غريب للنشر، القاهرة، 2002.
6. جبران مسعود، الرائد معجم ألفبائي في اللغة والإعلام، دار العلم للملايين، لبنان، ط3، 2005.
7. جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع، القاهرة، مصر، 2003.
8. جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع46، 2022.
9. حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال (المفهوم والتطور، تكنولوجيا جديدة)، أبحاث المؤتمر الدولي للإعلام الجدي: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين، 2009.
10. حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2004..
11. راوي محمد حسن، مدخل إستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
12. ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
13. زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
14. سامي ذبيان: الصحافة اليومية والإعلام (الموضوع، التقنية والتنفيذ)، الإعلام الحديث في النظرية والتطبيق، مدخل نظري وعملي إلى علم الإعلام، دار المسيرة للطباعة والنشر، بيروت، ط2، 1987، ص35.
15. سلاطنية بلقاسم، حسان الجيلاني: محاضرات في المنهج والبحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
16. سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
17. صالح خليل أبو أصعب، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي، الأردن، ط5، 2006.
18. صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1988.
19. طارق سيد أحمد الخلفي، معجم مصطلحات الإعلام (إنجليزي-عربي)، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط1، 2008.
20. طلعت همام: مائة سؤال عن الإعلام، موسوعة الإعلام والصحافة، مؤسسة الرسالة، بيروت، ط1، 1985.
21. عاشور أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007.

22. عامر مصباح: منهجية إعداد البحوث العلمية، مدرسة شيكاغو، الجزائر، ط1، 2006.
23. عبد الأمير الفصيل: الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
24. عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة، الأردن، ط1، 2011.
25. عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.
26. غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2007.
27. فلاح حسن حسين مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، 2000.
28. كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والإعلام (التطور، الخصائص، النظريات)، دار المسيرة، الأردن، ط1، 2011.
29. محمد هاشم الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2004.
30. مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد (مدخل كمي)، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، 1998.
31. ناصر محمد العديل، سلوك الإنسان والتنظيم، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1995.
32. نجيب شاويش، إدارة الأفراد، دار الشروق، مصر ، 1990.
33. هانيز ماريو، إدارة الأداء، تر: محمود مرسي وآخرون، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988.
- ثانيا: الرسائل الجامعية**
1. أبو حميد حمد بن سعد، أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، ع21، 2020.
2. توامي يعقوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، 2012.
3. خالد محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، 2008.
4. الداليمي إحسان علاوي، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وآثارها في بناء الكيفيات الجوهرية، أطروحة دكتوراه في فلسفة الإدارة العامة، جامعة بغداد، 2006.
5. راضية بداع. أثر التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح، 2017.
6. عامر شرف الدين طيب الشيشاني، أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في إكساب ميزة تنافسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأردن، 2004.
7. عبد العزيز عبد الرحمان الغماس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، 2006.

8. عماد بن عشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد إحتياجات التدريب، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2005-2006.
9. ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، 2003.

ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية

1. ماجد الحسني: مجلة تكنولوجيا الاتصال والتواصل مع الآخر، مؤسسة آفاق للدراسات والأبحاث، العراق، ع12، 2010.
2. موسى سلامة اللوزي، وعمر عطية الزهراني، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإدارية، ع01، الجامعة الأردنية، 2012.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Michel Pugeoise, Dictionnaire didactique de la langue Française, Armand Colin, Paris, 1996, P106.

المواقع الإلكترونية

1. <https://www.manara.com>

الملاحق

الملحق رقم 01:

جامعة البشير الإبراهيمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وتعالى وبركاته

استمارة استبيان:

في إطار الإعداد لتبيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال بعنوان **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين " دراسة حالة " مؤسسة كوانفور** ترحب من سيادتكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة التي نأمل بأن تعود على الجميع بالنفع والفائدة ونؤكد لكم الآراء التي ستتلون بها سوف تتسم بالسرية التامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

تحت إشراف الأستاذة:

-الولهي ريمة-

من اعداد الطلبة:

-عبادة حمادة-

بن زيد خديجة

نرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة المرفقة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر انثى

العمر: 20_30 سنة 41_50 سنة

40_31 سنة 50 فأكثر

المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي مهني

سنوات الخبرة في العمل:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

اسم الوظيفة:

إطار عامل تقني أخرى

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	البيان				
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: الأجهزة					
1					تستعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقدم عمل المؤسسة
2					تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على السرعة والمصداقية في العمل
3					تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية
4					تتميز الأجهزة بخرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل
ثانياً: الشبكات					
5					تعمل المؤسسات على ربط شبكات اتصال مع مختلف المتعاملين
6					تستخدم الشبكات في توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول إلى المعلومات عن بعد
7					الشبكات تسهل الانتقال السريع والسهل للمعلومات في المؤسسة
8					الانترنت وسيلة جيدة للبحث عن زبائن وموردين جدد

رابعاً: البرمجيات					
					9 تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة من أجل تنظيم وتسيير وظائفها
					10 تستخدم المؤسسة برمجيات بغرض إعطاء معلومات عن المنتج ومواصفاته
					11 البرمجيات تسهل العمليات الحسابية وطرق المراقبة
					12 البرمجيات تقلل من نسبة الأخطاء وسهولة تصحيحها

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	موافق	غير موافق بشدة
1	التصرف بحرية في أداء عملي					
2	ظروف العمل العالي جيدة وتساعد على الأداء الفعال					
3	أقوم بأداء الأعمال في وقتها دون التأخير باستخدام برمجيات تساعد في ذلك					
4	أقوم إدارة المؤسسة بتشجيع العاملين بغية تحقيق أداء فعال					
5	حصولي على جوائز وتشجيعات والتقدير يجعلني أبذل جهداً أكبر في عملي					
6	حصولي على التدريب يجعلني أكثر كفاءة وقدرة لأداء عملي بشكل جيد					
7	أقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصورة دائمة					
8	أحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز والتحسن في الأداء					
9	تسمى المؤسسة لأن تكون مركزاً لجنب الأجنب والخبرات لتشجيع دورات بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مترواها					
10	يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
11	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ القرارات التشاركية					
12	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في الرفع من عملية الرقابة والتقييم					
13	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
14	يساهم توفر وسائل التكنولوجيا إلى السرعة للحصول على معلومات الخاصة بالموظفين					
15	توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علمياً ومختصين ومستخدمين تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
16	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى الزيادة في ربحية المؤسسة وزيادة كفاءة الموظفين					

		Corrélations					
		تكنولوجيا المعومات والاتصال	العبارة1	العبارة2	العبارة3	العبارة4	العبارة5
تكنولوجيا المعومات والاتصال	rélation de Pearson	1	,566**	,508**	,575**	,419**	,502**
	. (bilatérale)		,000	,000	,000	,005	,001
		44	44	44	44	44	44
العبارة1	rélation de Pearson	,566**	1	,333*	,311*	,020	,247
	. (bilatérale)	,000		,027	,040	,895	,106
		44	44	44	44	44	44
العبارة2	rélation de Pearson	,508**	,333*	1	,336*	,254	-,002
	. (bilatérale)	,000	,027		,026	,095	,991
		44	44	44	44	44	44
العبارة3	rélation de Pearson	,575**	,311*	,336*	1	,418**	,217
	. (bilatérale)	,000	,040	,026		,005	,158
		44	44	44	44	44	44
العبارة4	rélation de Pearson	,419**	,020	,254	,418**	1	,135
	. (bilatérale)	,005	,895	,095	,005		,384
		44	44	44	44	44	44
العبارة5	rélation de Pearson	,502**	,247	-,002	,217	,135	1
	. (bilatérale)	,001	,106	,991	,158	,384	
		44	44	44	44	44	44
العبارة6	rélation de Pearson	,677**	,325*	,121	,297	,186	,518**
	. (bilatérale)	,000	,031	,434	,051	,227	,000
		44	44	44	44	44	44
العبارة7	rélation de Pearson	,540**	,237	,197	,097	-,074	,322*
	. (bilatérale)	,000	,122	,201	,532	,632	,033
		44	44	44	44	44	44
العبارة8	rélation de Pearson	,568**	,302*	,068	,203	,120	,413**
	. (bilatérale)	,000	,046	,662	,187	,436	,005

الملاحق

		44	44	44	44	44	44
الع10	رلة Pearson	,594**	,352*	,377*	,318*	,244	,143
	. (بilateral)	,000	,019	,012	,035	,111	,353
		44	44	44	44	44	44
الع11	رلة Pearson	,505**	,365*	,382*	,169	,071	,015
	. (بilateral)	,000	,015	,010	,272	,646	,922
		44	44	44	44	44	44
الع12	رلة Pearson	,466**	,261	,066	,307*	,034	-,077
	. (بilateral)	,001	,087	,672	,043	,828	,620
		44	44	44	44	44	44
الع12	رلة Pearson	,739**	,308*	,504**	,447**	,343*	,096
	. (بilateral)	,000	,042	,000	,002	,023	,536
		44	44	44	44	44	44

La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilateral).

La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilateral).

Statistiques de fiabilité

Coeficient de Cronbach	Nombre d'éléments
,786	12

Statistiques de fiabilité

Coeficient de Cronbach	Nombre d'éléments
,856	16

		الأداء الوظيفي ككا	العبارة13	العبارة14	العبارة15	العبارة16	العبارة17
الأداء الوظيفي ككا	rélacion de Pearson	1	,472**	,506**	,234	,689**	,619**
	. (bilatérale)		,001	,000	,127	,000	,000
		44	44	44	44	44	44
العبارة13	rélacion de Pearson	,472**	1	,497**	,184	,508**	,331*
	. (bilatérale)	,001		,001	,233	,000	,028
		44	44	44	44	44	44
العبارة14	rélacion de Pearson	,506**	,497**	1	,238	,519**	,581**
	. (bilatérale)	,000	,001		,120	,000	,000
		44	44	44	44	44	44
العبارة15	rélacion de Pearson	,234	,184	,238	1	,075	,190
	. (bilatérale)	,127	,233	,120		,627	,218
		44	44	44	44	44	44
العبارة16	rélacion de Pearson	,689**	,508**	,519**	,075	1	,604**
	. (bilatérale)	,000	,000	,000	,627		,000
		44	44	44	44	44	44
العبارة17	rélacion de Pearson	,619**	,331*	,581**	,190	,604**	1
	. (bilatérale)	,000	,028	,000	,218	,000	
		44	44	44	44	44	44
العبارة18	rélacion de Pearson	,587**	,035	,135	,218	,314*	,409**
	. (bilatérale)	,000	,823	,381	,156	,038	,006
		44	44	44	44	44	44
العبارة19	rélacion de Pearson	,563**	,070	,232	-,134	,343*	,235
	. (bilatérale)	,000	,653	,129	,384	,023	,125
		44	44	44	44	44	44
العبارة20	rélacion de Pearson	,593**	,126	,307*	,094	,368*	,210
	. (bilatérale)	,000	,414	,043	,543	,014	,171

الملاحق

		44	44	44	44	44	44
الع21	رélation de Pearson	,650**	,117	,126	,395**	,326*	,350*
	. (bilatérale)	,000	,449	,415	,008	,031	,020
		44	44	44	44	44	44
الع22	رélation de Pearson	,613**	,231	,034	,059	,444**	,335*
	. (bilatérale)	,000	,131	,827	,704	,003	,026
		44	44	44	44	44	44
الع23	رélation de Pearson	,581**	,285	-,007	,003	,337*	,305*
	. (bilatérale)	,000	,061	,965	,982	,025	,044
		44	44	44	44	44	44
الع24	رélation de Pearson	,656**	,035	,126	,196	,236	,333*
	. (bilatérale)	,000	,822	,414	,202	,122	,027
		44	44	44	44	44	44
الع25	رélation de Pearson	,406**	,339*	,036	-,051	,187	,049
	. (bilatérale)	,006	,024	,819	,741	,224	,750
		44	44	44	44	44	44
الع26	رélation de Pearson	,373*	,100	,180	,207	,155	,045
	. (bilatérale)	,013	,518	,243	,178	,317	,771
		44	44	44	44	44	44
الع27	رélation de Pearson	,739**	,291	,491**	-,071	,563**	,512**
	. (bilatérale)	,000	,055	,001	,647	,000	,000
		44	44	44	44	44	44
الع28	رélation de Pearson	,617**	,222	,279	,081	,401**	,373*
	. (bilatérale)	,000	,148	,067	,600	,007	,013
		44	44	44	44	44	44

La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Coefficient de Cronbach	Nombre d'éléments
,872	28

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Statistique	الذكور	27	61,4	61,4	61,4
	الإناث	17	38,6	38,6	100,0
	الكل	44	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Statistique	20 إلى 30	20	45,5	45,5	45,5
	31 إلى 40	13	29,5	29,5	75,0
	سنة 50 إلى 41	10	22,7	22,7	97,7
	سنة 50 أكثر	1	2,3	2,3	100,0
	الكل	44	100,0	100,0	

المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Statistique	ثالث	1	2,3	2,3	2,3
	جاه	41	93,2	93,2	95,5
	م	2	4,5	4,5	100,0

al	44	100,0	100,0
----	----	-------	-------

مدة الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	pourcentage valide	pourcentage cumulé
سنوات 5 أقل	13	29,5	29,5	29,5
سنوات 5 - 10	26	59,1	59,1	88,6
سنوات 10 أكثر	5	11,4	11,4	100,0
al	44	100,0	100,0	

الرتبة

	Fréquence	Pourcentage	pourcentage valide	pourcentage cumulé
إدارية	40	90,9	90,9	90,9
عامل فني	3	6,8	6,8	97,7
أخرى	1	2,3	2,3	100,0
al	44	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الأجهزة	44	4,3693	,44620
تستعمل أجهزة المعطوبه والاتصال في تقدم عمل المؤسسة	44	4,66	,526
تعمل أجهزة تكنولوجيا المعطوبه والاتصال على السرية والمصد في العمل	44	4,34	,680
تستخدم المؤسسة أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تحقيق رقابة فعالة في العمل التشغيل	44	4,25	,534

تتميز الأجهزة بقدرات سريعة التنفيذ والت	44	4,23	,886
الشبكة	44	4,1932	,72910
تعمل المؤسسة على ربط شبكات الاتصال بين مختلف المتعاه	44	4,14	,905
تستخدم الشبكات في توفير الاتص بين الأشخاص والوصول المعلومات عن	44	4,25	,918
الشبكات تسهل الانتقال السه والسهل للمعلومات في المؤس	44	4,45	,901
الانترنت وسيلة جيدة للبحث زبائن وموردين .	44	3,93	1,021
البرمجيات	44	4,2727	,59263
تستخدم المؤسسة برمجيات مت من أجل تنظيم وتسيير وظا	44	4,36	,685
تستخدم المؤسسة برمجيات بغير إعطاء معلومات عن اله ومواص	44	4,09	,772
البرمجيات تشهل عملية المحام وظرق المر	44	4,32	,639
البرمجيات تقلل من نسبة الأخر وسهولة تصحيح	44	4,32	,829
تكنولوجيا المعامات والاتص	44	4,2784	,43094
alide (liste)	44		

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أنتصرف بحرية في أداء عا	44	2	5	3,57	1,149
ظروف العمل الحالي جيدة وتسد على الأداء الف	44	2	5	3,82	,756

أقوم بأداء الأعمال في وقتها التأخير برمجيات تساعد في	44	2	5	4,09	,741
تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع العاملين بغية تحقيق أداء ف	44	1	5	3,61	1,061
حصولي على جوائز وتشجيع والتقدير يجعلني أبذل أكبر ع	44	1,00	5,00	3,8409	1,09848
حصولي على التدريب يجعلني أ كفاءة وقدرة لأداء عملي بشكل	44	1,00	5,00	4,1364	,92989
تقون المؤسسة بتقييم أداء العاه بصفة د	44	1,00	5,00	3,5455	,97538
تحرص المؤسسة على تبني كل هو جديد من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال للث والتحسن في الا	44	1,00	5,00	4,0455	,93894
تسعى المؤسسة لأن تكون مر لجذب الأجانب والخبرات لتنته دورات بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستو	44	2,00	5,00	3,9545	,88802
يتم تدريب العاملين على أساس ت الأداء بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتص	44	2,00	5,00	3,8636	,82380
تساعد تكنولوجيا المعلو والاتصال على اتخاذ القرار التشاور	44	2,00	5,00	3,9773	,82091
استخدام تكنولوجيا المعلو والاتصال ساهم في الرفع من ع الرقابة والث	44	1,00	5,00	4,1818	,84283
توفر المؤسسة برامج تدر للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتص	44	1,00	5,00	3,8864	,94539
يساهم توفر وسائل التكنولوجيا السرعة للحصول على معلو الخاصة بالموظ	44	2,00	5,00	4,1136	,84126

توظيف المؤسسة أفراد مؤه علميا ومتخصصين ومستخد تكنولوجيا المعلومات والاتص	44	1,00	5,00	4,0455	,96339
يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلو إلى الزيادة في ربحية المؤ وزيادة كفاءة الموظ	44	1,00	5,00	4,1591	,91355
الأداء الوظيفي	44	2,66	4,82	3,9684	,51273
alide (liste)	44				

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
	تكنولوجيا المعاود الاتص		Produire

Variable dépendante : الأداء الوظيفي ككل

Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
	,437 ^a	,191	,172	,46652

Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعاومات والاتصال

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	2,163	1	2,163	9,939	,003 ^b
Student	9,141	42	,218		

ال	11,304	43		
----	--------	----	--	--

المتغير التابع : الأداء الوظيفي ككل

المتنبات : (Constante), تكنولوجيا المعومات والاتصال

Coefficients^a

المتغير	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
(Constante)	1,742	,710		2,454	,018
تكنولوجيا المعومات والاتصال	,520	,165	,437	3,153	,003

المتغير التابع : الأداء الوظيفي ككل

Variables introduites/éliminées^a

المتغير	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
	الأجهزة ^b		إدخال

المتغير التابع : الأداء الوظيفي ككل

جميع المتغيرات المطلوبة قد تم إدخالها.

Récapitulatif des modèles

المتغير	R	R-deux	R-deux ajusté	الخطأ المعياري للتقدير
	,495 ^a	,245	,227	,45068

المتنبات : (Constante), الأجهزة

ANOVA^a

المتغير	مجموع المربعات	ddl	مربع متوسط	F	Sig.
---------	----------------	-----	------------	---	------

Regression	2,773	1	2,773	13,655	,001 ^b
Student	8,531	42	,203		
Total	11,304	43			

Variable dépendante : الأداء الوظيفي ككل

Prédicteurs : (Constante), الأجهزة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,481	,676		2,190	,034
الأجهزة	,569	,154	,495	3,695	,001

Variable dépendante : الأداء الوظيفي ككل

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
	الشبكة ^b		Produire

Variable dépendante : الأداء الوظيفي ككل

Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
	,182 ^a	,033	,010	,51017

Prédicteurs : (Constante), الشبكات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	,373	1	,373	1,432	,238 ^b
Student	10,932	42	,260		
Total	11,304	43			

Variable dépendante : الأداء الوظيفي ككل

Prédicteurs : (Constante), الشبكات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
(Constante)	3,433	,454		7,561	,000
الشبكات	,128	,107	,182	1,197	,238

Variable dépendante : الأداء الوظيفي ككل

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
	البرمجيات ^b		Produire

Variable dépendante : الأداء الوظيفي ككل

Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
	,358 ^a	,128	,107	,48442

Prédicteurs : (Constante), البرمجيات

ANOVA^a

نموذج	مجموع المربعات	ddl	مربع متوسط	F	Sig.
الانحدار	1,448	1	1,448	6,173	,017 ^b
Student	9,856	42	,235		
الكل	11,304	43			

المتغير التابع : الأداء الوظيفي ككل

المتنبات : (Constante), البرمجيات

Coefficients^a

نموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية		Sig.
	B	خطأ معياري	بيتا	t	
(Constante)	2,645	,538		4,920	,000
البرمجيات	,310	,125	,358	2,484	,017

المتغير التابع : الأداء الوظيفي ككل