

الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين
دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة.

الأستاذ المشرف:

إعداد الطلبة:

أ.د. شنشونة محمد

- زازوي سليم

السنة الجامعية: 2018-2019

قال الله تعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿يرفعُ اللهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

﴿سورة المجادلة: 11﴾

صدق الله العظيم .

شكر و عرفان

احمد الله بداية على توفيقه وإحسانه وعونه وتيسيره أمري لإعداد هذه الدراسة وبعد:

أتوجه بالشكر والعرفان للأستاذ المشرف الأستاذ الدكتور "شنشونة محمد" والذي لم يدخر جهدا في مساعدتي

من خلال توجيهاته ونصائحه القيمة من اجل تذليل الصعاب

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساعدني من قريب أو بعيد على انجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة

والى كافة عمال وإطارات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة على تعاونهم

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل اعضاء لجنة المناقشة والى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

الطالب زازوي سليم

إهداء

الى روح والدي رحمه الله وأكرم مثواه

إلى أمي تاج رأسي حفظها الله

إلى زوجتي المصون رعاها الله

إلى حبتنا القلب طفلاي :

طاهر عبد الجواد * و عبد المنعم

حفظهما الله بستره ورعاهما بفضله

إلى إخوتي وأخواتي

حفظهم الله

إلى كل من ترك

بصمة رائعة في حياتي

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة (استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات ، المكونات المادية (التجهيزات) ، الموارد المادية (الأفراد) ، الشبكات والبرمجيات) في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة .

ولتحقيق أهدافا الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمنا في جميع البيانات الأولية الاستبيان كأداة رئيسية ، وتم توزيع 60 استبيان على الموظفين ، ولتحليل البيانات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :

- وجود علاقة طردية قوية بين متغير تكنولوجيا المعلومات ومتغير الأداء
- وجود علاقة طردية قوية بين كل أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات ومتغير الأداء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) للمتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات بشكل عام على المتغير التابع والمتمثل في الأداء من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا ، المعلومات ، تكنولوجيا المعلومات ، الأداء ، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية .

Résumé :

L'objectif de cette étude était d'identifier le rôle de la technologie de l'information dans ses différentes dimensions (utilisation des technologies de l'information par l'organisation, composants physiques (équipement), ressources physiques (individus), réseaux et logiciels pour améliorer la performance de l'établissement public de santé de proximité de Biskra.

Pour atteindre les objectifs de l'étude, nous avons utilisé l'approche descriptive analytique : le questionnaire a été utilisé comme outil principal dans toutes les données primaires et 60 questionnaires ont été distribués aux employés, ainsi que le programme SPSS.

L'étude a révélé un certain nombre de résultats :

- Il existe une forte corrélation entre la variable informatique et la variable de performance.
- Il existe une forte relation souple entre toutes les dimensions de la variable indépendante IT et la variable de performance.
- Il existe un effet statistiquement significatif au niveau de signification ($\alpha = 0,05$) de la variable indépendante, qui correspond à la technologie de l'information en général sur la variable dépendante, qui est la performance du point de vue et de la perception des membres de l'échantillon de l'étude.

Mots-clés : technologie, information, technologie de l'information, performance, établissement public de santé de proximité.

فهرس المحتويات

ا	ايه قرانية.....
ب	شكر و عرفان
ج	اهداء.....
د	الملخص باللغة العربية.....
هـ	الملخص باللغة الاجنبية -فرنسية-.....
و	فهرس المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الاشكال
01	المقدمة.....
02	اشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية.....
03	فرضيات الدراسة
03	اهمية الدراسة.....
03	اهداف الدراسة.....
04	اسباب اختيار الموضوع.....
04	حدود الدراسة وصعوباتها
04	منهج الدراسة وهيكلها.....
05	الدراسات السابقة.....
07	الفصلاول-الاطار النظري والمفاهيم لتكنولوجيا المعلومات.....
08	تمهيد.....
09	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا.....
09	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا.....
10	المطلب الثاني :انواع التكنولوجيا.....
12	المطلب الثالث: خصائص و عناصر التكنولوجيا.....
12	الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا.....

12.....	الفرع الثاني : عناصر التكنولوجيا.....
13.....	المبحث الثاني: ماهية المعلومات
13.....	المطلب الأول : مفهوم المعلومات
15.....	المطلب الثاني : أهمية المعلومات ومصادرها.....
15.....	الفرع الاول : أهمية المعلومات
16.....	الفرع الثاني : مصادر المعلومات
16.....	أولا : مصادر المعلومات الأولية.....
16.....	ثانيا :مصادر المعلومات الثانوية.....
17.....	المطلب الثالث:انواع المعلومات خصائصها.....
17.....	الفرع الاول :انواع لمعلومات.....
18.....	الفرع الثاني : خصائص المعلومات.....
18.....	أولا: خصائص التوقيت
18.....	ثانيا: خصائص الهيكل أو الشكل
19.....	ثالثا: خصائص المحتوى
20.....	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات ماهيتها ومكوناتها وخصائصها.....
20.....	المطلب الاول : ماهية تكنولوجيا المعلومات
20.....	لفرع الاول مفهوم تكنولوجيا المعلومات
21.....	الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات.....
22.....	الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات.....
22.....	المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات.....
22.....	الفرع الاول : المكونات المادية - التجهيزات.....
22.....	اولا: تعريف الحاسوب.....
23.....	ثانيا : أنواع الحواسيب.....
24.....	ثالثا : مكونات الحاسوب
25.....	الفرع الثاني : الموارد البشرية - الأفراد.....
25.....	الفرع الثالث: الشبكات

25.....	أولا : تعريف
25.....	ثانيا : أنواع الشبكات
27.....	الفرع الرابع: البرمجيات
27.....	أولا : تعريف
27.....	ثانيا : مراحل تطور البرمجيات
28.....	ثالثا : أنواع البرمجيات
28.....	المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات
30.....	خلاصة الفصل
31.....	الفصل الثاني:الاطار النظري والمفاهيمي للاداء
32.....	تمهيد
33	المبحث الأول: ماهية الأداء
33	المطلب الأول :مفهوم الأداء والمصطلحات القريبة منه.
33	أولا- مفهوم الأداء
34	ثانيا- المصطلحات القريبة من الأداء
34	المطلب الثاني:أنواع ومكونات الأداء
34	الفرع الأول :أنواع الأداء
34.....	حسب معيا المصدر:-أولا.
35.....	ثاني - حسب معيار الشمولية.
35.....	ثالث - حسب المعيار الطبيعية
36	الفرع الثاني: مكونات الأداء
38	المطلب الثالث: معايير ومحددات الأداء
38.....	الفرع الأول: معايير الأداء
38.....	أولا: الجودة
38.....	ثانيا:الكمية

38.....	ثالثا : الوقت
39.....	رابعا : الإجراءات
39	الفرع الثاني: محددات الأداء
41	المبحث الثاني: ماهية تقييم الأداء
41.....	المطلب الأول : مفهوم ومراحل تقييم الاداء
41.....	الفرع الاول : مفهوم تقييم الأداء
42.....	ثانيا: مراحل تقييم الأداء
43	المطلب الثاني: أهمية وأهداف تقييم الأداء
43.....	الفرع الأول : أهمية تقييم أداء العاملين
44.....	الفرع الثاني: أهداف تقييم العاملين
44.....	أولا : على مستوى المنظمة
44.....	ثانيا : على مستوى العاملين
45.....	ثالثا : على مستوى المديرين
45	المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء
46.....	الفرع الأول: الطرق التقليدية
48	الفرع الثاني: الطرق الحديثة
49	المبحث الثالث: ماهية تقييم أداء العاملين -الموارد البشرية
49.....	مفهوم تقييم أداء العاملين - الموارد البشريةالمطلب الأول
50.....	المطلب الثاني : أهداف تقييم أداء العاملين- الموارد البشرية
52.....	المطلب الثالث: أسس التقييم الفعال والمقارنة في أداء العاملين
52.....	الفرع الأول : أسس التقييم الفعال لأداء العاملين
52.....	الفرع الثاني: أسس المقارنة في تقييم أداء العاملين
55.....	خلاصة الفصل الثاني

56.....	الفصل الثالث
57.....	تمهيد
58.....	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.
58.....	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.
59.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.
62.....	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
62.....	المطلب الأول: طرق جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها.
62.....	الفرع الأول: طرق جمع البيانات
62.....	الفرع الثاني: أداة الدراسة
62.....	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
63.....	الفرع الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة
64.....	المطلب الثاني: الدراسة الوصفية لعينة الدراسة.
64.....	الفرع الأول: وصف عينة الدراسة.
64.....	الفرع الثاني: خصائص مبحوثي عينة الدراسة.
66.....	الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف سمرنوف.
68.....	المبحث الثالث: عرض وتفسير نتائج الدراسة.
68.....	المطلب الأول: دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الدراسة
74.....	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.
74.....	الفرع الأول : تحليل التباين للانحدار
83.....	الفرع الثاني : تحليل الانحدار المتعدد التدريجي.
84.....	خلاصة الفصل الثالث.
85.....	الخاتمة.

90.....قائمة لمراجع

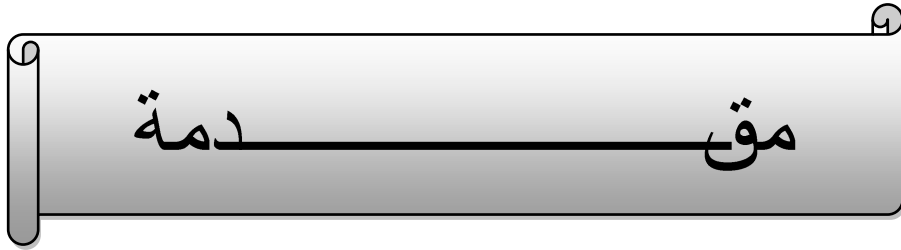
99.....قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	أنواع الحواسيب	23
2	مقياس ليكارت الثلاثي	62
3	معاملات الصدق والثبات	64
4	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	65
5	اختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف سمرنوف Kolmogrov_Smirnov)	66
6	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات.	68
7	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد المكونات المادية (التجهيزات)	69
8	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد الموارد البشرية (الأفراد)	70
9	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد الشبكات	71
10	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد البرمجيات	72
11	اتجاهات أفراد العينة نحو متغير تكنولوجيا المعلومات ككل	73
12	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات متغير الأداء	73
13	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	75
14	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	76
15	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.	77
16	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	78
17	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	79
18	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.	80
19	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار علاقات التأثير لأبعاد المتغير المستقل (استعمال تكنولوجيا المعلومات، المكونات المادية (التجهيزات) ، الموارد البشرية (الأفراد) ، الشبكات، البرمجيات (في على المتغير التابع (الأداء)	81
20	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (stepwise) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات المؤثرة في الأداء	83

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	14
02	المخطط الهرمي لإنتاج المعرفة	15
03	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية	37
04	محددات أداء المورد البشري	40
05	مخطط يوضح مستويات تقييم الأداء	42
06	أهداف تقييم أداء العاملين	51
07	أسس المقارنة في تقييم أداء العاملين	53
08	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.	59
09	التوزيع الطبيعي للمتغير تكنولوجيا المعلومات	67
10	التوزيع الطبيعي للمتغير الأداء	67



لقد شهدت الآونة الأخيرة انفجارا معرفيا ومعلوماتية كبيرا نتج عنه تطورات متلاحقة وسريعة

في شتى المجالات فكان للمجال التكنولوجي الأولوية لذلك ، فظهر الحاسوب ، ثم الشبكات المحلية ، واستمرت هذه التطورات لنشهد في عصرنا الحالي ثورة جديدة أطلق عليها تكنولوجيا المعلومات التي شكلت الميزة لهذا العصر ، حيث سمحت بتبادل كميات هائلة من المعلومات في جميع المجالات عبر مسافات بعيدة فأصبحت المعلومة متوفرة في أي وقت وفي كل مكان .

حيث لم تكن تكنولوجيا المعلومات مقتصرة على مجال معين دون المجالات الأخرى ، فقد تأثرت جميع المجالات دون استثناء فأخذ الباحثون والعلماء بتطويرها بهدف تسخيرها في مجال الطب والصحة بغية تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة كفاءتها ، والحد من الأخطاء الطبية وكذا خفض التكاليف ، وزيادة كفاءة الإدارة الطبية وأيضا تحسين الاتصال بين العاملين في مجال الرعاية الصحية .

وعلى اثر ذلك شاع استخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع من المؤسسات على اختلاف أنواعها وأشكالها وأنشطتها، وبات تطبيقها بشكل جدي ضرورة ملحة وحتمية للمؤسسات العمومية للصحة إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية وتطوير وتحسين الخدمات الصحية لديها ، حيث أثبتت التجارب أن المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات تتفوق في أدائها على المؤسسات التي لا تستخدمها، وخاصة في ظل حرصها المتواصل على تحسين وتطوير أداء العاملين لديها للوصول إلى الأداء المطلوب والمتميز على المستوى البعيد لضمان بقائها واستمرارها.

أولاً: إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية.

من خلال ما تم التطرق إليه لا بد من إلقاء الضوء على هذه الموضوعات الهامة والحيوية المعاصرة في هذا المجال لأننا بحاجة ماسة إليها من اجل تطوير وترقية المؤسسات العمومية الصحية وكذا تحسين أداء عاملها ، وبناء على هذا تم طرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات العمومية للصحة؟

وهذا التساؤل يقودنا إلى طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- 1 - ما دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة ؟
- 2 - ما دور المكونات المادية (التجهيزات) في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة ؟
- 3 - ما دور الموارد البشرية (الأفراد) في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة ؟
- 4 - ما دور الشبكات في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة ؟

5 - ما دور البرمجيات في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة.

تعد فرضيات الدراسة إجابة وحلول مؤقتة لمشكلة الدراسة وسيوضح من خلال الدراسة إمكانية رفضها أو قبولها وتتمثل فيما يلي :

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء العاملين في المؤسسات العمومية الصحية.

الفرضيات الفرعية:

1 -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة.

2 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية (التجهيزات) وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة.

3 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية (الأفراد) وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة.

4 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة.

5 -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة.

ثالثا :أهمية الدراسة .

تتمثل أهمية الدراسة في: المكانة التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر إذ أنها أصبحت تمثل عنصرا هاما ومورد استراتيجي تعتمد عليه المؤسسات الصحية من اجل تحسين أدائها وخدماتها .

رابعا : أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف:

1 -تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسات الصحية.

2 - التعرف على تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المؤسسة محل الدراسة.

3- محاولة تقديم اقتراحات للمؤسسة محل الدراسة.

خامسا:أسباب اختيار الموضوع:

هناك أسباب ذاتية وأسباب موضوعية

01-أسباب ذاتية :

- ميولنا الشخصي للمواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة .
- بحكم عملنا في المؤسسة الصحية محل الدراسة حاولنا تناول الموضوع من أجل تحسين أدائنا الوظيفي.

02-أسباب موضوعية:

- معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة ومدى انعكاس هذا الواقع على فعالية أدائها .
 - تطبيق الأساليب التكنولوجية في المؤسسات الصحية لمواكبة التطور الحاصل في العالم.
 - الأهمية التي تمتلكها تكنولوجيا المعلومات والدور الذي يمكن أن تلعبه في تحسين أداء المؤسسة الصحية
- سادسا: حدود الدراسة وصعوباتها .

1 - حدود الدراسة .

تتمثل فيما يلي:

أ- الحدود البشرية: أنجزت الدراسة الميدانية على العمال الإداريين و الممارسين الطبيين و الشبه طبيين للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.

ب- الحدود المكانية: أنجزت الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.

ج- الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة خلال السنة الجامعية 2018-2019.

سابعاً: منهج الدراسة وهيكلها .

1-منهج الدراسة:

لمعالجة مشكلة الدراسة وإثبات الفرضيات ، يتم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وفي الجانب التطبيقي يتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة حيث تم اختيار المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة كمحل لإجراء الجانب الميداني ، كما تم استخدام المنهج الإحصائي بحيث يتم جمع البيانات الأولية و تحويلها في شكل رقمي من أجل معالجتها باستخدام برنامج SPSS وتحليلها فيما بعد.

2- هيكل الدراسة :

سيتم معالجة موضوع الدراسة وفق الخطة التالية:

الفصل الأول: تناولنا فيه الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات، حيث قسم إلى ثلاث مباحث يتمحور المبحث الأول حول ماهية المعلومات ونظمها، والمبحث الثاني يتمحور حول أساسيات التكنولوجيا، أما المبحث الثالث تناولنا فيه ماهية تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الثاني: تناولنا فيه الإطار النظري والمفاهيمي للأداء حيث قسم أيضا إلى ثلاث مباحث يتمحور المبحث الأول حول ماهية الأداء، والمبحث الثاني يتمحور حول ماهية تقييم الأداء أما المبحث الثالث فتناولنا فيه تقييم أداء الموارد البشرية

الفصل الثالث: يتضمن الجانب التطبيقي للدراسة، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول تقديم المؤسسة محل الدراسة بالتطرق إلى التعريف بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي، أما المبحث الثاني فتناول طرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها ووصف عينة الدراسة، أما المبحث الثالث فتناول عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية.

ثامنا: الدراسات السابقة.

أولا- دراسة فضيلة بركة " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات دراسة مؤسسة بريد الجزائر ورقلة " أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة ورقلة، 2011/2012 غير منشورة .

حيث توصلت إلى تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات وكذا تبني المؤسسة الخدمة من خلال الأساليب المختلفة لتحسين جودة خدماتها من خلال وضع تنشيط الموارد البشرية وتحقيق التميز من خلال علاقاتها مع زبائنها

ثانيا- دراسة لمين علوطي " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي " رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003/2004 .

والذي توصل إلى أن من الضرورة تطوير ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال المعلوماتية كأداة لتسيير المعلومات، وأن القرارات التي تتسم بالرشد، والخطط التي تعتمد على معلومات سليمة أو غير كاملة تؤدي إلى إهدار الموارد، ومنه تعتبر المعلومات موردا هاما لا يقل أهمية عن الموارد المادية والبشرية المتاحة للمؤسسة .

ثالثا- دراسة شمس ضياء خلفلاوي بعنوان " فرص تجسيد مجتمع المعلومات داخل المؤسسة "، عرضها في المؤتمر الدولي حول الإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة لعالم جديد بجامعة البحرين ، بالبحرين سنة 2009 هي دراسة وصفية يحاول التعرف على واقع مجتمع المعلومات من خلال استعمال المعلومات التكنولوجية الحديثة للإعلام والاتصال من طرف الأطراف الفاعلين في الجامعة ، وعن مدى استغلالهم إياها في ممارساتهم اليومية وعن الظروف المحيطة بهذا الاستعمال، واستعمل الباحث أداة المقابلة لجمع البيانات وكانت المقابلات مع عينة تتكون من 30 عاملا بجامعة باجي مختار عنابة .

وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة بأنه أصبح من الضروري التأكيد على المشروعات المبنية على إدارة المعلومات التي أصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها داخل الجامعة ولكن لابد من التأكيد على إن فعالية هذه الإدارة لا تتم إلا من خلال مدخلين أساسيين المدخل القائل : هما المدخل القائم على التكنولوجيا : الذي يركز على التطرق لأنظمة المعلومات ، وكذلك تكنولوجيا المعلومات . و المدخل القائم على الأفراد : حيث تجدر الإشارة هنا لأهمية الأفراد في تجديد وإنشاء المعلومات والمعرفة والتي تفوق القدرة التكنولوجية في تجميع المعلومات وتصنيفها واسترجاعها وإعادة استخدامها

رابعا- دراسة شادلي شوقي " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر العاصمة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة ورقلة ، 2009/2008 والتي عالج فيها تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع التركيز على التركيز على التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت المستخدمة من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، للتعريف على مدى تأثير أداء المؤسسات بهذه التكنولوجيا باستخدام مجموعة من المؤشرات

وقد توصل الباحث إلى أن مجموعة هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات، كما أن هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين أدائها.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

تمهيد :

تعد تكنولوجيا المعلومات أهم عملية استخدمها الإنسان لتحقيق التواصل مع من يحيط به ، حيث كان عالم الاتصالات الحديثة تجسيدا لحاجة الإنسان لهذا التواصل وبدأت أول المحاولات عبر الشبكات المحلية لتسهيل تشارك المعلومات والخدمات مع المحيط القريب ، ولم تلبث أن توجهت التطورات إلى تأمين التواصل الشبكي مع مجموعة أكبر فظهرت الشبكات الواسعة ، وهنا كانت بداية مرحلة جديدة تسمى ثورة تكنولوجيا المعلومات و التي لم تتوقف لحد الآن .

ومن خلال ما سبق قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث هي :

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا

المبحث الثاني: ماهية المعلومات ونظمها

المبحث الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا

تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات للمؤسسات و الإدارات بل حتى الحكومات و أصبح مفهومها مرتبطا بتطور و تقدم اجتمعات، فهي تعتبر الأداة الأكثر مساهمة وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة، و في هذا المبحث سوف نتناول المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا و كذا مختلف التعاريف لها ثم نعرض على أهم أنواعها وأخيرا أهميتها و خصائصها .

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا

تعد التكنولوجيا من أكثر الألفاظ شيوعاً و استخداماً في عصرنا هذا حتى من قبل المواطن العادي، مما زاد في اللبس و الغموض اللذين يكتفانه ، حتى أصبح له معاني كثيرة و مفاهيم مختلفة و متناقضة حسب مستخدم اللفظ¹. ولقد تعددت التعاريف التي أعطيت لهذا المصطلح إلا أنه ما زال الغموض يشوبه إلى حد كبير، فالكثير يستخدمونه دون العناية بتحديد معناه أو مضمونه.

ومن ناحية المدلول اللغوي " يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) وتعني التشغيل الصناعي ، والثاني(Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي². كما يلاحظ أنه هناك اختلاط، خاصة في اللغة الفرنسية بين لفظ تقنية (Technologie) و لفظ تكنولوجي (Technologie) ، فلأول لفظ قديم و الثاني حديث نسبياً، و التقنية هو الأسلوب (أو الطريقة) الذي يستخدمه الفرد في انجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي " علم الفنون و المهن (La science des arts et métiers) " ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات و المعدات، فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة و بالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي³.

و يعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا أيضا بأنها " اللغة التقنية و العلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي ، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الفرد ورفاهيتهم / أما التقنية" كما يوردها المعجم ذاته بأنها "أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية "، أو "طريقة لانجاز غرض منشود"⁴

و هناك من يعرفها بأنها " هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية، أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع "

¹ محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري ،العربي للنشر والتوزيع ،القاهرة ، 1990 ، ص15

² محمد الصيرفي ،إدارة تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2009 ، ص13

³ محمود علم الدين، المرجع السابق ، ص 16-17

⁴ غسان قاسم داود اللامي ، إدارة تكنولوجيا مفاهيم ومدخل تقنيات تطبيقات عملية ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007 ، ص

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

¹ كما تم تعريفها على أنها " دراسة للوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية، و هي لذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية."²

وإذا رجعنا إلى القواميس نجد من يعرف التكنولوجيا بأنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والمعرفة والهندسة أو تطبيقها في المجال الصناعي فهي تطبيق للعلم".³ أو هي " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتج أو منتجات معينة ".⁴

* من خلال ما جاء في هذه التعاريف نجد بأن بعضها ركز على الجانب المادي والذي يشمل جميع الآلات والمعدات وكذا الإنشاءات الهندسية والفنية المختلفة من جهة وأهملت الجانب الثاني الذي ركزت عليه تعاريف أخرى ألا وهو الجانب الفكري والذي يضم مجموعة الأسس المعرفية والتقنية والمنهجية التي هي وراء إنتاج الجانب المادي وهناك من عرف التكنولوجيا بأنها (قواعد نمو المستقبل).⁵

و أفضل التعاريف هي الشاملة التي لم تهمل الجانبين معاً و أوضحت بأن الجانبين و العنصرين معاً يمتزجان و يتداخلان و يتكاملان و بينت بأن غياب أحد العنصرين يسقط إمكانية وجود الآخر بصفة منفردة.

المطلب الثاني : أنواع التكنولوجيا

تصنف التكنولوجيا على أساس عدة معايير نوجزها فيما يلي :

1- على أساس درجة التحكم : تنقسم التكنولوجيا حسب هذا المعيار إلى:

- أ- التكنولوجيا الأساسية : وهي تكنولوجيا شائعة، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جداً
- ب- تكنولوجيا التمايز : وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين .
- 2- على أساس أطوار حياتها : حيث تمر التكنولوجيا بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج والزوال) ووفقاً لذلك تنقسم إلى:

أ - تكنولوجيا وليدة.

ب- تكنولوجيا في مرحلة النمو.

ج - تكنولوجيا في مرحلة النضج.

3- على أساس محل استخدامها : وتنقسم إلى:

¹ جمال أبو شنب ، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 1999، ص 28

² علي غربي ونعيمة نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002، ص 17 .

³ عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، جامعة الوراق، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص 35.

⁴ محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص 83.

⁵ عزت محمد جرادات، وصادق إبراهيم عودة، العلم والتكنولوجيا والتنمية، الطبعة الأولى، دار صفا، 2007، ص 137.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

أ- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة : وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

ب-تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة :عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

4- على أساس كثافة رأس المال : وفقا لهذا المعيار تصنف التكنولوجيا إلى:

أ- التكنولوجيا المكثفة للعمل : وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

ب- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال : وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من

الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

ج- التكنولوجيا المحايدة : هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة ، لذلك

فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

5- على أساس درجة التعقيد : نذكر في هذا الشأن الأنواع التالية:

أ- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على

المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

ب- التكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول

النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار.

6- على أساس موضوعها : وتتمثل في:

أ- تكنولوجيا المنتج : وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له وتهتم بنقل الأفكار

إلى منتجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف، وطرق جديدة لأداء العمال والإنتاج والتي تتطلب

التسيق بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات واحتياجات الزبائن ، وتتطلب عملية البحث عن تقنيات

جديدة للمنتج إلى التعاون بين الأقسام، والعمليات لتحديد كيفية إنتاج السلع أو الخدمات بكفاءة عالية.

ب- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.

ج- تكنولوجيا التسيير : وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد،

ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظام دعم القرارات، نظام دعم المديرين...الخ).

د- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسات، كالتصاميم بمساعدة

الحاسوب.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

ه- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في عمليات التسيير، من جمع ومعالجة وبث المعلومات.¹

المطلب الثاني: خصائص و عناصر التكنولوجيا

الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا

نذكر من أهمها:

- * التكنولوجيا علم مثقل له أصول وأهدافه ونظرياته.
- * التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- * تكنولوجيا المنتج : هي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.
- * التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.
- * التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- * التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .
- * التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها أي أنها نظام.
- * التكنولوجيا هادفة تهدف الى حل المشكلات .²

الفرع الثاني : عناصر التكنولوجيا

من خلال الخصائص التي ذكرت نستنتج منها العناصر التالية :

- 1- **المدخلات** : تشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من أفراد ، نظريات ، أهداف،آلات ، مواد وخدمات ، أساليب عمل ،الخ
- 2- **العمليات** : هي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج .
- 3- **المخرجات** : هي المنتج النهائي الذي تكون في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات .³

¹ لمين علوطي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2003-2004 ، ص9-11.

² محمود عانم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجمهوري ، دار العربي ، مصر، 2001، ص15

³ محمد مسن ، المرجع السابق ، ص84

المبحث الثاني: ماهية المعلومات

المطلب الأول : مفهوم المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم المعلومات سنقوم بتبيان مفهوم البيانات ومن ثم التفرقة بينها وبين المعلومات وعلاقة هذه الأخيرة بالمعرفة .

البيانات لغة من الفعل بين " وهي البيان أي ما يتبين به الشيء في الدلالة " أما اصطلاحاً فمفهومها لا يخرج على نطاق كونه مواد خام وحقائق ليست ذات قيمة ومعنى بشكلها الأولي¹.

وتعرف أيضاً على أنها " المادة الخام التي يتم تحويلها عبر عمليات تشغيلية إلى معلومات² .

وعرفت أيضاً بأنها " أرقام أو أعداد غير مفسرة ، وغير محللة ، وليست ذات قيمة لقارئها ، لم تجر عليها عمليات المعالجة وتتوافر فيها خصائص وصفات تجعلها مقبولة ومنطقية³ .

والبيانات "هي رموز أو علامات نتجت بصورة مباشرة من ملاحظة أحداث " .⁴

* من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن البيانات تأخذ عدة أشكال قد تكون أرقام ، رسومات ، صور ، حروف ، أعداد ، علامات ، رموز الخ ولا تكتسي البيانات في شكلها الخام قيمتها إلا بعد معالجتها و تحويلها إلى معلومات ذات قيمة وقابلة للاستعمال .

أما المعلومات لها عدة تعاريف نذكر منها :

المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً (للفرد مستقبلاً) وتقدم المعلومات

في شكل جداول أو رسوم بيانية ومنحنيات أو مؤشرات تجمع أكثر من بيان وتكون غالباً ناتجة من عمليات حسابية على البيان الخام .⁵

والمعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها بطريقة معينة فأصبحت معلومات مفيدة لقارئها وصالحة

للاستخدام في مجال اتخاذ القرارات .⁶

والمعلومات هي مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساساً لاتخاذ القرار .⁷

¹ سناء جبيرات، تقييم اثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من المستعملين ، دكتوراء ، قسم التسيير

، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة ، 2014-2015، ص 23

² عبد الله حمود سراج ، أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد، 04 ، جامعة حضر موت للعلوم والتكنولوجيا ، اليمن ، 2005، ص ص (126،125)

³ فياض حمزة رملي ، نظم معلومات المحاسبة المحسوبة ، الطبعة الأولى ، الاباي للنشر والتوزيع ، السودان ، 2011، ص12.

⁴ لامية دالي علي ، مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة ، دكتوراء ، قسم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة ، 2014-2015 ، ص23.

⁵ محمد صلاح سالم ، العصر الرقمي وثورة المعلومات ، الطبعة الأولى ، عين للبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية للنشر ، القاهرة ، مصر ، 2002، ص ص (51،50).

⁶ فياض حمزة رملي ، المرجع السابق ، ص 12.

⁷ بالقيديوم صباح ، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، دكتوراء ، علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2 ، 2012-2013 ، ص 117.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

والمعلومات هي مجموعة البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفيه مناسبة ، بحيث تعطي معنى خاص

وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الأفراد من الاستفادة منها في السوق إلى المعرفة واكتشافاتها¹.

* من خلال التعاريف السابقة يبدو جليا أن المعلومة هي :

- حصيلة معالجة البيانات

- شيء مفيد وله معنى وعادة ما يتم تحديدها في إطار وسياق معين .

- تستخدم في اتخاذ القرار

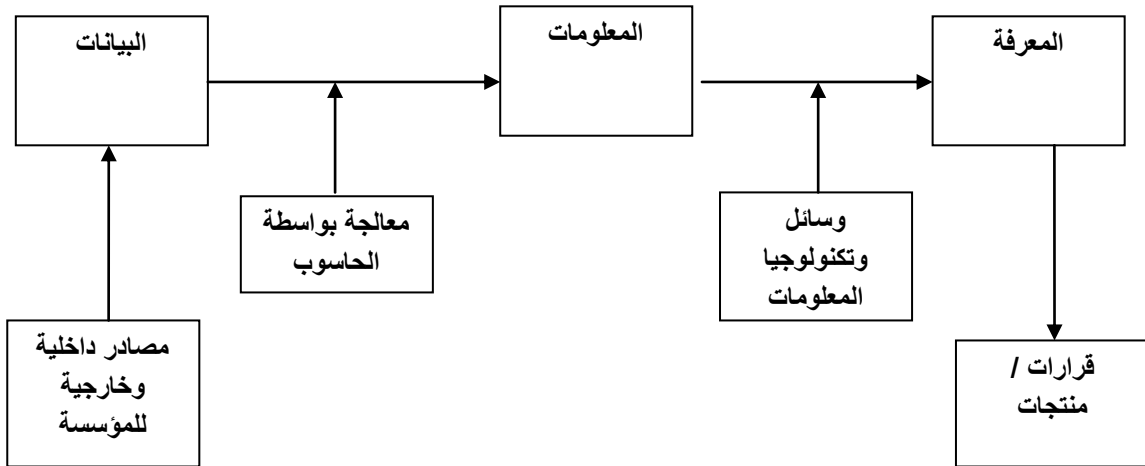
- تأخذ قيمتها عند الاستخدام تؤدي إلى زيادة المعرفة مستقبلا.

من المعلومات أيضا يمكن الوصول إلى معرفة جديدة لم تكن معروفة من قبل ونعني بالمعرفة " الإضافة العلمية والثقافية من مصدر أو أكثر حتى تؤدي هذه المعرفة إلى اتساع إدراك الفرد لتجعله قادرا على معالجة أي مشكلة تواجهه في مجالات المعرفة التي تعلمها ، كما يمكن إن نحدد المعرفة على أنها عمليات استخلاص واستنساخ يمكن الحصول عليها من عدة مصادر².

* ومما سبق يظهر جليا أن هناك علاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة والتي نلخصها في الشكل

الموالي :

الشكل رقم :- 1- العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة

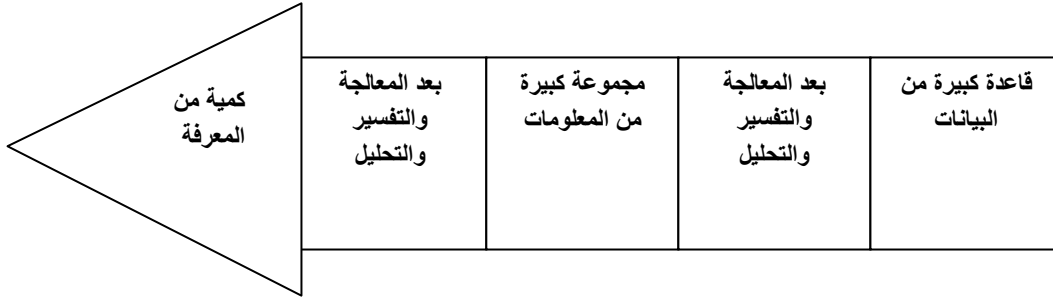


المصدر: زرزاري العياش وايد كريمة . استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية الطبعة الأولى . دار صفاء للنشر والتوزيع . عمان . الأردن . 2016 . ص 21

¹ عامر إبراهيم قنديلحي وإيمان فاضل السمراي ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2002 ، ص 29.

² علاء عبد الرزاق السالمي ، نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر ، عمان ، الأردن ، 1999 ، ص 209

الشكل رقم -2-: المخطط الهرمي لإنتاج المعرفة



المصدر : رقام ليندة . محاضرات في أسس إدارة الموارد البشرية . قسم علوم التسيير . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس . سطيف 1 . 2014.2015.ص4

* من الشكل رقم (1) و (2) نستنتج أن المعلومات عبارة عن بيانات تمت معالجتها وتفسيرها ليصبح لها معنى ، أما المعرفة فهي معلومات أدخلت عليها عمليات معينة باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات

* ومن كل ما سبق يتضح أن البيانات والمعلومات مفاهيم نسبية ، فما يعد معلومات لشخص معين قد يعتبره شخص آخر بيانات لا يمكن الاستفادة منها ، ويستخدم معيار واحد للتمييز بين البيانات والمعلومات يتمثل في تحقيق الغرض من الاستخدام ، فإذا تحقق هذا الغرض فهي معلومات وإذا لم يتحقق فهي بيانات.¹

المطلب الثاني : أهمية المعلومات ومصادرها

الفرع الأول : أهمية المعلومات

تكمّن أهمية المعلومات المناسبة في توفرها في الوقت والمكان المناسبين مما يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المكاسب للمؤسسة والأفراد و التي تساعد على مواجهة التهديدات وزيادة الفرص.²

- توفر بدائل وأساليب حديثة لحل المشكلات الفنية .

- تساعد في نقل الخبرات للآخرين وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة بالفعل .

- المعلومات هي أساس عملية الاتصال الإنساني في المجتمع بكل المستويات .

* كما يرى آخر أن أهميتها تتمثل في :³

¹ رمانى احمد ، تأثير تكنولوجيا والاتصال على الاتصال التجاري ، ماجستير ، قسم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة بسكرة ، 2007-2008، ص11

² بالقيدوم صباح ، المرجع السابق ، ص 125

³ حسين عماد مكاوي ، تكنولوجيا المعلومات الحديثة في عصر المعلومات ، الطبعة الثانية ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة مصر ، 1997، ص (27 ، 28).

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

- تعتبر المادة الخام للبحوث العلمية .
- من يملك المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب ، يملك عناصر القوة في عالم متغير يستند على العلم في كل شيء .
- تساعد على اتخاذ القرارات بطريقة أفضل في كل المستويات.
- * ويضيف آخر عن أهمية المعلومات ما يلي¹:
- عولمة الاقتصاد تزيد من أهمية الحاجة للمعلومات وقيمتها كأحد العوامل الحاكمة في نجاح المؤسسات وازدهارها.
- يؤدي التوظيف الفعال للمعلومة إلى تزايد الفرص وإمكانية التنوع وعدم الانحصار في دائرة التخصص .
- المعلومات أحد عناصر مخرجات المؤسسة الجديدة وليست مجرد مدخلات تستخدم في الأنشطة الإدارية أو الإنتاجية ، وذلك نظرا للنتائج المسجلة من جراء استعمالها في اتخاذ القرار .
- كما يمكن النظر إلى لأهمية المعلومات من حيث الحالات التي تسعى فيها المؤسسة لزيادة حصتها السوقية ، أو من أجل ضمان الجودة وامن منتجاتها ، أو لنشر المنتجات الموجودة .
- كما أن المعلومات مهمة جدا للمؤسسة لأنها تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات السليمة وتتكفل بتحقيق الأهداف، ولكن يجب أن تتوفر خصائص في المعلومات بحيث تكون مفهومة وصحيحة ودقيقة ، حتى يتم استخدامها بإيجابية في اتخاذ القرار وبذلك تؤدي لنجاح المؤسسة وتحقيق الصفة التنافسية لديها .

الفرع الثاني : مصادر المعلومات

- * إن الوصول إلى المعلومات الجيدة والمفيدة يتطلب تنوع المصادر وموثوقيتها وهناك العديد من التقسيمات سنتناول بعضها فمنهم من يقسم مصادر المعلومات إلى :
- أولاً: مصادر المعلومات الأولية :** هي وثائق تنشر في موضوعها وصفا لأسلوب جديد لتطبيق فكرة أو كشف أو تفسير جديد لفكرة أو موضوع قديم ، أي مصادر تم تسجيل معلوماتها مباشرة واستنادا للملاحظة أو التجريب أو الإحصاء أو جمع البيانات ميدانيا للخروج بنتائج جديدة وحقائق غير معروفة سابقا. وتشمل هذه المصادر : وقائع المؤتمرات ، المطبوعات الحكومية ، براءة الاختراع... الخ.²
- ثانياً : مصادر المعلومات الثانوية :** تعد المعلومات مصادر ثانوية عند نشرها من قبل جهة غير جهتها الأصلية سواء عرضها بحالتها الأولية أو إدخال عليها تعديلات بالتلخيص أو الحساب أو التبويب بما يغير من صورتها³ ، وتشمل هذه المصادر : الكتب ، القواميس: الصحف... الخ .
- وهناك من يحدد مصادر المعلومات كما يلي¹:

¹ لامية حلبي ، دور اليقظة الإستراتيجية والذكاء الاقتصادي في تعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية ، ماجستير ، جامعة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم التسيير ، 2008-2009، ص ص (5 ، 6).

² لامية حلبي ، المرجع السابق ، ص ص (7،8).

³ حمزة فياض رملي ، المرجع السابق ، ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

- * **الملاحظة:** يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة به
- * **التجربة:** وذلك عن طريق إخضاع مصادر المعلومات (الأفراد ، الآلات ، الأنشطة.....الخ) لتجارب تخضع للحكم وكلما كان تصميم التجربة جيدا كلما كانت النتائج موثوق فيها أكثر.
- * **المسح :** هو مصادر المعلومات غني يحتاج إلى التخطيط الجيد وخاصة فيما يخص إعداد قوائم الاستبيان واختيار العينة ، ويكتسي هذا المصدر أهمية بالغة في الدراسات التسويقية .
- * **المؤسسة :** من خلال مختلف التقارير التي يعدها أجزاؤها وهو مصدر هام جدا خاصة من خلال إنتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تتعرض لها المؤسسة
- * **البيئة الخارجية :** تتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول من مكاتب البحوث ، الإحصاء ، الاستشارات والنشرات المختلفة لهيئات حكومية ، لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات ولا يجب اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة ، كما إن تعدد مصادر المعلومات الواحدة مفيدا جدا في تقييم مدى دقتها وتمثيلها للواقع

المطلب الثالث : أنواع المعلومات وخصائصها

الفرع الأول : أنواع المعلومات .

يوجد العديد من أنواع المعلومات فمنهم من قسمها إلى² :

- 1 **معلومات إستراتيجية:** وهي تتطوي على درجة عالية من عدم التأكد وليقدم هذا النوع من المعلومات في التخطيط الإستراتيجي، وضع سياسات طويلة الأجل التي هي من مسؤوليات الإدارة العليا.
- 2 **معلومات إدارية:** تتعلق بقرارات الإدارة الوسطى المسؤولين عن التحليل ومتابعة السياسات كالمعلومات التحليلية عن جداول الإنتاج أو عن مخصصات الميزانية.
- 3 **معلومات تشغيلية:** وهي معلومات يومية قصيرة الأجل ترتبط بالأعمال التنفيذية، وتستخدم من قبل الإدارة الدنيا (الإشرافية)، ومن أمثلتها: المعلومات المتعلقة بجانب العاملين، وساعات العمل، والأعطال

* ومنهم من قسمها إلى³:

¹ إبراهيم بختي ، محاضرات تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة ورقلة ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية ، 2004-2005، ص 15.

² مجدي عريف، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص إدارة أعمال، جامعة، 2008، ص49.

³ حسين العلمي ، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية المستدامة ، ماجستير ، الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة سطيف 1 ، 2012-2013 ، ص21.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

- 1 - **معلومات تخطيطية** : وهي التي يعتمد عليها الفرد من أجل وضع مخطط أو تصور عام للعمل الذي ينوي القيام به.
- 2- **معلومات إجازية** : وبهذه الطريقة يحصل الفرد على مفاهيم وحقائق تساعد في انجاز العمل أو المشروع، أو اتخاذ قرار كاستخدام المستخلصات والمراجع من أجل انجاز العمل المطلوب.
- 3- **معلومات تعليمية** : وهي المعلومات التي يحتاجها الطلبة في مختلف المستويات التعليمية وبصفة عامة فإنها المعلومات التي تدعم المناهج الدراسية.
- 4- **معلومات بحثية** : وهي المعلومات التي يحتاجها الباحثون بمختلف اتجاهاتهم الموضوعية كما تشمل أيضا نتائج التجارب المختلفة.
- 5- **معلومات إنمائية** : وهي المعلومات التي يحتاجها الفرد في تنمية قدراته التخصصية وتطويرها بشكل ينعكس ايجابيا على عمله وأدائه مثل قراءة كتاب أو حضور دورة تدريبية.
- 6- **معلومات ترفيهية** : حيث يحتاج الفرد إلى معلومات مقروءة أو مسموعة أو مرئية للترويح عن النفس و التسلية وتجديد طاقاته في أوقات فراغه.

* وهناك من قام بتقسيم آخر للمعلومات كالآتي¹:

- 1- **المعلومات الداخلية** : وهي تتمثل في المعلومات الخاصة بنشاط المؤسسة والمتولدة عن العمليات التي تقوم بها، مثل رقم الأعمال، كمية الإنتاج، التكاليف، الأفراد، عدد الأعمال ... الخ.
- 2- **المعلومات الخارجية** : وهي تلك المعلومات التي تأتي من الخارج وتكون متعلقة بالمحيط مثل : المعلومات حول الزبائن، المنافسين، الموردين ... الخ.
- 3- **المعلومات الرسمية** : وهي تلك المعلومات التي تشكل الجزء الأكبر من المعلومات المتداولة في المؤسسة، فهي محددة من قبل الإدارة وتتمتع بمميزات أهمها تتبع قنوات وطرق محددة مسبقا ومؤرخة.
- 4- **المعلومات الغير رسمية** : وهي عكس الرسمية في خصائصها، فهي غير محدودة وتتبع طرق غير معروفة، وتنتقل من عامل لآخر مباشرة، وتعتبر الإشاعات من بين هذه المعلومات.

الفرع الثاني : خصائص المعلومات

يمكن قياس جودة المعلومات على أساس ثلاثة أبعاد : الوقت، الهيكل أو الشكل أو المحتوى، و يمكن تبيان خصائص هذه الأبعاد كما يلي²:

أولا :خصائص التوقيت: وتتمثل في:

- 1- **ملائمة التوقيت** : أي يجب توفير المعلومات عند الحاجة إليها.
- 2- **الحدثة** : يجب أن تعكس المعلومات أحدث المجريات حول موضوع معين.
- 3- **معدل توفير المعلومات** : يجب توفير المعلومات بالمعدلات المطلوبة.

¹ مجدي عريف، المرجع السابق ص(49-50)

² لامية دالي علي ، المرجع السابق ، ص ص (37،38).

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

4- الفترة الزمنية التي تغطيها المعلومات : يجب تقديم معلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل.

ثانيا : خصائص الهيكل أو الشكل: وتتمثل في:

1- الوضوح : أن تكون المعلومات بعيدة عن الغموض.¹

2- الترتيب : يجب عرض المعلومات في ترتيب منطقي.

3- درجة التفصيل : يجب أن تكون المعلومات مقدمة في صورة ملخصة وتفصيلية.

4- أسلوب العرض : يجب أن تكون المعلومات المعروضة بأكثر من أسلوب مثل : النصوص، الأرقام و الأشكال البيانية.

ثالثا : خصائص المحتوى: وتتمثل في :²

1- الدقة : تصف المعلومة حدث أو موقف بشكل صحيح كما هو في حقيقته، أي كما هو بالفعل.

2- الملائمة : تكون المعلومة حسب حاجة الأفراد الذين يستخدمونها.

3- الكمال (الاكتمال) : هي قدرة المعلومة على الإحاطة بجميع جوانب الموضوع.

4- الارتباط : تكون المعلومة مرتبطة بالموضوع.

5- النطاق : هو نطاق الأحداث و الأماكن و الأفراد التي تمثلها المعلومات فقد تكون عامة تعطي مدى كبير أو ضيقة المدى تحدد للاستخدام المطلوب فقط.

¹ يسرى محمد حسن ، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى الخدمات الفندقية ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد 85 ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق ، 2010 ، ص ص (315،358).

² بختي إبراهيم ، المرجع السابق ، ص ص (14،15).

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات ماهيتها ومكوناتها وخصائصها

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة ، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مصطلحين: تكنولوجيا، ومعلومات والتي تم عرضها في المبحثين السابقين أما فيما يخص تكنولوجيا المعلومات فلم يكن لها تعريف موحد بل اختلفت التعاريف لاختلاف توجهات الباحثين نذكر منها :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات و التقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقها و تشمل كل من: عتاد الحاسوب، المكونات المادية للحاسوب و برامج الحاسوب¹.

وهي مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات حيث تتمثل هذه المخرجات في البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات والمكاتب والانترنت والانترانت والاكسترانت والبريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة.²

وهي عبارة عن التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من طرف المستفيدين في كافة مجالات الحياة³.
كما يعتبرها البعض هي عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب و الطباعة و الإنترنت والمساحات الضوئية و الأجهزة الخلوية و غيرها من الوسائل في عمليات جمع البيانات و حفظها ومعالجتها و توزيعها و بثها بسرعة ودقة كبير من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات و حل المشكلات وتحليل البيانات.⁴

¹ سعد غالب ياسين ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، الاردن ، دار المناهج ، 2010،ص44.

² العربي عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث ، عدد 10، جامعة ورقلة ، 2012، ص ص (321،332).

³ عطاء الله احمد الحسين ، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، دار الرابطة للنشر والتوزيع ، 2009، ص 88 .

⁴ خضر مصباح إسماعيل طيبي ، أساسيات ادارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، الأردن، دار حامد ، 2010، ص(22،23).

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

كما عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفًا شاملاً "هي الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية و اللاسلكية.¹

* من خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف، من تجميع للبيانات وتحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة .

وهي ذلك المزيج بين الأدوات ، والوسائل، وأجهزة الحاسوب، و الشبكات، وغيرها من الوسائل والتي تتعامل مع المعلومات بمختلف أنواعها ، من خلال التجميع والتصنيف والتحليل والتخزين والاسترجاع والتوزيع والمشاركة بكل سهولة وبذلك تزداد أهميتها أكبر بزيادة مستعملها في جميع الميادين .

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات

بما أنها تدخل في جميع أنشطة المؤسسة وعلى كل مستوياتها، فهي تكتسي أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة نلخصها في النقاط التالية:²

- تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات بالتقليل من حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقلة.
- تساهم في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين مما يساعد على الإبداع.
- تساعد المؤسسة على بناء قاعدة معلومات إستراتيجية بما يكسب المؤسسة الميزة التنافسية.

كما يمكن إضافة النقاط التالية:³

- التفاعل الإيجابي المستمر مع البيئة الخارجية خدمة لأهداف المؤسسة .
- تمكن المؤسسة من الوصول إلى أسواق جديدة وتعزز جودة منتجاتها.

¹ بوشية قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، الجزائر، دوان المطبوعات الجامعية ، 2010، ص 86.

² يسري محمد حسن ، المرجع السابق، ص ص (326،327).

³ زرزاري العياشي وإياد كريمة ، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2016، ص32.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

- تمكن المؤسسة من إدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزيائن.
- اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية.

الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات

- لتكنولوجيا المعلومات أهداف عديدة يمكن تلخيصها في ما يلي¹:
- تحسين تنافسية المؤسسة باعتبار التكنولوجيا عموماً من أهم مصادر الميزة التنافسية
 - استغلال الوقت بطريقة أفضل، وحسن استغلال الموارد والمخزون.
 - خفض تكاليف الإنتاج وإزالة اثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم .
 - زيادة سرعة وكفاءة الاتصال وخفض تكاليفه.
 - توفير المعلومات الدقيقة والمتجددة من أجل اتخاذ القرارات الصائبة .
 - تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة ، وجعلها أكثر وضوحاً وفعالية .
 - الشفافية وتقليل التزوير والوقوع في الخطأ .
 - توفير خدمات أكثر وأفضل للعاملين وبالتالي أحسن تنظيم .

المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات

الفرع الاول : المكونات المادية (التجهيزات) :

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات، و تخزينها ، ونقلها ، وتداولها ، واسترجاعه، واستقبالها و بثها للمستفيدين و لعل أهمها الحواسيب وما يرتبط بها من أجهزة².
أولاً: تعريف الحاسوب :

¹ محمد زرقون وزينب شطبية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على زيائن المؤسسة المصرفية الجزائرية ، مجلة ،أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 3 ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2013، ص ص (73،86).

² غسان قاسم داود اللامي وأميرة شكرولي البياتي ، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات ، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص19.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

لقد أصبح استخدام الحاسوب ضروريا في حياة المؤسسات، فالتطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات ما هو إلا دليل على أهمية استخدامه، إذ لم يعد هناك حقل من حقول المعرفة إلا وللحاسوب دورا مهم فيه ، ويمكن تعريف الحاسوب على أنه:

- وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي ، ومن ثم تخزينها ، معالجتها وتحويلها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام ، بموجب مجموعة من التعليمات التي يطلق عليها اسم البرمجيات.¹
- جهاز آلي قادر على معالجة وحفظ وترميز المعلومة رقميا ، وتوجد عدة أنواع تختلف حسب الحجم والقوة والتعقيد إلا أنها تتميز بنفس المكونات الأساسية التي تساعد في تشغيله.²
- ومن زاوية نظم المعلومات يمكن تعريف الحاسوب على انه نظام أي مجموعة مكونات تؤدي مهام الإدخال ، المعالجة ، الإخراج ، التخزين ، والمراقبة فهو إذا أداة معالجة المعلومات.³
- * على ضوء ما تقدم نعرف الحاسوب على انه " عبارة عن جهاز إلكتروني مصنوع من مكونات منفصلة يتم ربطها ثم توجيهها باستخدام أوامر خاصة لمعالجة وإدارة البيانات بطريقة ما " .

ثانيا : أنواع الحواسيب :

إن للحواسيب أشكال مختلفة وتصنف حسب إمكاناتها وقدراتها حيث نلخصها في الجدول التالي :

جدول رقم (1) : أنواع الحواسيب

النوع	المزايا
1- الحواسيب الضخمة	- ذات قوة معالجة جدا وسرعة عالية تقدر بأربعة أضعاف الأجهزة التي تليها، وكلفتها مرتفعة ، وتستخدم لأجراء كبيرة جدا.
2- الحواسيب الكبيرة	- كبيرة الحجم وأقل كلفة وتتيح عملية المشاركة في المعلومات وتربط أجهزة عديدة وسعتها التخزينية من 8 إلى 200 ميجابايت وتستخدمها المؤسسات الكبيرة
3- الحواسيب المتوسطة	- اصغر حجما من الحواسيب الكبيرة وأقل كلفة منها ، وتصنع لأداء مهام محددة ، وتمكن من توزيع عملية معالجة البيانات من خلال ربط المواقع ببعضها البعض ، وتستخدمها المؤسسات الصغيرة .

¹ عامر إبراهيم قنديلحي وإيمان فاضل السمراي ، المرجع السابق ، ص 120.

² مصطفى نجيب شاويش ، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية ، دار وائل ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن، 2005 ص88.

³ James ,A , O'Brien, et autres, **Les systems d'information de gestion- La perspectives du gestionnaire utilisateur**, ERPI, Canada,1995 , p88.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

4-	- حجمها بين الحواسيب الصغيرة والمتوسطة ، وأسرع من الحواسيب الصغيرة ، وأكثر تطور منها ، وتزود بمستوى عالي من الأداء ، ويمكن استخدامها من قبل عدة أشخاص في آن واحد ، وتستخدم من قبل المهندسين والمصممين المعماريين ومن قبل شركات الاستثمار .
حواسيب محطات العمل	
5-	- أصغر الحواسيب ذات الأغراض العامة حجما وأقلها تكلفة ، وتستخدم في الغالب للربط مع الشبكات ، شائعة الاستخدام من قبل الأشخاص وبأعداد كبيرة جدا ، ومع التطورات الجارية عليها شاع استخدامها لأغراض التجارية
الحواسيب الصغيرة أو الشخصية	
6-	- حلت محل الطرفيات المرتبطة بالحواسيب الكبيرة أو المتوسطة ، وتتيح عملية إدخال البيانات من مواقع مختلفة إلى الحاسوب المركزي ، وقابليتها لمعالجة البيانات اقل من الحواسيب الصغيرة (الشخصية)، ترتبط مع حاسوب خادم والذي يقوم بحفظ البيانات وبرمجيات حواسيب متعددة .
حواسيب الشبكات	

المصدر : وصيفي الكساسة تحسين فعاليات الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري العلمية للنشر ، عمان ، الأردن ، 2011، ص61.

ثالثا : مكونات الحاسوب :

يتكون من عدة أجهزة رئيسية نذكرها في ما يلي ¹:

- 1- وحدة المعالجة المركزية : وتمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب والتي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلية لتولي المخرجات المطلوبة والتي تتكون من الحساب والمنطق وحدة التحكم ووحدة الذاكرة
- 2- وحدة الإدخال : تمثل حلقة تواصل بين الحاسوب وبين المستخدم حيث يقوم بنقل البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتشمل لوحة المفاتيح ، القلم الضوئي الفأرة ، قارئ حروف ضوئي عصي التحكم اليدوي وغيرها .
- 3- وحدة الإخراج : تؤدي مهمة إيصال الحاسوب للوسط الخارجي لنقل المتولدة على عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة وأهم هذه الوسائل الشائعة الشاشة المرئية ، الطابعة ، الأشكال البيانية ، الوسائل الممغنطة ، المصغرات الفيلمية والمخرجات الضوئية .
- 4- وحدة الذاكرة الثانوية والمساعدة : وتستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترة طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية مما يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن أهم الوسائط الشائعة هي الأشرطة المغناطيسية والأغراض المغناطيسية ¹.

¹ هناء عبدوي ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بكرة، 2015 - 2016 ، ص ص(85،86).

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

5- وحدة الخزن الرئيسية : وتقوم بالخرن المؤقت للبيانات والبرامج أثناء المعالجة .

6- أجهزة الاتصال : وتقوم بالسيطرة على سير المعلومات من والى شبكات الاتصال.²

الفرع الثاني : الموارد البشرية (الأفراد) :

وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام ... ويكاد يتفق أغلب المختصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير ، وكذلك ويعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام .

وتعتبر المهارات البشرية أو مهارات الأفراد أهم مورد للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وإدارتها بما يحقق مزاياها ، حيث تتمثل هذه المهارات في الثورة المعرفية ، الفكرية ، الإدارية والتنظيمية والتي تمثل التميز والتفوق بالنسبة للمؤسسة ويتفق المختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل المعلومات في المؤسسة تفوق أهمية المستلزمات المادية .³ وتصنف الموارد البشرية إلى صنفين :

الصنف الأول: ويشكل الغالبية الذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين (End User) والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها من دون الخوض في التفاصيل لعمليات برمجتها ، أما الصنف أما الصنف الثاني: وهم المتخصصون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة سواء التطبيقية منه أو برامج النظام .⁴

الفرع الثالث: الشبكات

أولاً : تعريف

يمكن تعريف الشبكات بأنها مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض بطريقة معينة تساعد على تبادل البيانات فيما بينها .⁵

ويمكن تقسيم الشبكات حسب المساحة التي تغطيها ونوع الخدمات التي تقدمها وعدد المستخدمين لهذه الشبكات وسنحاول تسليط الضوء على هذه الأنواع المختلفة من الشبكات كما يلي :

ثانياً : أنواع الشبكات

¹ هاني شحادة الخوري ، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق ، 1998، ص ص (52، 55)

² مزهر شعبان العاني وناجي جواد ، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، المكتبة الجامعية ، الشارقة ، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2008 ، ص 133.

³ زرزار العياشي وإياد كريمة، المرجع السابق ، ص78.

⁴ علي جاسم العبيدي وأردان حاتم خضير العبيدي ، ثقافة المعلومات والتفكير الاستراتيجي وتأثيرها في إستراتيجية الإبداع التنظيمي ، مجلة الإدارة الاقتصادية ، السنة السادسة والثلاثون ، العدد 94، بغداد ، العراق ، 2013 ، ص ص (276، 289).

عدنان عواد الشوابكي ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2011، ص211.

1- الانترنت:

مشقة لغويا من شبكة المعلومات الدولية ، اختصارا للاسم الانجليزي Net Word International ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة The net أو الشبكة العالمية World net أو الشبكة العنكبوتية The Web أو الطريق الالكتروني السريع للمعلومات Electronic super High Way أو شبكة الشبكات Network¹ . of Network

ويمكن تعريف شبكة الانترنت على النحو التالي " هي شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي ، تضم بداخلها مجموعة شبكات حاسوبية آلية خاصة وعامة منتشرة في جميع أنحاء العالم " ² . فالانترنت شبكة عملاقة تضم عشرات الألوف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها في جميع الدول وهي تستخدم بروتوكول النقل والسيطرة Transfer and Control Protocol وبروتوكول انترنت Internet Protocol الذي يرمز لها بـ TCP/IP لتأمين الاتصالات الشبكية ³ . و تعد بحق شبكة الشبكات ، فهي تضم آلاف الشبكات ، وتتصل بملايين الحواسيب الكبيرة والصغيرة ، وهي أداة للربط بين الجامعات، ومراكز البحث ، والمؤسسات في مختلف أنحاء العالم ويتزايد استخدام الانترنت سنويا على مستوى الأفراد والمؤسسات حيث أصبحت أحد أهم وسائل الاتصال لإنشاء وتدفق ونشر المعلومات ⁴ .

2- الانترنت :

شبكة داخلية تستخدم في المؤسسات الكبيرة ، وتستخدم تقنية الانترنت لإظهار المعلومات وتمكنك من مشاركة معلومات وموارد الشبكة بين الموظفين ، وموظفو الشركة فقط المخول لهم الدخول إلى الانترنت ⁵ .

كما يمكن اعتبارها شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة ، يستعمل فيها نفس البروتوكولات وتقنيات الويب التي تستخدم في الانترنت خصوصا البروتوكول TCP/IP والبروتوكول HTTP ولها منفذ لشبكة الانترنت أي التعامل في الشبكة يتم عن طريق الويب Web ⁶ ، وبالتالي كأنها انترنت صغيرة للاستعمال الداخلي فقط فقط بمعنى هذه الشبكة مخصصة لاستخدامات المؤسسة ولا تستعمل من طرف الآخرين ⁷ .

¹ عبد المالك ردمان الدناني ، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت ، دار الراتب ، بيروت ، لبنان ، 2001، ص 36.

² طارق طه ، نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت ، الحرمين ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 462.

³ عامر قندلجي وآخرون ، مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية ، دار اليازوري العلمية ، عمان ، 2009 ، ص 599.

⁴ ياسر الصاوي ، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2007، ص 216

⁵ أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، زمزم ناشرون وموزعون ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 22

⁶ إبراهيم بختي ، محاضرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، 2004-2005 ص 6.

⁷ محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة ، عمان ، 2007، ص 150.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

وكما تعرف عادة على أنها هي الشبكة التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات ، وتتضمن عادة معلومات مثل أرقام الهواتف ، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين ، بالمؤسسة ، أو لخدمات الرعاية الصحية أو أنواع البرامج التدريبيةالخ. ونلاحظ أن العاملين خارج المؤسسة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الانترنت لأن المؤسسات تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها العاملين فقط .¹

3- الإستراتيجيات :

تعد الإستراتيجيات نتائج لتزاوج كلا من الانترنت والانترانت ، فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها ، بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية التي تسمح بولوج الدخلاء ، والوصول لبيانات المؤسسة ، أو على الأقل جزء منها ، وقد يكون هؤلاء ، شركاء الأعمال ، موردين أو مراكز أبحاث تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد،...الخ.²

و بالتالي هي شبكة داخلية تسمح لبعض شركاء العمل الخارجي من الوصول والولوج فيها عادة ما يكون الولوج للمعلومات جزئياً .³

ونظراً لأن شبكة الإستراتيجيات شبكة خاصة فهي تتطلب إدخال كلمة سر حتى يتمكن الدخول إليها والتعامل معها، وذلك بغية حماية بياناتها .⁴

فتكنولوجيا الإستراتيجيات تحقق مفهوم المؤسسة الواسع باعتبارها مفتوحة على الخارج .

وهي شبكة انترانت أو مجموعة من شبكات الانترنت المفتوحة جزئياً لتشمل أطراف خارجية متعاونة معها ، وهنا نميز نوعين من الإستراتيجيات ، فإذا كان الاتصال بين المؤسسة والمتعاونين معها مضمون بواسطة خطوط متخصصة تدعى الشبكة بإستراتيجيات حقيقية ، أما إذا كان الاتصال بينهم مضمون بواسطة شبكة الانترنت تدعى الشبكة في هذه الحالة بإستراتيجيات وهمية .⁵

الفرع الرابع: البرمجيات

أولاً : تعريف

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2005، ص497.

² إبراهيم بختي ، محاضرات المعلوماتية ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، ورقلة ، 2003-2004 ص77.

³ محمد محمود الخالدي ، المرجع السابق ، ص150.

⁴ طارق طه ، نظم المعلومات والحاسبات الآلية (من منظور إداري معاصر) ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2008، ص492.

⁵ إبراهيم بختي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم ، المرجع السابق ، ص7.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

هي مجموعة التعليمات التي تسيطر العمليات في نظام الحاسوب ، أي أنها مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الأفراد (المبرمج) ، والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بالطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة¹.
يظهر من التعريف ان المكونات المادية للحاسوب لا يمكنها العمل بدون وجود برمجيات تنسق بينها وتنظم عملها باتجاه نتائج محددة .

ثانيا : مراحل تطور البرمجيات

يمكن إيضاح أهم مراحل التطور في كما يلي:²

المرحلة الأولى : من 1950 إلى 1960

بداية ظهور البرمجيات بالتوجه نحو نظام المعالجة بالدفعات

المرحلة الثانية : من 1960 إلى 1975

ظهور نظم تعدد المستخدمين، ونظم الاسترجاع الفوري المباشر وبناء قواعد البيانات.

المرحلة الثالثة : من 1975 إلى نهاية الثمانيات

ظهور نظم التراسل وتوزيع البيانات على مستوى الشبكات

المرحلة الرابعة : من 1990 إلى 2000

بروز وانتشار الحواسيب المكتبية ذات القدرات العالية والمتنوعة .

المرحلة الخامسة : من 2000 إلى يومنا الحالي

تطور مستمر في برمجيات الحواسيب النقالة وبرمجيات الحواسيب المكتبية .

* من خلال هذه المراحل نلاحظ أن صناعة البرمجيات ومنذ ظهورها سنة 1950 كان اعتمادها كليا

على نظام المعالجة بالدفعات إلى غاية وقتنا الحالي والذي يتميز بالتطور المستمر والتجديد المتسارع في

البرامج على اختلافها ، مما يصعب حصر فترات ومراحل تطور البرامج الحاسوبية بصورة دقيقة³.

ثالثا : أنواع البرمجيات

يوجد نوعين من البرمجيات نذكرها في ما يلي :

1- **برمجيات النظام** : هي مجموعة البرامج العامة التي تدير مصادر الحاسوب كالمعالج المركزي ووصلات الاتصال والمعدات الملحقة بها ، وتعمل كوسائط للربط بين البرمجيات الأخرى والمكونات المادية للحاسوب ويعتبر النظام والذي يدير ويسيطر على كافة أعمال الحاسوب⁴ ، مثل Dos و Windows .

¹ وصفي الكساسبة ، المرجع السابق، ص 154.

² زرزاري العياشي وإياد كريمة ، المرجع السابق ، ص 63.

³ زرزاري العياشي وإياد كريمة ، المرجع نفسه ، نفس الصفحة.

⁴ مزر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد ، المرجع نفسه ، ص 154.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات

2- البرمجيات التطبيقية: وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية إذ يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة ، وتشمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة سلسلة عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها ¹.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها :

* **الفاعلية** : إن المستعمل لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت ، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات .

* **اللامركزية** : وهي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات ، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملية في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله .

* **قابلية التواصل**: وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع ، أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع فيه.

* **التلازمية** : وتعني إمكانية استقبال الرسائل في أي وقت فالمشاركين غير ملزمين باستخدام النظام في نفس الوقت .

* **قابلية التحرك و التحويل** : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل لآخر ، كتحويل الرسائل المسمومة إلى رسائل مطبوعة أو مقروءة .

* **العالمية الكونية** : وهي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح للرأسمال ان يتدفق الكترونيا فتسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية .

¹ غسان قاسم داود اللامي و أميرة شكرولي البياتي ، المرجع السابق ، ص 20.

خلاصة الفصل الأول :

بعدما تطرقنا إليه في هذا الفصل نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي الأجهزة والمعدات الرقمية التي تقوم بعملية معالجة وتخزين واسترجاع المعلومات مع وجود أساليب وتقنيات حديثة و كفاءات بشرية ، فقد أصبحت المعلومة قوة مؤثرة على جميع المؤسسات مهما كان نشاطها حيث باتت جميع عمليات وأنشطة المؤسسات تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومة المتوفرة . ولهذا أدركت جميع المؤسسات أهمية تكنولوجيا المعلومات وضرورة الاعتماد عليها في عملياتها وهذا لما تتوفر عليه من تقليل للتكاليف وتوفير للوقت والجهد والاستغلال الأمثل للموارد .

تمهيد :

يشكل موضوع الأداء وتقييمه محور اهتمام الباحثين في المؤسسة ، ذلك أن نجاحها مرتبط بمدى كفاءة وفعالية ونجاعة أداء العاملين لديها ، لذلك نجد أن الأداء يعتبر المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كونه يشكل أهم أهداف المؤسسة ، ولمعرفة مدى كفاءته تقوم إدارة المواد البشرية بتقييمه لمعرفة مكامن الضعف والقوة في انجاز الأعمال المنوطة بكل فرد في المؤسسة من أجل تحسين أداء العاملين وتقوية فعالية القوى العاملة وبناء مراجع الاختيار والتعيين ، ووضع معايير موضوعية والتقييم ، وفي هذا الفصل سوف نحاول توضيح الإطار المفاهيمي للأداء من خلال التعرض للمباحث التالية :

المبحث الأول: ماهية الأداء

المبحث الثاني: ماهية تقييم الأداء

المبحث الثالث: ماهية تقييم أداء العاملين

المبحث الأول: ماهية الأداء

إن مفهوم الأداء مفهوم واسع وشامل وهام لأي مؤسسة، وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت الأداء وتقييمه إلا أنه لم يتم التوصل إلى مفهوم محدد للأداء، حيث يرى البعض أن السبب يعود إلى اختلاف المعايير والمقاييس المستخدمة في دراسة الأداء وقياسه مع القول أن هذا الاختلاف يعود لتنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراساتهم حيث تنوعت معايير تصنيف الأداء.

المطلب الأول: مفهوم الأداء والمصطلحات القريبة منه

أولاً - مفهوم الأداء:

يعد الأداء من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي و تسيير الموارد البشرية ، ولهذا يمكن توضيح هذا المفهوم من خلال المعنى اللغوي والاصطلاحي .

01- المعنى اللغوي:

- أدى الشيء : قام به وقضاه.
- أدى إليه الشيء : أوصله
- أداء / مصدر أدى / في التجويد والالتقاء إعطاء الأصوات حقها من الضغط والنبز و الوضوح " من شروط نجاح الممثل حسن الأداء " ¹ .

02- المعنى الاصطلاحي:

- يتفق جل الباحثين في مجال إدارة الأفراد على أن الأداء هو المخرجات الخاصة بالعمل الفردي مقدرة بساعة واحدة ، وهو باختصار إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة ² .
- ويعرفه " حسن محمد " بأن الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المعالم المكونة لوظيفية الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد ³ .
- ويعرفه " مصطفى عشوي " بأنه نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة ، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال ⁴ .
- وعرفه " أحمد زكي بدوي في كتابه : علاقات العمل في الدول العربية على أنه : تأدية العمل تبعاً لتوجيهات وإشراف صاحب العمل ، وفقاً لأحكام القانون وأنظمة العمل ⁵ .

¹ المنظمة العربية والثقافية ، المعجم العربي الأساسي الأروس ، ص 65 .

² حسن إبراهيم بلوم : إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ، ط1 دار النهضة العربية ، لبنان ، 2002 ، ص 360

³ رواية حسن محمد : إدارة المواد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية للطبع والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ، ص 209

⁴ مصطفى عاشور : أسس علم النفس الصناعي التنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1992 ، ص 14

⁵ أحمد زك بدوي : علاقات العمل في الدول العربية ، دار النهضة العربية ، مصر ، 1985 ، ص 101

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

- ويتضح من خلال التعاريف السابقة أن الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام الوظيفة الموكلة له وذلك من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

ثانيا -المصطلحات القريبة من الأداء:

للأداء مصطلحات قريبة منه هي :

* **الأداء المهني** : يقصد بالأداء المهني القيام بأعمال الوظيفة التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وواجبات ، وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب، هذا ويمكن معرفة ذلك المعدل عن طريق تحليل الأداء.

* **تحليل الأداء**: يقصد بتحليل الأداء دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما .

* **معدل الأداء** : يقصد بمعدل الأداء كمية العمل التي ينجزها فردا واحدا أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين تحت الظروف الطبيعية للعمل ، أو مقدار الزمن اللازم لإنجاز كمية العمل ¹.
* كما يرتبط كذلك الأداء مع مصطلحات أجرى مثل الكفاءة ، الفعالية ، الإنتاجية والمردودية .

المطلب الثاني:أنواع ومكونات الأداء

الفرع الأول :أنواع الأداء

توجد عدة تصنيفات للأداء ولعل هذا يعود كما أشرنا في البداية لاختلاف اتجاهات الباحثين ، ويمكن تصنيف الأداء استنادا إلى عدة معايير، ومن أهم هذه المعايير ، معيار مصدر الأداء ، معيار الشمولية والمعياري الوظيفي :

أولا -حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى أداء داخلي وأداء خارجي:

01-الأداء الداخلي : وينتج من تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة أي مختلف الأداءات

الجزئية متمثلة في الأداء البشري أي أداء الموارد البشرية في المنظمة ، والأداء التقني الذي يتعلق بجانب الاستثمارات، والأداء المالي الخاص بالإمكانيات المالية المستعملة.

02-الأداء الخارجي:وهو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسة فهو ينتج عن المحيط الخارجي

للمؤسسة، وبالتالي فإن المؤسسة لا يمكنه التحكم في هذا الأداء، حيث قد يظهر هذا الأداء في نتائج جيدة

تتحصل عليها المؤسسة، على سبيل المثال قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة بسبب تحسن في الأوضاع

الاقتصادية أو نتيجة إعانات تحفيزية م طرف الدولة، حيث أن هذه التغيرات قد تنعكس على الأداء إيجابا أو

¹ - مدحت محمد أبو النصر ، الأداء الإداري المتميز ، ط1،المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة / مصر ، 2012 ن ص 66

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

سلبا، وبالتالي يجب على المؤسسة قياس وتحليل هذا الأداء لأنه يمكن أن يشكل تهديدا لها فهي لا تتحكم فيه كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي¹.

ثانيا - حسب معيار الشمولية:

يمكن تقسيم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء كلي وأداء جزئي² :

01- الأداء الكلي: يتجسد في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها دون انفراد جزء أو عنصر لوحدة في تحقيقها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسة وبلوغها لأهدافها العامة كالاستمرارية والنمو والربحية....الخ.

02- الأداء الجزئي: ويقصد به الأداء الذي تحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة والوظائف الأساسية، والأداء الكلي في الحقيقية هو عبارة عن تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية (الأداءات الجزئية) وهو ما يعزز فكرة أو مبدأ التكامل والتسلسل بين الأهداف في المؤسسة.

ثالثا - حسب المعيار الطبيعية:

تمارس المؤسسة عادة نشاطاتها في مجالات أداء مختلفة منها الأداء الاقتصادي ، الأداء الاجتماعي ، الأداء الإداري نتناولها فيما يلي :

1- الأداء الاقتصادي: يكمن في تطبيق المبادئ الاقتصادية وسيرانها بالنسبة لظروف الوحدة وبيئتها المحيطة بها، ويتم قياسه عادة باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة .

2- الأداء الاجتماعي: يتميز هذا النوع من الأداء بنقص المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدى مساهمة المؤسسات في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تتأثر بها مما يزيد من صعوبة إجراء التقييم الاجتماعي للأداء لذا يتطلب الأمر بذل المزيد من المحاولات والجهد من أجل التوصل إلى مقاييس عادلة لتقييم الأداء الاجتماعي³.

3- الأداء الإداري: الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية، ويتم تحقيق ذلك بحسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق أعلى المخرجات الممكنة، ولتقييم الأداء الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات وكذلك البرمجة الخطية⁴.

بو الشرش كمال ، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية ، ط1 ، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان / الأردن ، 2015 ، ص 89-90¹

² عبد المالك مزهودة : الأداء بين الكفاءة والفعالية ، في : مجلة : العلوم الإنسانية ، العدد الأول ، 2001 ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، ص ، 88
³ حمودة أم العز ، دور تطوير المنتجات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة حالة مؤسسة وحدة تحويل البلاستيك بالجنوب ورقلة ، مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة الماستر ، علوم التسيير ، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2011 غير منشورة ، ص 08 .

⁴ نور الدين بن عمارة ، تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية ، دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر ، وحدة ورقلة ، مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات الماستر في العلوم المالية والمحاسبة ، تخصص مالية المؤسسات ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2006 ، غير منشورة ، ص9.

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

الفرع الثاني: مكونات الأداء

1 - الكفاءة:

إن الكفاءة " تعني القدرة على خفض أو تحجيم العائد في الموارد المتاحة للمؤسسة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجدولة (أي قدر من الناتج أو مخرجات في زمن محدد) والجودة والتكلفة¹ ، أي الوصول إلى الأهداف المسطرة من خلال استخدام موارد المؤسسة المتاحة بشكل أمثل يتطلب بلوغ الكفاءة وزيادتها يحسن استغلال الموارد المتاحة دون إهدار.

قيمة المخرجات

وتحسب بالعلاقة التالية²:
$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{تكلفة المدخلات}}$$

تكلفة المدخلات

2 - الفعالية :

تتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة بمعنى آخر، هل يحسن العاملون وفرق العمل والمديرون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف، أم أن هناك أنشطة أخرى تؤدي دون داع أو مبرر³؟

وتقاس الفعالية انطلاقاً من أهداف المؤسسة (إلى أي حد تم تحقيق النتائج المرتقبة والمرغوب فيها ؟) ، أي التقارب بين النتائج المحصل عليها والأهداف المسطرة، فالمسؤول الفعال هو الذي يستطيع الوصول إلى تحقيق الأهداف في الآجال المحددة⁴ .

* وتحسب من خلال العلاقة التالية⁵:

الإنجاز المحقق

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{الإنجاز المحقق}}{\text{الإنجاز المحدد}}$$

الإنجاز المحدد

¹ أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر (الأصول والمهارات) ، بدون ذكر دار النشر ، مصر ، 2002 ، ص ، 415

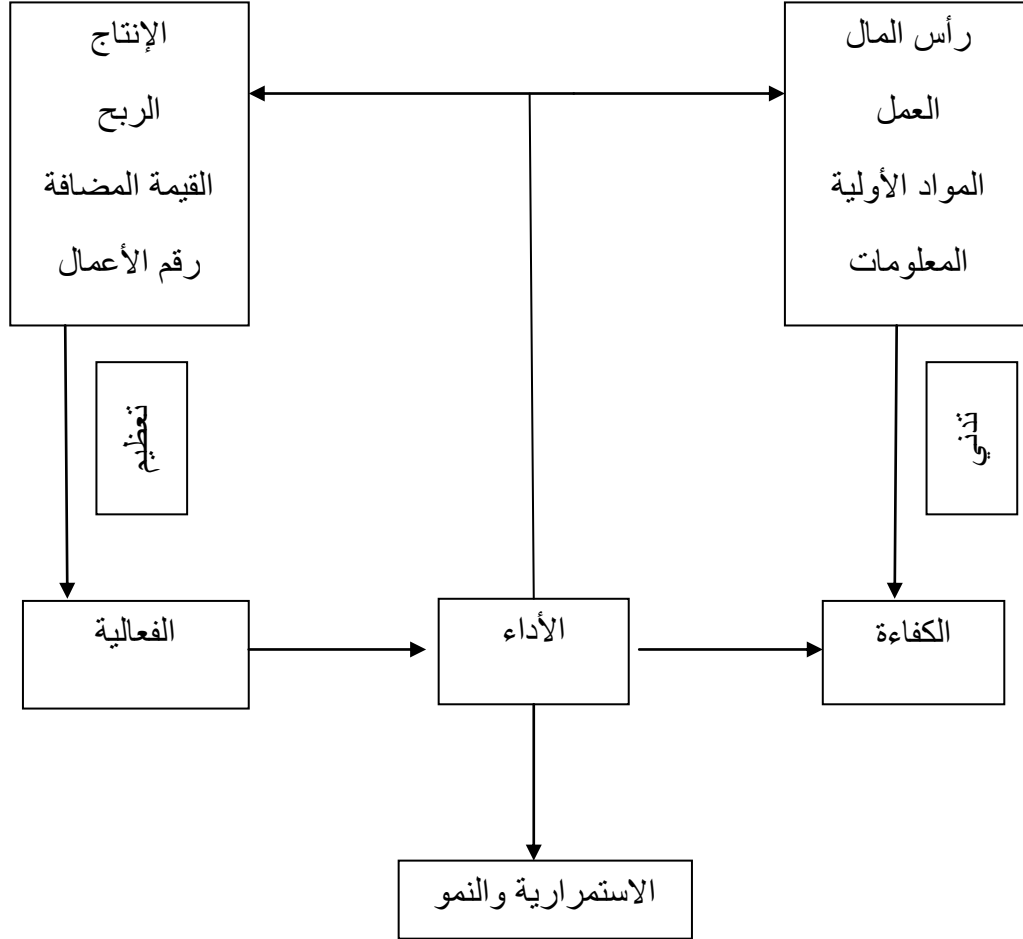
² أحمد سيد مصطفى ، المدير وتحديات العولمة ، دار النهضة العربية ، الطبعة الأولى، مصر ، 2001 ، ص 68

³ أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر (الأصول والمهارات) ، المرجع السابق ، ص ، 415 - 416

⁴ Michel Gervais : contrôle de gestion , economica , paris, France , 1997 , p 15

⁵ أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر (الأصول والمهارات) ، المرجع السابق ، ص 67

الشكل رقم-3- : الأداء من منظور الكفاءة والفعالية.



المصدر: عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد : 01 ، جامعة بسكرة ، 2001 ، ص88

3- الإنتاجية:

وتتمثل في العلاقة بين النتائج المحققة فعلا والوسائل المستخدمة لبلوغها ويعرفها **Male**: "بأنها تربط بين الفعالية في الوصول للأهداف والكفاءة في حسن استخدام الموارد بغية بلوغ هذه الأهداف¹ " فهي مقياس لأداء فرد أو قسم أو إدارة، أي هي تعبير عن قدر الناتج المحقق من استخدام قدر معين من المدخلات أو الموارد في فترة زمنية محددة (يوم، شهر، سنة)، وتزيد الإنتاجية كلما أمكن زيادة الناتج أو المخرجات بنفس القدر المستخدم من المدخلات (فإن كان أحد) الموظفين ينجز 30 قائمة يوميا ثم أمكن بعد تدريبه إنجاز 45 قائمة،

¹ Michel Gervais , Op , p , 15

فقد زادت إنتاجيته.¹

4 الأهداف:

- تعرف على أنها: " تغيرات محدد عن ما ترغب المؤسسة في تحقيقه خلال فترة زمنية محددة ، أي أن هناك أهداف بعيدة المدى (إستراتيجية) وأهداف أخرى مرحلية أو قصيرة المدى² ."
- وللهدف مجموعة من الخصائص هي:³
 - الواقعية : أي يمكن بلوغه وتحقيقه
 - أن يكون كميا قابلا للقياس مما يسهل عملية التقييم وع ذلك يمكن أن تكون بعض الأهداف نوعية غير كمية مثل هدف تحسين صورة المؤسسة في أذهان جماهيرها أو كسب تأييد الرأي العام
 - أن يركز على النتيجة المستهدفة وليس على كيفية بلوغها .
 - أن ينسجم مع الأهداف الأخرى للمؤسسة .
 - أن يصلح أساسا لتنظيم الأنشطة اللازمة لبلوغه

المطلب الثالث: معايير ومحددات الأداء.

الفرع الأول: معايير الأداء.

تعتبر معايير الأداء الحجر الأساس لإدارة الأداء لأنها تمكن من الوصول إلى أفضل مستوى للأداء وتتمثل هذه المعايير في:

أولاً: الجودة:

ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنشأة حيث تعبر على مستوى أداء العمل ولذلك عرفها بعض الباحثين بأنها إستراتيجية عمل أساسية تساهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة وبذلك إمكانية التعبير عن جودة الأداء بأنها تمثل مدى مطابقة أداء العامل لما هو منتظر منه ولما يلبي توقعات العملاء واحتياجاتهم.

ثانياً: الكمية:

يقصد بها حجم مستوى العمل المطلوب إنجازه من طرف الأفراد العاملين، وفق ما تم الاتفاق عليه والتناسب ليكتسبه الأفراد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

ثالثاً : الوقت:

¹ احمد سيد مصطفى ، المدير وتحديات العولمة ، المرجع السابق ، ص، 68

² محمد جاسم الصميدعي ، إستراتيجية التسويق (مدخل كمي وتحليلي) ، دار الحمد ن الطبعة الأولى ، عمان / الأردن ن 2000، ص، 28

³ احمد سيد مصطفى ، المدير وتحديات العولمة ، المرجع السابق ، ص، 126

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

يعد الوقت من أهم الموارد الأساسية في مجال إدارة الأعمال، الموارد المادية، المعلومات، الأفراد، الموارد المالية، الوقت على اعتباره مورد غير قابل للتجديد أو التعويض وهذا ما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة.

رابعاً : الإجراءات

هي الخطوات التي يسير على أساسها أداء العمل ولتتم فيها تحديد الطرق والأساليب المسموح بها لتحقيق الأهداف وذلك بغية إنجاز المهام وعدم مخالفة النظم والتعليمات¹.

الفرع الثاني: محددات الأداء

الأداء الوظيفي هو العمل الذي يؤديه العامل ومدى تفهمه لدوره واختصاصه ومدى إتباعه للتعليمات التي تصل إليه من الإدارة عبر المشرف المباشر له .

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة من كل من: الرغبة، القدرات والإدراك.

1-الرغبة (الدافعية):هي قوة داخلية كامنة تحرك الفرد للقيام بعمله وقد تكون قوية أو ضعيفة.

2- القدرات (الجهد):هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

3- الإدراك: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجهاً في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة، فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض.

وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم للدور الذي يقوم به، ولكنه كسول لا يبذل جهد كبير في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضاً منخفضاً، وبطبيعة الحال قد يكون أداء². وباختصار يمكن إعطاء الأداء الوظيفي بالعلاقة التالية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = \text{الرغبة} \times \text{القدرة} \times \text{الإدراك} .$$

محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة

نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، غير منشورة، ص73-77.

² ثابت زهير ، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين ، دار قباء للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2009 ، ص 92.

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

أما الأداء التنظيمي فهو الأثر الصافي لجهود المنظمة لتحقيق أهدافها من خلال الموارد المتاحة، فالأداء هنا ناتج عن العلاقة المتداخلة بين الكفاءة والفعالية .

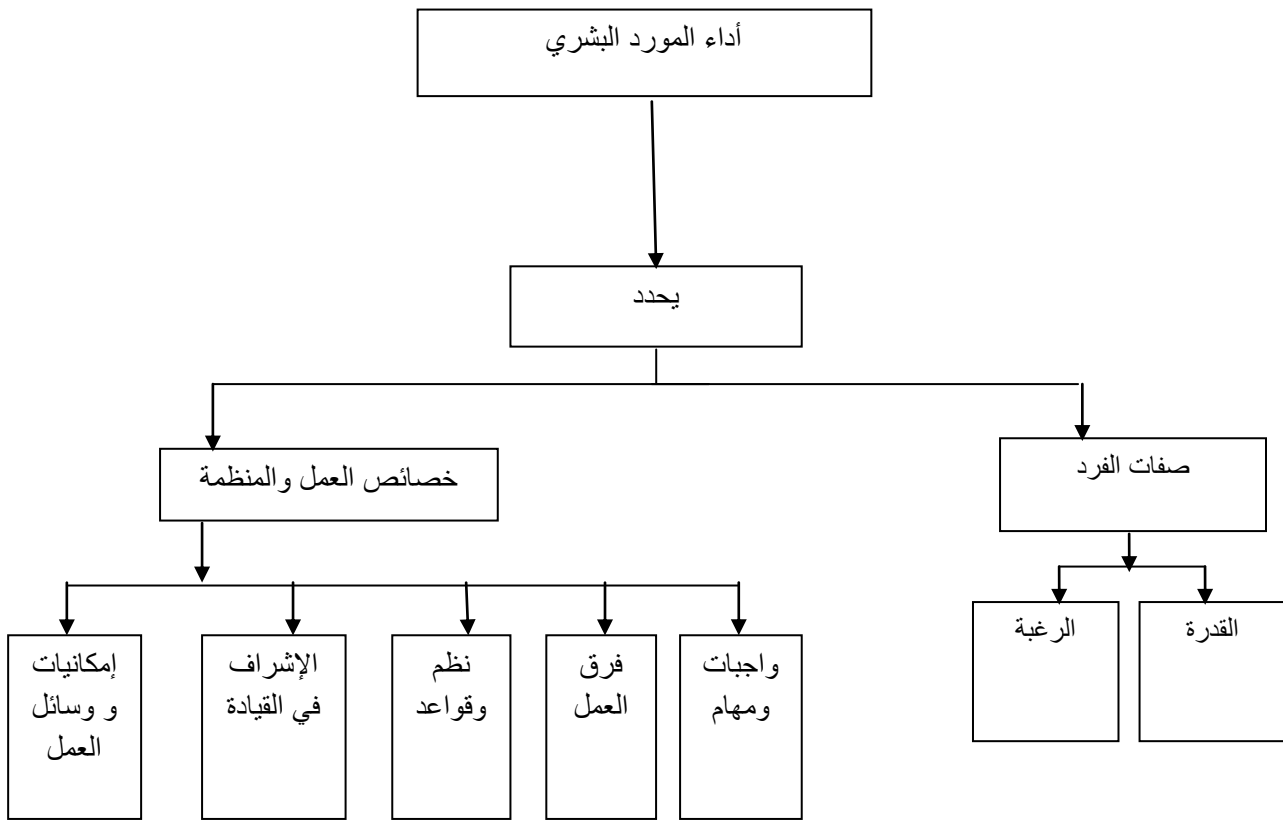
1- **الكفاءة** : هي الاستخدام الأمثل والعقلاني للموارد المتاحة .

2- **الفعالية** : هي مدى تحقق الأهداف المسطرة.

الأداء التنظيمي = الكفاءة × الفعالية

والشكل التالي يوضح محددات الأداء¹:

الشكل رقم -4-: محددات أداء المورد البشري



المصدر: يوسف محمد اندارة: التدريب وأثره على الأداء، الملتقى العربي السابع، الاتجاهات الحديثة في الاستثمارات والتدريب، دمشق، سوريا، 06- يوليو 2008، ص09.

¹ رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص216.

المبحث الثاني: ماهية تقييم الأداء

يمثل تقييم الأداء تحديد وتعريف الفرد لكيفية أدائه لوظيفته وأحيانا عمل خطة لتحسين وتطوير أدائه، فمنذ تطبيق تقييم الأداء بصورة جيدة وصحيحة فإنه لا يوضح الفرد مستوى أدائه الحالي فقط لكنه يؤثر على مستوى جهد الفرد واتجاهات المهام المستقبلية عندما يتم تدعيمها بطريقة صحيحة تزيد احتمالات تحسين هذه الجهود في المستقبل.

المطلب الأول: مفهوم ومراحل تقييم الأداء

الفرع الأول : مفهوم تقييم الأداء

يمكن تحديد وظيفة التقييم بأنها " عملية يتم من خلالها مطابقة الانجاز في الأداء والسلوك على ما هو مطلوب في الخطة والتنظيم ، وتطبيق مبدأ الثواب والعقاب بالنسبة للإنسان ،والاستقرار في الاستخدام مع الصيانة أو الاستغناء بالنسبة للمواد ، الأبنية والأجهزة، المعدات، الآلات وغيرها من الأمور المادية والتقنية".¹

وتقييم الأداء هو كذلك " فحص وتحليل شامل لخطط وأهداف وطرق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية بهدف التحقق من كفاءة واقتصادية الموارد واستخدامها أفضل استخدام وبأعلى كفاءة بحيث يؤدي ذلك إلى تحقيق الأهداف والخطط المرسومة لها".²

أي أن التقييم يهدف إلى دراسة الأهداف المرسومة وتلك المحققة فعلا، وتحديد الانحرافات بينها ، ووضع الحلول لتصحيح هذه الانحرافات.

ويمكن القول أن تقييم الأداء يعني الحكم على كفاءة المؤسسة بمقارنة فعاليات التنفيذ في نهاية فترة معينة، بما كان ينبغي تحقيقه من أهداف، ومن ثم تحديد الانحرافات الناشئة تمهيدا لتشخيص مصادر القوة والضعف في مجالات العمل، ليتسنى عندها اقتراح الإجراءات العلاجية اللازمة لتفادي نواحي الخلل في أداء تلك المؤسسة ، وتنمية وتطوير فعالية أوجه النشاطات الأخرى الناجحة في أداءها.³

وبناء على ما جاء في التعريف يمكن النظر إلى تقييم الأداء على انه قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالمعايير التي سبق تحديدها ، والمستمدة من الأهداف المتوقعة ، وتحديد الانحرافات ، ووضع الخطط اللازمة لتحسين الأداء وبالتالي يشكل تقييم الأداء الحلقة الأخيرة في العملية الإدارية التي يترتب عليها اتخاذ القرارات التصحيحية الموجهة لتحقيق الأهداف المحددة في عملية التخطيط بما يوفره من بيانات ومعلومات، وما يساهم به من جهد في تشخيص وتحديد المشكلات ووضع خطط الحلول والتطوير.

¹ صبحي العتيبي، تطور الفكر والأنشطة الإدارية ، ط1، دار مكتب الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 164

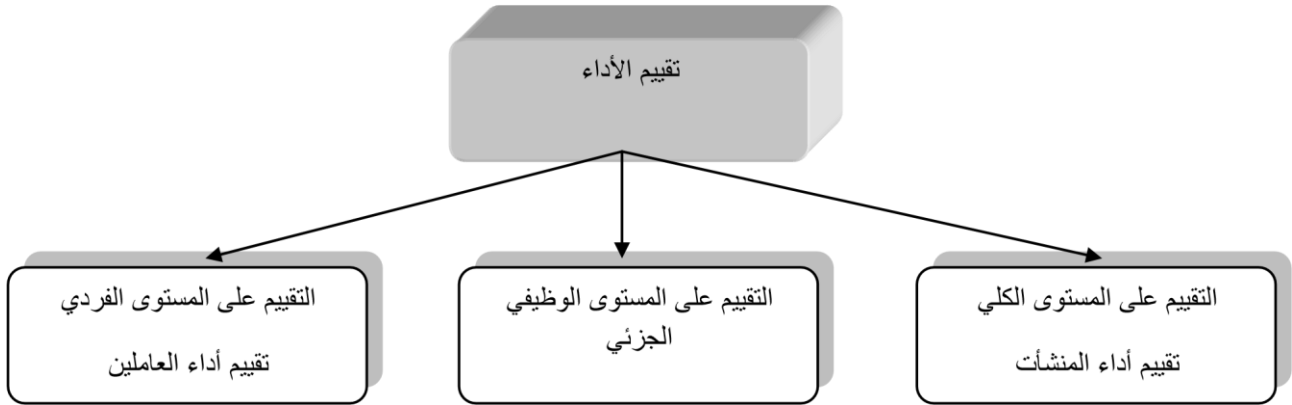
² عقيل جاسم عبد الله ، تقييم المشروعات (اطر نظري وتطبيقي) ، ط 2 ، دار مجدلاوي للنشر ، عمان ، 1999 ، ص 191

³ المرجع نفسه ، نفس الصفحة .

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

وهناك ثلاث مستويات لتقييم الأداء هي :

شكل رقم 5-: مخطط يوضح مستويات تقييم الأداء



المصدر : زهير ثابت ، كيف تقييم الشركات والعاملين (سلسلة الدليل العلمي لمدير القرن 21) ، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2001 ، ص 15.

ثانيا: مراحل تقييم الأداء.

إن عملية تقييم الأداء تمر بعدة مراحل أساسية يمكن إجمالها فيما يلي:

1- جمع المعلومات الإحصائية

تتطلب عملية تصميم الأداء توفر المعلومات والبيانات والتقارير والمؤشرات اللازمة مثل : القيمة المضافة، كمية أو قيمة الإنتاج، عدد العمال، الأجور وغير ذلك، إن جميع هذه المعلومات لا تقتصر على فترة زمنية معينة، ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار المعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة للوقوف على طبيعة التطور الصناعي لكافة مجالات النشاط للمؤسسة الاقتصادية.

2- مرحلة تحليل ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية:

إنه لا بد من توفير مستوى من الثقة في هذه البيانات قد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية لاختيار مدى صحتها، يتم بعد ذلك تحليلها والوصول إلى نتائج معينة.

3- إجراءات عملية التقييم:

وذلك باستخدام المعايير المناسبة للنشاط الذي تمارسه الوحدة الاقتصادية، على أن تشمل عملية التقييم النشاط العام للموحدة، أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية فيها ، بهدف التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه.

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

4- مرحلة تحليل النتائج وتحديد الانحرافات:

في هذه المرحلة تحديد الانحرافات التي تتعلق بمدى اختلاف الوحدات المنتجة عن المواصفات النوعية المحددة، وقد يكون الانحراف ناجما عن انخفاض الكمية المنتجة أو بسبب وجود اختلاف في العلاقات الإنتاجية بين الأقسام المختلفة في المشروع، ويتم اكتشاف هذه الانحرافات من خلال إجراء مقارنة بين التنفيذ الفعلي خلال الفترة موضوع التقييم، ونتائج التنفيذ المستهدف كما هي واردة بالخطة¹.

ويمكن أن تمر هذه المرحلة بالخطوات التالية:

- التعرف على البرامج- خطة التنفيذ.
- التعرف على معايير ومقاييس الأداء.
- قياس الأداء الفعلي (النتائج) .
- مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط .
- تحديد الانحرافات والاختلافات والفروقات مع تحديد مراكز المسؤولية.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على الهدف المخطط.²

المطلب الثاني: أهمية وأهداف تقييم الأداء

الفرع الأول : أهمية تقييم أداء العاملين:

يمكن تلخيصها فيما يلي:

- أ/- الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم كما يساعد في نقل ووضع كل من الوظيفة التي تتناسب وقدراته.
- ب/- تقييم المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.
- ج/- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.
- هـ/- مقياس أو معيار: إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا أو مقياسا مقبولا في تقييم سياسات وتطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة.
- و/- تقديم المشورة: إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين وإقتراح الإجراءات لتحسين أدائهم، إذ أن العاملين كثيرا ما يعبرون عن رغبتهم في الإجابة عن السؤال المتعلق بكيفية قيامهم بأعمالهم، وفي الواقع فإن قياس الأداء يعتبر وسيلة ممتازة للإجابة عن مثل هذا السؤال.

¹ عمرو حامد ، تقييم الأداء المؤسس في الوحدات الحكومية، ورقة عمل مقدمة في ملتقى تقييم الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية، المنعقد في شرم الشيخ، مصر، 2007، ص 112.

² عقيل حاسم عبد الله ، المرجع السابق ، نفس الصفحة .

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

ز/- يعتبر متطلب المعرفة الشخصية والإطلاع، إذ أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك

بمرووسهم أثناء عملية القيام عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين¹.

ح/- اكتشاف الحاجات التدريبية: إذ أن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

ط/- يزود قياس الأداء المسؤولين في الإدارة بمعلومات واعية عن أداء وأوضاع العاملين فيها: مما يعتبر مؤشرا لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجياتهم، ومستقبل المؤسسة نفسها، كما يعتبر قياس الأداء مؤشر لعمليات الاختبار والتعيين في المؤسسة².

الفرع الثاني: أهداف تقييم العاملين.

تعتبر عملية تقييم الأداء من الأنشطة المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ومن بين

أهداف عملية تقييم الأداء نذكر ما يلي:

أولا : على مستوى المنظمة:

من بين الأهداف التي يمكن أن يحققها تقييم أداء العاملين للإدارة والمنظمة ككل ما يلي :

- تهدف عملية تقييم الأداء إلى ربط التكامل بين الأهداف التنظيمية (الإستراتيجية ونشاطات العاملين، و خصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية التنظيمية والمتمثلة بالمنتجات المحددة مسبقا، لذلك لا بد أن يكون نظام تقييم الأداء مرنا يستجيب لأي تغيير في إستراتيجية المنظمة.

- تحسين المحيط الاجتماعي للعمل: إذ تساعد عملية تقييم الأداء على توضيح أساليب النقابتين في المنظمة وتحسين علاقات العمل بها حيث يمكن القول أن تقييم الأداء هو وسيلة تنمية وزيادة الانسجام والترابط بين الأفراد والمنظمة، الأمر الذي يصعب تحقيقه غالبا في المنظمات ذات الثقافة التقليدية (الجامدة) أو السلطوية والبيروقراطية³.

- المساعدة في قياس الكفاءة الإنتاجية.

- تحديد تكاليف العمل الإنساني، وإمكانية ترشيد سياسات الإنتاج وسياسات التوظيف عن طريق الربط بين القائد والتكلفة.

- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزمات.

ثانيا : على مستوى العاملين:

من أهم الأهداف التي يحققها تقييم الأداء للعاملين ما يلي:

- يعطي تقييم الأداء للعاملين معنى للعدالة، مكان الشعور بأن جهودهم تثمن عشوائيا .

1 نعيمة فضيل، أهمية تقييم الأداء في تدعيم أداء المؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006، غير منشورة، ص41.

2 سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2003، ص 139.

3 صلاح الدين محمد عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 104

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

- يدفع العاملين للاجتهاد في العمل كونهم يعرفون أن أدائهم الوظيفي سوف يخضع للتقييم والتقدير الدائم من جانب رؤسائهم¹.

- إعدادهم بتغذية مرتدة عن أدائهم بالمقارنة مع ما كان متوقع منهم.

- تساعد عملية التقييم على اقتراح مجموعة من الوسائل والطرق المناسبة لتطوير لتطوير سلوك العاملين وتطوير بيئتهم الوظيفية بأساليب عملية وبصورة مستمرة².

ثالثا : على مستوى المديرين:

إن مواجهة المدير أو المشرف للفرد العامل للحكم على أدائه لا تعتبر عملية سهلة وإنما عملية تتميز بطابع التحدي الذي يدفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم، وهذا ما يدفع باتجاه تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم وصعوباتهم³.

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء

هناك أكثر من طريقة وأداة لتقييم الأداء، سواء في أدبيات الإدارة أو في الواقع التطبيقي، بعض هذه الطرق توفر مجموعة من البيانات يهتم العاملين التعرف عليها للوقوف على تقدمهم في الأداء ولكنها لا توفر مجموعة من البيانات اللازمة لمتخذي القرارات في مجال شؤون الأفراد، والبعض الآخر تعتمد عليه الإدارة في تنمية العنصر البشري.

كل طرق وإجراءات تقييم الأداء المتاحة لها مزايا وعيوب، وبعض المؤسسات تستخدم أكثر من طريقة لتحسين نظم تقييم الأداء بها⁴.

طرق التقييم يمكن تقسيمها إلى طرق حديثة وأخرى تقليدية.

حيث تركز الطرق التقليدية على الجوانب الكمية واستخدامها كمعايير ومؤشرات مالية إلى جانب اهتمامها بالأداء الفردي، بينما الطرق الحديثة تعتمد على الجوانب النوعية ومختلف الفئات الشخصية، وترتكز على الأداء الجماعي⁵.

1 Dacqueline (b) et ol, la fonction des ressources humaines, edition du nord, Paris, 2004, P23.

2 عبد الصمد سميرة ، أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية ، مذكرة ماجستير في تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص71.

3 زويلخ محمد، أثر التحفيز على أداء العاملين بالمؤسسة، دراسة حالة مؤسسة عموري للأجر الأحمر eurl الحاجب، بسكرة ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، 2012-2013، ص55.

4 عبد الحكيم أحمد الحزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، الجزء الأول، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999، ص92.

5 Robert le duff, encyclopedie du gestion et de management: edition dolloz, Paris, 1999, P895.

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

الفرع الأول: الطرق التقليدية.

من أهم الطرق التقليدية المستعملة نذكر ما يلي:

1- طريقة الترتيب البسيط.

تعتبر هذه الطريقة من أقدم الطرق المستخدمة في تقييم العاملين حيث يقوم الشخص القائم بعملية التقييم بترتيب الأفراد محل التقييم تنازليا حسب كفاءتهم من الأحسن إلى الأسوأ، وغالبا ما يتم ذلك بعد مقارنة أداء الشخص بالآخرين على ألا يتم التقييم بالنسبة لصفة واحدة، بل يجب أن يشمل الأداء الكلي للشخص¹.

مزايا هذه الطريقة:

- سهولة التطبيق.

- التفرقة بين الكفاء والغير كفاء بطريقة واضحة.

عيوب هذه الطريقة:

- أن شخصية القائم بالتقييم وطرق تفكيره واحتياجاته قد يترتب عليها نتائج غير موضوعية.

- يصعب تطبيقها في حالة وجود أعداد كبيرة من الأفراد.

- لا تظهر نواحي الضعف والقصور في أداء الموظف بالنسبة لكل مجال على حده².

2- طريقة المقارنة المزدوجة.

يقوم المقيم وفقا لهذه الطريقة بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الافراد العاملين الذين يخضعون هم ايضا لتقييم في المجموعة نفسها ، فإذا كان لدينا مثلا(4) افراد عاملين فيتم تقييم الفرد الأول (أ) مع الفرد الثاني (ب) لمعرفة من هو الأفضل ومن ثم تتم مقارنة الفرد الأول (أ) مع كل من (ج) و (د) لمعرفة أيهم أفضل ، لذا فإن إستخدام هذه الطريقة لأربعة أفراد عاملين يتضمن 08 قرارات حيث أن عدد القرارات المتخذة = عدد الأفراد العاملين × (عدد الأفراد العاملين - 1) مقسومة على 2

$$4 \times 5$$

$$\frac{\quad}{2} = 10 \text{ قرارات}$$

1 يمينه، أثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة حالة مجمع طهراوي، بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-2013، ص24.

2 توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء (مدخل جديد لعالم جديد) الطبعة الأولى، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2004، ص 61.

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

والصيغة الرياضية لذلك هي: $\frac{n(n-1)}{2}$. حيث n تشير إلى عدد الأفراد العاملين 1 .

مزايا هذه الطريقة:

- تتميز هذه الطريقة بأنه إذا قام أكثر من شخص بعملية المقارنة ، ففي الغالب سوف يصلون إلى نفس النتائج تقريبا حتى لو اتبعت أي طريقة أخرى من طرق التقييم .

عيوب هذه الطريقة:

- مع بساطة وسهولة هذه الطريقة، إلا أنه يصعب استخدامها في الأقسام التي تحتوي عددا كبيرا حيث سيكون عدد المقارنات كبير.

- لا يصلح لأغراض التدريب والترقية لأنها لا تحدد نواقص الأفراد، ويكاد يكون الفرض منها هو اختيار مدى نجاح المؤسسة في عملية الاختيار والتحسين.

- الوقت الذي تستغرقه هذه الطريقة في حالة كبر عدد الأفراد المطلوب تقييمهم2.

3- طريقة قوائم المراجعة.

- حيث تقوم الإدارة بإعداد قوائم تضم عبارات تشرح جوانب كثيرة من سلوك العاملين في العمل والصفات الواجب توفرها فيهم، وعلى المقيم أن يختار العبارة التي تصف أداء الفرد، ويكون ذلك إما بنعم أو لا، وعند الإتمام ترسل القوائم إلى إدارة الموارد البشرية لتحليلها وتحديد أوزان لكل إجابة فيها حسب درجة أهميتها، ثم تجمع هذه الأوزان ويكون الناتج هو مقدار كفاءة الفرد3.

مزايا هذه الطريقة:

- تقلل من تحيز المقيمين لأنه يشارك في إعدادها رؤساء الوظائف المراد تقييمها.

- بسيطة وسهلة الفهم والتطبيق.

عيوب هذه الطريقة:

- ذات تكلفة عالية إذ تتطلب من المؤسسة إعداد قوائم بقدر ما يوجد من الوظائف فيها، حيث أن عوامل

القوائم تختلف من وظيفة إلى أخرى، كما تتطلب وقت وجهد لإعدادها4.

1 عبد الباري درة وآخرون، إدارة القوى البشرية ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، القاهرة، مصر، 2008، ص 285- 286.

2 علي السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مكتبة غريب، مصر، 1985، ص335.

3 سهيلة محمد عباس، علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص 254.

4 صورية زاوي ، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة ، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2010، ص 14.

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

-الفرع الثاني: الطرق الحديثة:

-من أهم هذه الطرق نذكر:

1- الطريقة الإنشائية أو طريقة التقدير.

وهي الأكثر استعمالاً في القطاعات الإدارية، حيث كثيراً ما يقيم أداء الفرد في آخر العام بتقدير يعده المسؤول المباشر يبدي فيه رأيه حول أدائه وقد يكون التقدير وصفاً إنشائياً، وقد يكون تفصيلياً بحيث يشمل على وصف للمهام التي قام بأدائها، ونقاط القوة والضعف فيها والنتائج العامة لعمله¹.

2- طريقة الإدارة بالأهداف.

حيث تهتم جميع الطرق السابقة بتقييم أداء العاملين في فترات سابقة أم أسلوب الإدارة بالأهداف فننتيجة إلى الاهتمام بأداء المستقبل، إلى جانب الأداء في الماضي، ويتم ذلك من خلال مشاركة كل من الرئيس والمرؤوس بالتقييم لنفسه، على ضوء كل ما أنجزه خلال فترة زمنية معينة، والتعرف على نواحي القصور، وكيفية مواجهتها، تمهيداً للاتفاق مع الرئيس على برنامج جديد يتضمن أهدافاً أخرى، وواجبات محددة لفترة أخرى مقبلة².

3- طريقة الأحداث الحرجة.

تقوم هذه الطريقة على تحديد المتطلبات الأساسية لكل وظيفة ويقوم الرئيس بتتبع الأحداث والوقائع الهامة، التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل من جانب مرؤوسيه ومقابلتها بالمتطلبات الأساسية السابق تحديدها.

وتعرف هذه الطريقة ببرنامج سجل الأداء حيث يتم إعداد سجل لكل مرؤوس، ويقوم الرئيس بتسجيل الأحداث الهامة تباعاً ووفقاً لطبيعتها، سواء كانت إيجابية أو سلبية، وتمتاز بالبعد عن التحيز وتركيزها على تقييم أداء العامل خلال الفترة التي يبدأ فيها التقييم وتدفع العاملين إلى تنمية مهارات الابتكار والإبداع لديهم من خلال نقاط قوتهم وأيضاً تساعد الرئيس على توجيه الفرد لتفادي نقاط الضعف³.

1 منير نوري، فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الأولى، عمان، 2011، ص330-331.

2 فادق عبده فيلة، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص276.

3 عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، حلب، سوريا، الطبعة الأولى، 2005، ص424-425.

المبحث الثالث: ماهية تقييم أداء العاملين (الموارد البشرية)

يمثل تقييم الأداء تحديد وتعريف الفرد لكيفية أدائه لوظيفته وأحيانا عمل خطة لتحسين وتطوير أدائه، فمنذ تطبيق تقييم الأداء بصورة جيدة وصحيحة فإنه لا يوضح الفرد مستوى أدائه الحالي فقط لكنه يؤثر على مستوى جهد الفرد واتجاهات المهام المستقبلية عندما يتم تدعيمها بطريقة صحيحة تزيد احتمالات تحسين هذه الجهود في المستقبل، أيضا إدارة الفرد للمهام التي يقوم بها يجب أن تكون واضحة من خلال خطة عمل التحسيني والتطوير.

المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء العاملين (الموارد البشرية)

قبل التطرق لمفهوم تقييم أداء العاملين سنقوم بتحديد مصطلحات المشكلة له.

* **التقييم:** هو عملية المقارنة بين ما هو كائن، بما يجب أن يكون، ووضع حكم على الفرق بين ما يجب أن يكون، وما هو كائن في أي ميدان كان¹.

* **العاملين (الأفراد):** ويقصد بالأفراد العنصر البشري المتاح للمؤسسة أي كل العاملين بها سواء كانوا موظفين أو عمال يدويين، دائمين أو المؤقتين رؤساء أو مرؤوسين، وقد أصبح ينظر للأفراد في المؤسسات على أنهم أهم مواردها، بحيث تتوقف كفاءة وفعالية هذه المؤسسات على كفاءة هذا العنصر بعد التعرف على مفهوم المصطلحات المشكلة لتقييم أداء العاملين (الأفراد) يمكننا تقديم بعض التعريفات حول مفهوم تقييم أداء العاملين.

يمكن تعريف تقييم أداء العاملين بأنه " نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم² كما انه " العملية التي يتم بموجبها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد للمؤسسة خلال فترة زمنية محددة " ³. ويمكن تعريف تقييم أداء العاملين كذلك بأنه " دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم، ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية ، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل ، وتحمله لمسؤوليات أكبر ، أو ترقية لوظيفة أخرى " ⁴.

¹ Petit Belangexteol, Bexgeron, **question stratégique et opérationnelle des ressources humaines**, editeux

Geatennorine, 1993, pp 705– 706.

² احمد ماهر ، الاختبارات واستخداماتها في إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، 2003 ، ص 371

³ حسين إبراهيم بلوط ، إدارة الموارد البشرية (منظور استراتيجي) ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 2002 ، ص 370

⁴ صلاح عبد الباقي ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 1999-2000 ، 286

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

* مما تقدم يمكن تعريف تقييم أداء العاملين بأنه قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم ، وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم ، ومدى تقدمهم في العمل، وقدرتهم على الاستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور.

المطلب الثاني : أهداف تقييم أداء العاملين (الموارد البشرية)

لتقييم أداء العاملين فوائد كثيرة لكل من العاملين والمؤسسة:¹

فبالنسبة للعاملين فإن التقييم يساعد على تعريفهم بنواحي القصور في أدائهم ، ويعطي لهم الفرصة لتفاديها في المستقبل، وأيضا التعرف على نواحي السلوك غير المقبولة ، والتي تقلل من كفاءة العاملين من وجهة نظر الإدارة ، وبالتالي العمل على تجنبها واكتشاف مواهب العمل .

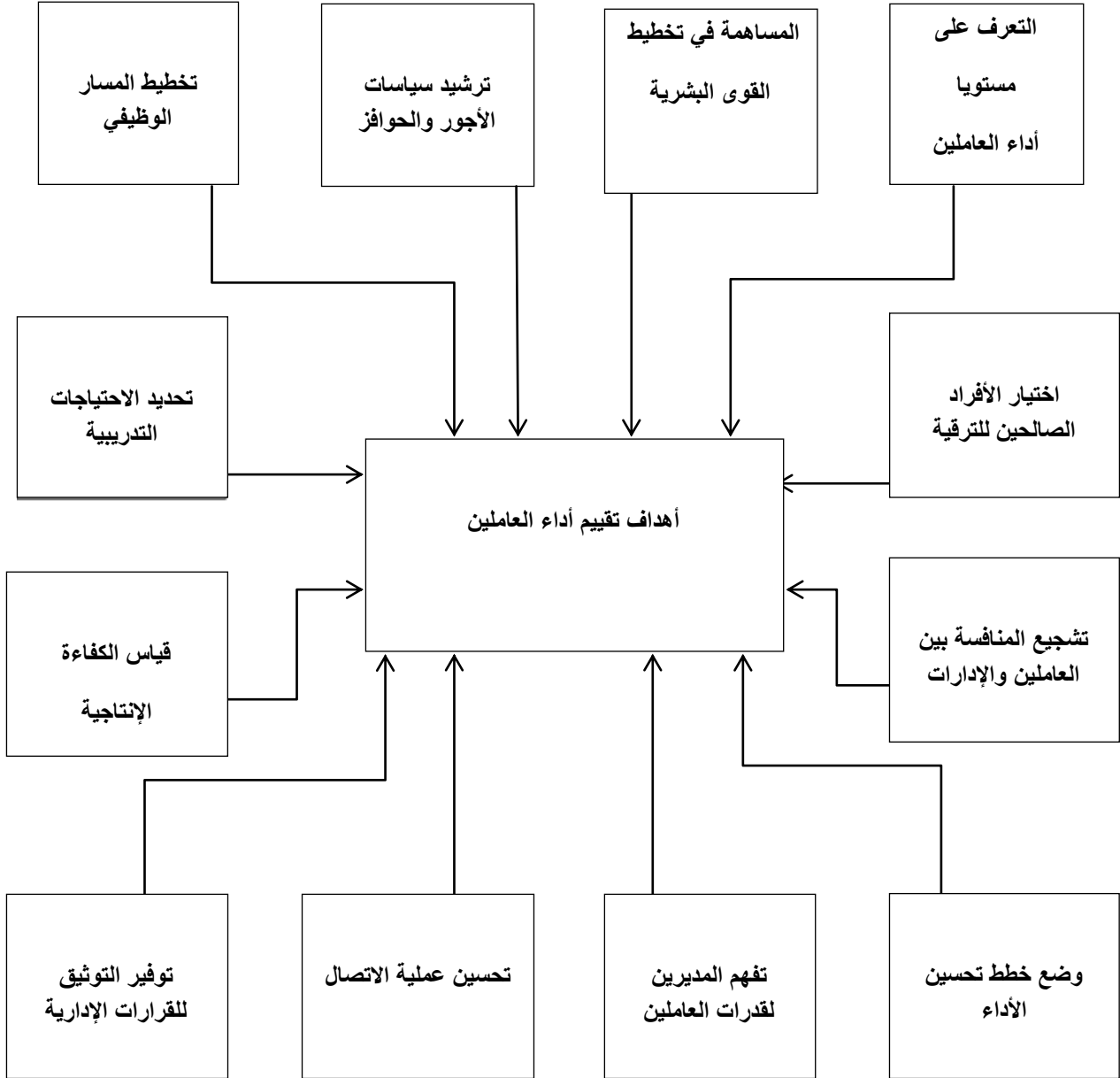
أما من ناحية الإدارة أو المؤسسة ، فغنه يستفاد من التقييم في إعداد سياسات موارد بشرية جيدة و واقعية، فنظام التقييم الموضوعي لأداء العاملين يساعد على ترشيد سياسة الاختيار والتعيين ، والحكم على سلامتها، كما يساعد على تحسين علاقات العمل في المؤسسة، فهو يخلق شعور بالراحة والطمأنينة بين العاملين ، بسبب وجود نظام سليم وعادل لتقييم أعمالهم ، كما يساعد نظام التقييم الموضوعي على إعداد سياسة جيدة لتدريب العاملين وتنميتهم ، حيث يتم إعداد البرامج التدريبية بناء على نقاط الضعف في أداء العاملين ، ويساعد أيضا على إعداد سياسة جيدة للرقابة ، فلي يقوم الرئيس بتقييم مرؤوسيه على أساس سليم فإن الأمر يستلزم منه الاحتفاظ ببيانات منظمة على أداء العاملين ، ونقاط القوة ، ونقاط الضعف فيهم، وهكذا بدوره يحسن من كفاءة العملية الرقابية في المؤسسة .

ويساعد النظام الموضوعي لتقييم الأداء للعاملين أيضا على احترام نظام العمل وقواعده ، لأن شعور الشخص بأن هناك من يقيم سلوكه وتصرفاته ، سوف يجعله أكثر التزاما بنظام وقواعد العمل الموضوعية، ويمكن تلخيص أهداف تقييم أداء العاملين في الشكل رقم (6) .

¹ صلاح عبد الباقي ، المرجع السابق ، ص 286

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

شكل رقم -6- : أهداف تقييم أداء العاملين :



المصدر : زهير ثابت مرجع سابق، ص 90

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

المطلب الثالث: أسس التقييم الفعال والمقارنة في أداء العاملين

الفرع الأول : أسس التقييم الفعال لأداء العاملين

يمكن تلخيص أهم الأسس والمبادئ التي يقوم عليها التقييم الفعال لأداء العاملين على النحو التالي:¹

- أ- تحديد أهداف ومجالات تقييم العاملين على نحو دقيق .
- ب- يجب أن تكون عملية التقييم الكلي موضوعية مع وجوب وضوح المعايير الخاصة بالتقييم .
- ج- يجب أن يكون نظام تقييم أداء العاملين ، وثيق الصلة بالوظيفة بقدر الإمكان .
- د- التعريف الواضح والدقيق لواجبات كل وظيفة ومعايير الأداء فيها .
- هـ- تدريب القائمين بالتقييم تدريباً كافياً على استخدام نظام وأساليب التقييم ونماذجه .
- و- يجب إن يكون للقائمين على التقييم اتصال يومي حقيقي مع العاملين الذين يتم تقييمهم .
- ج- إذا كان التقييم يتعلق بالعديد من مقاييس الأداء (مثل الحضور، الجودة، الكمية) فإن وزن كل مقياس فيما يتعلق بالعمل الكلي يتعين أن يكون ثابتاً على مدار وقت التقييم .
- ح- يجب إن يكون التقييم عن طريق أكثر من شخص واحد وان يتم التقييم بشكل مستقل .
- ط- يجب تزويد العاملين بتغذية عكسية بوضوح عن كيفية أدائهم ومستوى هذا الأداء .
- ي- يجب إن يتضمن تقييم أداء العاملين استخدام أسلوب تقييم النتائج الذي يركز على الصفات والسمات السلوكية .

الفرع الثاني: أسس المقارنة في تقييم أداء العاملين

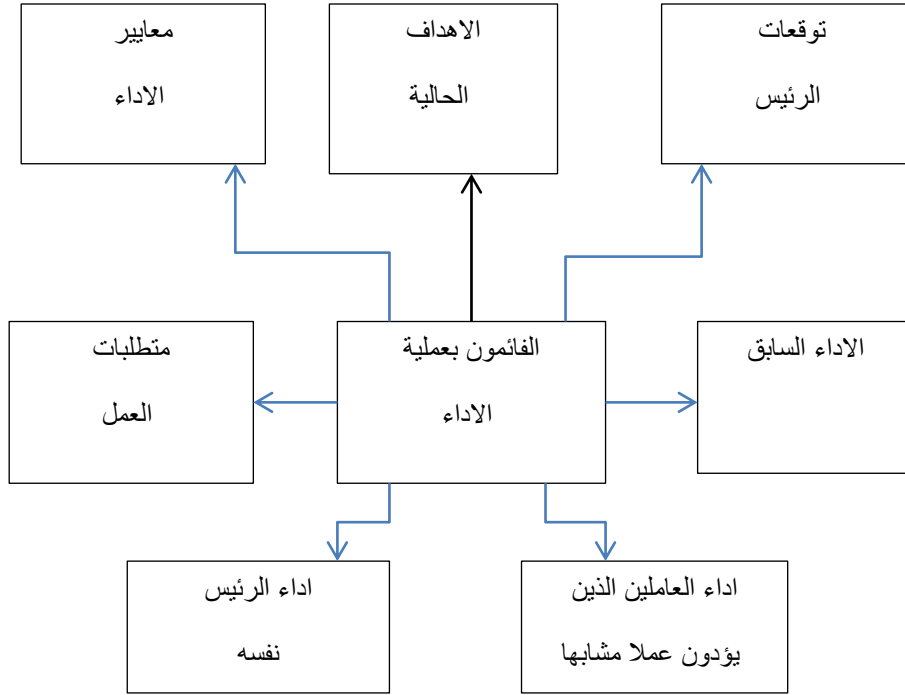
يتم مقارنة البيانات والمعلومات الخاصة بأداء العامل بالأهداف المحدد مسبقاً، أو التوقعات ، أو متطلبات العمل، ونلاحظ ما إذا كان أداء العامل فاق أو ساوى أو قل عن المعيار المطلوب، و الشكل رقم (7) يعرض أهم الأسس الشائعة التي تستخدم في عملية المقارنة.²

¹ زهير ثابت ، المرجع سابق ، ص 91 .

² المرجع نفسه ، نفس الصفحة .

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

شكل رقم (7): أسس المقارنة في تقييم أداء العاملين



المصدر: زهير ثابت مرجع سابق، ص 101

من الشكل نستنتج أسس المقارنة التالية: ¹

1 - توقعات الرئيس: تعتبر توقعات المشرف على أداء العامل أساسا شائعا وصادقا للمقارنة ، ولكي تكون كذلك ، يجب إن تكون معروفة ومفهومة من قبل العاملين ويمكن مقارنتها مع توقعات مشرفين آخرين .

2 - الأهداف الحالية: تعد الأهداف التي يجب أن يحققها العامل خلال فترة زمنية معينة أساسا فعلا لمقارنة أداء العامل وتقييمه ، وستعكس هذه الأهداف بالطبع على توقعات الرئيس ، ولكن من المحتمل إن تتضمن الأهداف كافة المسؤوليات في العمل ومن ثم لا تكفي هذه الأهداف وحدها للحصول على تقييم كامل ، بالإضافة إلى إن بعض الظروف الخارجة عن إرادة العامل قد تؤثر في انجازه لأهدافه سلبا أو إيجابا ، مما يستلزم وضع هذا في الحسبان في عملية التقييم .

¹ زهير ثابت ، المرجع سابق ، ص 101

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

- 3 **معايير الأداء:** تتنوع معايير الأداء فمنها الكمية و النوعية ومنها المعايير الزمنية ومعايير التكاليف، فعند قياس الأداء الفعلي نقوم بمقارنته بمعايير الأداء.
- 4 **المقارنة مع عاملين آخرين** يؤدون عملا مشابها : وتساعد هذه المقارنة في مجالين اثنين هما :
أولا : أنه إذا لم يكن لدى الرئيس مقياس مطلق يستخدم كمعيار أو قد لا تكون خبراته وتوقعاته قابلة للتطبيق في هذه الحالة ، فإنه من المفيد الاهتمام بكيف يؤدي آخريين العمل المطلوب خاصة الجيدين منهم .
- ثانيا : انه عندما يشرع الرئيس في ترشيح أي من العاملين للترقية أو النقل ، أو الفصل فإن عليه أن يقارن بينهم للوصول إلى التوصية المناسبة في هذا الشأن .
- 5 **الأداء السابق:** يمكن مقارنة الأداء في فترة العمل الحالية مع الأداء في فترة عمل سابقة، وتظهر المقارنة الاتجاه نحو التقدم الذي يبديه أعضاء العمل ، هل يتحسن الأداء أو يظل مستمرا على حاله أو يتدنئ ؟
- 6 **أداء الرئيس نفسه :** وهنا يقوم الرئيس بمقارنة أداء العمل بأدائه هو قبل أن يصبح رئيسا ، وهذا عندما يكون المشرف قد نال الترقية في نفس القسم او الإدارة .
- 7 **متطلبات العمل :** يقارن بعض الرؤساء بين النتائج التي يحققها العامل ومتطلبات العمل، فالعامل يقوم بتأدية المطلوب منه أو لا يقوم بتأديته على أكمل وجه، ويمكن التعرف على متطلبات العمل من خلال وصف الوظيفة، حيث يجب أن تغطي كافة المسؤوليات والواجبات المحددة للعامل وأن تركز بقدر الإمكان على النتائج النهائية التي يجب الوصول إليها، وأن تصف الظروف التي تؤدي إلى أداء جيد ، ويجب أن تكون متطلبات العمل واضحة ودقيقة .

الفصل الثاني: الإطار النظري و المفاهيمي للأداء

خلاصة الفصل الثاني :

يعتبر موضوع الأداء وتقييمه من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم المؤسسات ذلك أن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى كفاءة وفعالية أداء العاملين لديها، حيث تعاني المؤسسات عامة والمؤسسات العمومية الصحية خاصة من مشكلة وصعوبة تقييم أداء عاملها، وهذا لصعوبة التقييم من الناحية الوظيفية، لأن تقييم أداء الأفراد وفعاليتهم لا يتحقق فقط بحسن التخطيط والتصميم، وإنما يعتمد أيضا على دقة التنفيذ من جانب القائمين على هذه العملية، كما يتأثر أيضا بإقتناع الأفراد محل التقييم وإقبالهم على استيعاب وتفهم محتوى التقييم وأهدافه.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعد ما قمنا به في الجانب النظري من خلال الفصلين الأول والثاني إيضاحًا لكل من الإطار المفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات و الإطار المفاهيمي للأداء ، نتناول في هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات حول العناصر التي لها علاقة بالمتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات، وكذا المتغير التابع المتمثل في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث : عرض وتفسير نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

في هذا المبحث سنتناول المنهجية التي تم إتباعها للدراسة وذلك من خلال التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة مع عرض لهيكلها التنظيمي الذي يوضح مجموع المصالح.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.

تعتبر المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري (خدماتي، صحي) حديثة النشأة، أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 140/07، المؤرخ في: 19 ماي 2007 والمتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، وتنظيمها وسيرها¹، وقد تم إنجاز مقرها عام 1998، وهي تتربع على مساحة تقدر بـ: 1222م²، المبنية منها تقدر: 893م² وهي تغطي الخدمات الصحية على مستوى بلديتين:

- بلدية جمورة : وهي المقر الرئيسي للمؤسسة وتتضمن العيادة متعددة الخدمات جمورة وخمسة قاعات للعلاج كائنة بكل من قرى بني سويك-قديلة- الطارف -ماورو- جمورة.
- بلدية برانيس : تتضمن العيادة متعددة الخدمات برانيس تتربع على مساحة كلية تقدر بـ: 1971م² المبنية منها تقدر بـ: 1566م² وتحتوي على قاعتي علاج كائنتين بكل من قرى: لولاج - برانيس.

وتضمن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة التغطية الصحية على مستوى العيادتين (برانيس، جمورة) على مدار أربعة وعشرون ساعة. ويبلغ عدد موظفي وعمال المؤسسة الإجمالي: 227 عامل منهم: 25 من الإداريين، 110 من الشبه طبيين، 42 من الممارسين الطبيين، 23 من العمال المتعاقدين بالتوقيت الكامل والسائقين وأخيرا 27 من العمال المتعاقدين بالتوقيت الجزئي، والمؤسسة تندرج ضمن الصنف د حسب التصنيف الوزاري للمؤسسات العمومية للصحة الجوارية (أ، ب، ج، د)²، وهي تتكون من عدة مصالح إدارية (المديرية الفرعية الموارد البشرية، مكتب الأمانة العامة، المديرية الفرعية المالية والوسائل،..) ومصالح تقنية (مصلحة الوقاية، مصلحة المخبر، مصلحة الأشعة، مصلحة حماية الأمومة والطفولة، مصلحة الصيدلانية، مصلحة طب الأسنان، مصلحة التوليد،...).

¹ المرسوم التنفيذي 140/07، المؤرخ في: 19 مايو 2007، الجريدة الرسمية العدد رقم: 33، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، وتنظيمها وسيرها.

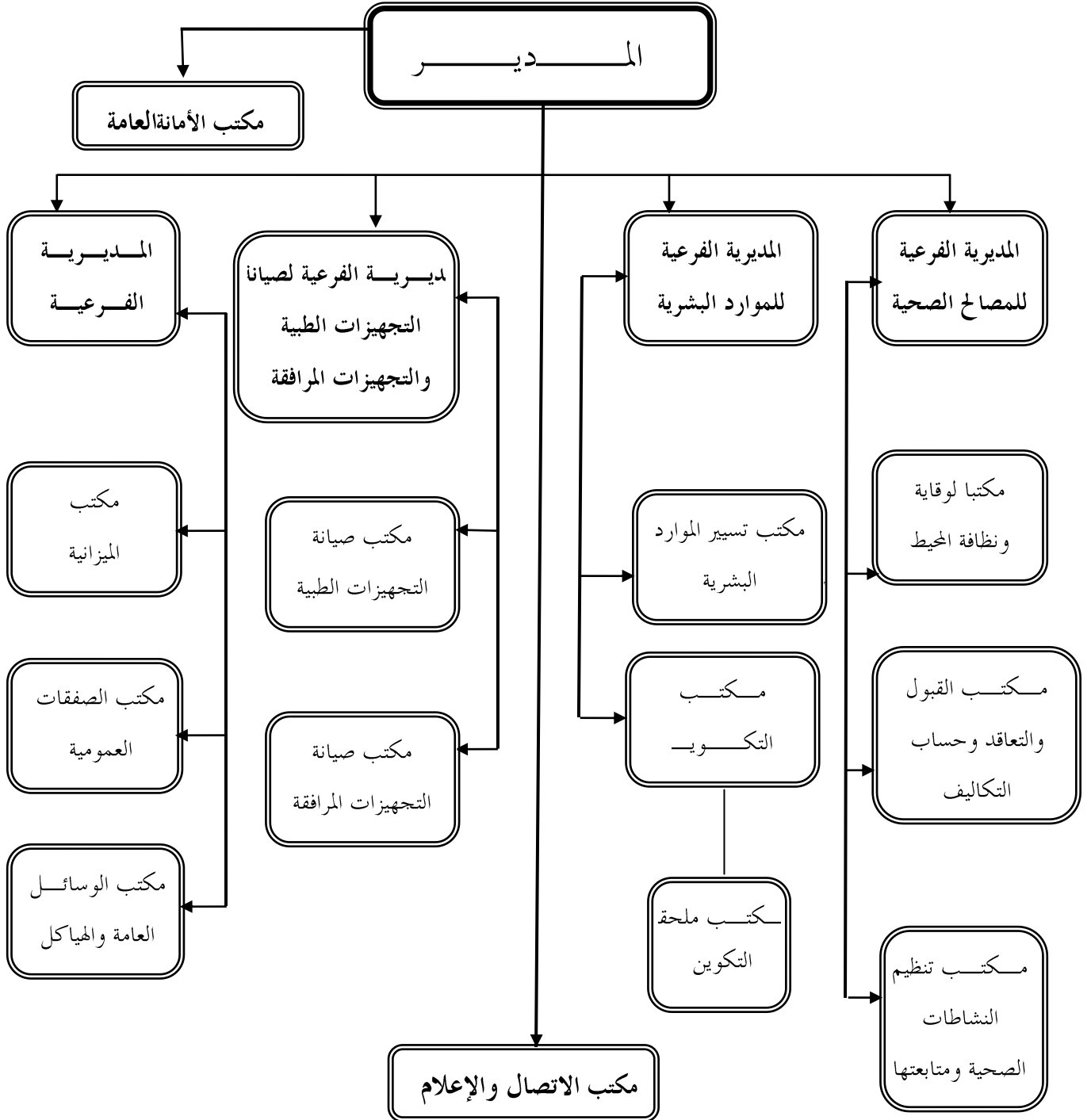
² قرار وزاري مشترك مؤرخ في 21 صفر عام 1433، الموافق لـ: 15 يناير سنة 2012، الجريدة الرسمية العدد رقم: 20، يحدد معايير تصنيف المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتصنيفها.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.

يتمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة فيما يلي³:

الشكل رقم 8-: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على وثائق من المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة.

³القرار الوزاري المشترك المتضمن التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

استنادا إلى القرار الوزاري المشترك بين وزارتي المالية ووزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات الذي يتضمن التنظيم الداخلي للمؤسسة فإن هيكلها التنظيمي يتكون وفقا للتنظيم العام من:

- **مكتب المدير:** يعين المدير بقرار وزاري وتسنده له مهمة تسيير المؤسسة ماليا وإداريا، كما له سلطة الرقابة على مستخدميه في الإطار القانوني الذي يخول له هذه الصلاحيات، كما تنهى مهامه بقرار وزاري وفقا للأشكال القانونية التي تم تعينه بها.

- **مكتب الأمانة العامة:** يقوم هذا المكتب بالأشغال المنوطة والمباشرة بمكتب المدير من استلام الرسائل والرد عليها، ويقوم بحفظ جميع الأوراق والمستندات والمراسلات والوثائق ومعالجة البريد الصادر والوارد من وإلى الإدارة، استقبال الأشخاص المترددين على المؤسسة واستقبال المكالمات الهاتفية وتحويلها للجهات المعنية، كما يلعب دور الوسيط بين مكتب المدير وباقي المديريات الفرعية التابعة للمؤسسة داخليا وخارجيا، كما ينبغي على القائمين عليه التحلي بصفة حفظ الأسرار المهنية.

- **مكتب الاتصال والإعلام:** يقوم هذا المكتب بإجراء جميع الاتصالات داخليا ويتحصل على المعلومات بغية نشرها محليا، أما الاتصالات التي تكون خارج هذا النطاق فتكون تحت إشراف مديرية الصحة والسكان للولاية كونها الهيئة الوصية على المؤسسة، كما يهتم هذا المكتب باستقبال وإرسال المراسلات عبر البريد الإلكتروني، متابعة التكوينات الخاصة بالبرامج الإلكترونية والعمل على تطبيقها داخل المؤسسة..

كما أن للمؤسسة أربع مديريات فرعية هي:

- **المديرية الفرعية للمالية والوسائل:** تقوم هذه المديرية بتقدير حاجيات المؤسسة بالنظر إلى الإيرادات
المنجزة عن التمتع

هـيئات الضمان الاجتماعي والنفقات الضرورية لتحقيق هدفها، سواء تعلق الأمر برواتب العمال، العتاد، تجهيزات مكتبية أو طبية، أثاث،... الخ، حيث تقوم كذلك بالسهر على إعداد وتنفيذ الميزانية الممنوحة للمؤسسة، والقيام بعمليات المحاسبة (الالتزام، التصفية، الأمر بالدفع) وذلك بتحرير سندات الطلب و الفوترة وانجاز حوالات الدفع الخاصة بالإنفاق، كما تسهر على إبرام الصفقات، والاتفاقيات وغيرها من المناقصات لصالح المؤسسة.

- **المديرية الفرعية للمصالح الصحية:** تسهر هذه المديرية على القيام بنشاطات التغطية الصحية على مستوى كل الهياكل التابعة للمؤسسة وتشرف على تسييرها، والتكفل بالطب المدرسي، وتنفيذ المخططات الصحية المحلية والوطنية.

- **المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية:** دور هذه المديرية هو إصلاح جميع أعطاب الأجهزة الطبية والأجهزة المرفقة لها، غير أن المؤسسة لا تستغل هذه المديرية نتيجة لانعدام الإطار القانوني

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

لتوظيف العنصر البشري المؤهل للعمل بهذه الوظيفة (مهندسين وتقنيين بيوتبيين...)،

لذا تلجأ المؤسسة لنظام التعاقد مع المتعهدين الخارجيين المختصين في صيانة وإصلاح أعطاب التجهيزات الطبية.

- المديرية الفرعية للموارد البشرية : هذه المديرية تحظى بمتابعة المسار المهني للموظفين ابتداء من تاريخ تنصيبهم إلى غاية الإحالة على التقاعد أو الانفصال عن العمل، كما تقوم بمتابعة المنازعات التي تنجم جراء الإخلال بالالتزامات والواجبات، كما تسهر على أداء الحقوق وتطبيق القوانين السارية المفعول، كما تقوم بإعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية من خلال إبداء التوقعات لرصد اليد العاملة لسد النقص أو العجز من خلال عمليات التوظيف داخليا أو خارجيا، كما تسهر على تكوين الموظفين لرفع مستواهم وبالتالي تحسين قدراتهم.
- كما تتكون المؤسسة من مجموعة من العيادات المتعددة الخدمات، وقاعات العلاج تغطي محيط، إذ يقتصر دورها ونشاطها الصحي على:
 - الوقاية والعلاج القاعدي.
 - تشخيص المرض.
 - العلاج الجوارحي.
 - الفحوصات العامة والمتخصصة.
 - التدابير التناسلية والتخطيط العائلي.
 - تنفيذ البرامج الصحية لمصلحة السكان.
 - كما تساهم في حماية البيئة.
 - تحسين معارف المستخدمين ورفع مستواهم.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طرق جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها.

الفرع الأول: طرق جمع البيانات.

يعتمد البحث على نوعين أساسيين من البيانات:

- 1-البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS والاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
 - 2-البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من خلال مراجعة الكتب والمنشورات الورقية والإلكترونية، والرسائل والأطروحات الجامعية ومختلف المقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة.
- الفرع الثاني: أداة الدراسة.

يهدف اختبار العلاقة بين متغيري الدراسة، تم إعداد استبيان مكون من قسمين رئيسيين هما:

1- القسم الأول: ويشمل البيانات الشخصية والوظيفية.

2- القسم الثاني: ويشمل محاور الدراسة، ويتكون من 37 عبارة موزعة على محورين

رئيسيين:

- المحور الأول: خاص بتكنولوجيا المعلومات ويحتوي على 25 عبارة موزعة على خمسة أبعاد.

- المحور الثاني: خاص بالأداء ويحتوي على 12 عبارة.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان والذي يتكون من ثلاث اقتراحات للإجابة وهي: موافق، محايد، غير موافق، كما هو موضح بالجدول الموالي:

جدول رقم (2) مقياس ليكارت الثلاثي.

التصنيف	موافق.	محايد.	غير موافق.
الدرجة	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالب.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V20)، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات.

1 معامل ألفا كرونباخ: للتأكد من درجة ثبات أداة الدراسة المستخدمة.

2 معامل صدق المحك: وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

3 حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة استجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغيرات.

4 اختبار كولومجروف - سميرنوف: (Kolmogorov-Smirnov) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وطبيعة الاختبارات التي تناسبها.

5 معامل الارتباط سبيرمان: لدراسة العلاقة بين المتغيرين وبهدف معرفة درجة وعلاقة الترابط بين المتغير المستقل من خلال أبعاده والمتغير التابع بمختلف أبعاده.

6 تحليل التباين للانحدار: (Analysis of Variance) لاختبار مدى ملائمة النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة.

7 تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple Regression stepwise) وذلك لاختبار أثر

المتغيرة المستقلة المتعلقة بالنموذج المتبنى ومدى تأثيرها على المتغير التابع حسب نظرة وتصورات أفراد عينة البحث.

الفرع الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة.

1: صدق أداة الدراسة

أ- الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

تم التأكد من صحة الأداة ومصداقيتها، بعد أن تم عرضها على عدد من المحكمين والأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم ومن ثم إجراء التعديلات في ضوء توصياتهم وآرائهم، وقد اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري لأداة الدراسة، ولقد حكم الاستبيان من قبل ثلاث أساتذة كما هو موضح في الملحق رقم: (01).

ب- صدق المحك:

يتم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" إذ نجد أن معامل صدق المحك لمتغير تكنولوجيا المعلومات بلغ (0.905)، ومعامل صدق المحك لمتغير الأداء بلغ (0.837)، ومعامل صدق المحك للاستبيان ككل بلغ (0.852)، كما هو موضح في الجدول: (03) وهي معاملات كبيرة جداً ومناسبة لأغراض وأهداف الدراسة.

2: ثبات أداة الدراسة.

ويقصد به مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو تكررت الدراسة في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل متغير وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة.

الجدول رقم (3) معاملات الصدق والثبات.

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا	معامل صدق المحك
تكنولوجيا المعلومات	25	0.820	0.90
01 استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات	5	0.617	0.78
02 المكونات المادية (التجهيزات)	5	0.605	0.77
03 الموارد البشرية (الأفراد)	5	0.702	0.83
04 الشبكات	5	0.685	0.82
05 البرمجيات	5	0.685	0.82
الأداء	12	0.702	0.83
الاستبيان ككل	37	0.727	0.85

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20.

تشير النتائج إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل من المتغيرين والأبعاد والاستبيان ككل أكبر من 0.60 وبالتالي فإن أداة الدراسة مقبولة .

المطلب الثاني: الدراسة الوصفية لعينة الدراسة.

سننطلق إلى التعريف بالعينة التي تمت حولها الدراسة، وتبيان الأدوات التي جمعت بها المعلومات وكذلك الوسائل الإحصائية المستعملة، وإلى دراسة خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

الفرع الأول: وصف عينة الدراسة.

لقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 60 موظف من مختلف المستويات الوظيفية (إداريين، طبيين، شبه طبيين) تمثل نسبة 33.89%، من بين العدد الإجمالي للموظفين بالمؤسسة البالغ عددهم 177 موظف وذلك بعد استثنائنا للعمال المتعاقدين بالتوقيت الكامل والجزئي والسائقين وتم توزيع الاستبيان عليهم، وقد أعيدت بأكملها وكانت نسبة الاسترجاع 100% وبعد فحصنا لـ: 60 استبياننا وتحليلها تبين لنا أنها صالحة للتحليل والدراسة.

الفرع الثاني: خصائص مبحوثي عينة الدراسة.

مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

جدول رقم(4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	24	40
	أنثى	36	60
	المجموع	60	100
العمر	أقل من 30 سنة	23	38.3
	من 30 إلى أقل من 40	24	40
	من 40 إلى أقل من 50	7	11.7
	من 50 سنة فأكثر	6	10
	المجموع	60	100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	31	51.7
	من 5 إلى أقل من 10	20	33.3
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	4	6.7
	من 15 سنة فأكثر	5	8.3
	المجموع	60	100
السلك الوظيفي	الممارسين	14	23.3
	الشبه طبيين	27	45
	الإداريين	19	31.7
	المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20.

يبين الجدول أن نسبة 40% من أفراد عينة الدراسة كانت من الذكور بينما تمثل فئة الإناث ما نسبته 60% أي أن النسبة الأكبر لمبحوثي عينة الدراسة كانت من الإناث، وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسات العمومية للصحية ذات الطابع الخدماتي أي تقديم الخدمات الصحية، إذ نجد أن نسبة الإناث أكبر من الذكور في قطاع الخدمات على عكس في قطاع الصناعة. أما بالنسبة لمتغير العمر أظهرت نتائج الدراسة أن الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) هي الغالبة وبنسبة 40% وتليها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة 38% ثم تليها الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة 11.7% والنسبة الأقل كانت للفئة العمرية أكثر من 50 سنة بنسبة 10% وعليه نستنتج أن غالبية المبحوثين هم من الفئة الشبابية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

وعند ملاحظة سنوات الخبرة لدى المبحوثين نجد أن ما نسبته 51.7% من المبحوثين هم ممن تقل أدميتهم في المؤسسة عن 5 سنوات، وأن 33.3% منهم تتراوح أدميتهم بين 5 و 10 سنوات ثم تليها نسبة 8.3% هم من فئة الذين تزيد سنوات أدميتهم عن 15 سنة وأقل نسبة 6.7% كانت للذين تتراوح سنوات الأقدمية لديهم بين 10 و 15 سنة، وهذا راجع في الأساس لحدثة نشأة المؤسسة.

وفيما يخص السلك الوظيفي يبين الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى سلك الشبه طبيين بنسبة 45% في حين بلغت نسبة المبحوثين الذين ينتمون إلى سلك الإداريين 31.7%، أما نسبة أفراد العينة الذين ينتمون إلى سلك الممارسين الطبيين بلغت 23.3%.

الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف سمرنوف).

وهو اختبار ضروري لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، والجدول رقم (05) يوضح نتائج الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل من المتغير (تكنولوجيا المعلومات) أكبر من 0.05 أي $sig > 0.05$ وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، و نفس الشيء بالنسبة (الأداء) حيث بلغ مستوى الدلالة 0.128 وهي قيمة أكبر من 0.05 مما أي $sig > 0.05$ يعني أن المتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي سوف تقوم بإجراء التحليل المعلمي للدراسة.

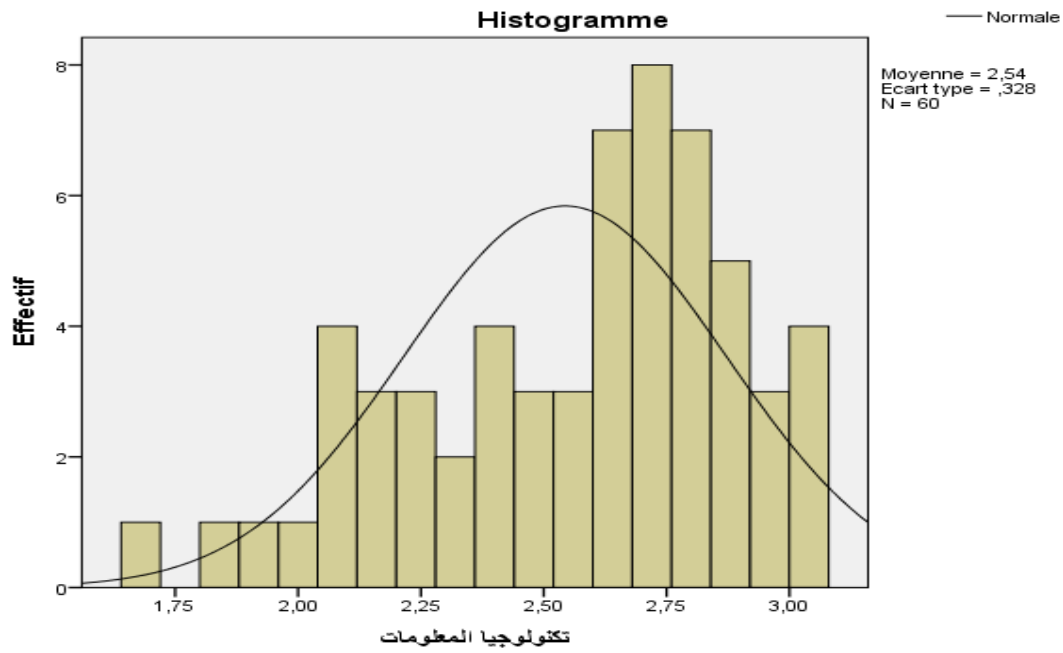
جدول رقم (5): يبين اختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف سمرنوف Kolmogrov_Smirnov)

المتغير	قيمة Z	مستوى المعنوية (القيمة الاحتمالية) sig
تكنولوجيا المعلومات	1.048	0.222
الأداء	1.410	0.138

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20.

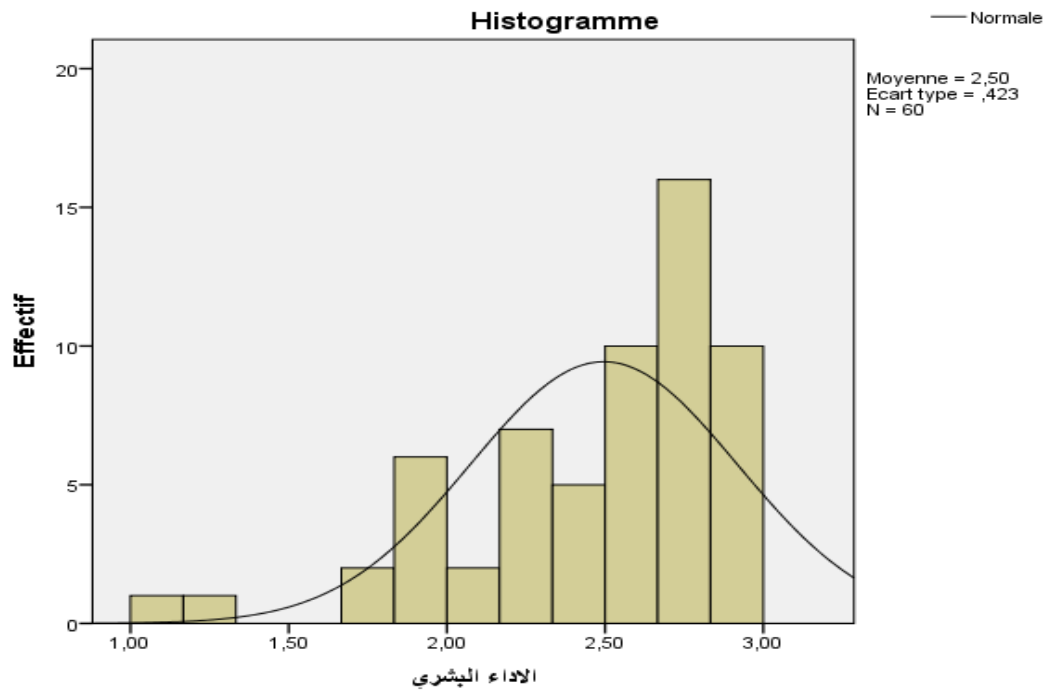
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الشكل رقم 9-: التوزيع الطبيعي للمتغير تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من مخرجات برنامج SPSS.V20

الشكل رقم 10-: التوزيع الطبيعي للمتغير الأداء



المصدر: من مخرجات برنامج SPSS.V20.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتفسير نتائج الدراسة.

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل لنتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات، وقد تم استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط بيرسون لاختبار صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.

المطلب الأول: دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الدراسة.

تظهر الجداول رقم (6، 7، 8، 9، 10، 11، و 12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو فقرات الأبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي وتقرر أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة من 1 إلى 1.66 دالا على مستوى منخفض من القبول ومن 1.67 إلى 2.33 دالا على مستوى متوسط من القبول ومن 2.34 إلى 3 دالا على مستوى مرتفع من القبول.

1 بعد استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات :

جدول رقم (6): اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات.

الترتيب	درجة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم	بعد استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات
4	مرتفع	0.593	2.57	1	
3	مرتفع	0.520	2.63	2	
2	مرتفع	0.515	2.65	3	
5	مرتفع	0.651	2.52	4	
1	مرتفع	0.606	2.65	5	
2	مرتفع	0,425	2.60	البعد	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20.

*من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذا البعد المكون من خمسة فقرات حظي بدرجة موافقة مرتفعة واحتل المرتبة الثاني بالنسبة لمتغير تكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي بلغ 2.60 و انحراف معياري 0,425، حيث جاءت الفقرة الخامسة في المرتبة الأولى بموافقة مرتفعة من خلال متوسط حسابي بلغ 2.65 وانحراف معياري 0.606، تليها الفقرة الثالثة في المرتبة الثانية بموافقة مرتفعة من خلال متوسط حسابي بلغ 2.65 وانحراف معياري 0.515، تليها على التوالي الفقرات الثانية ، فالأولى، فالرابعة ، وبدرجات موافقة مرتفعة أيضا.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

*الإجابات عن فقرات هذا البعد تبرز أن:

- المؤسسة تعتمد بشكل مرتفع على معيار استخدام تكنولوجيا المعلومات ، حيث تمتلك بنية تحتية متطورة ونظامها المعلوماتي يعتمد كلياً على الحاسوب فهي تواكب التغيرات من حيث استعمالها لتكنولوجيا المعلومات وتعتبرها مورداً هاماً له قيمة.
- 2- بعد المكونات المادية (التجهيزات) :

جدول رقم (7) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد المكونات المادية (التجهيزات)

الترتيب	درجة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم	بعد المكونات المادية (التجهيزات)
1	مرتفع	0.542	2.67	6	
3	مرتفع	0.650	2.47	7	
2	مرتفع	0.563	2.57	8	
5	مرتفع	0.699	2.45	9	
4	مرتفع	0.623	2.47	10	
4	مرتفع	0.419	2.52	البعد	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20.

- *من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذا البعد احتل الترتيب الرابع بالنسبة لمتغير تكنولوجيا المعلومات ، حيث كانت درجة الموافقة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ 2,52 وانحراف معياري 0,419 وقد جاءت كل فقراته بدرجة موافقة مرتفعة حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 2,67 وانحراف معياري 0,542 والثامنة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2,57 وانحراف معياري 0,563، وجاءت الفقرة السابعة في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ 2,47 وانحراف معياري 0,650 ثم تليها الفقرة العاشرة، والتاسعة بمستوى قبول مرتفع أيضاً.
- *الإجابات عن فقرات هذا البعد تبرز أن:

- تقوم المؤسسة باستعمال أجهزة الحاسوب لغرض تقديم الخدمة الصحية
- الأجهزة والمعدات تستعمل في تطوير عمل المؤسسة .
- المؤسسة توفر العدد الكافي من التجهيزات لإنجاز مختلف الأعمال .
- الأجهزة والمعدات تساعد في تقليص الوقت المطلوب لأداء العمل .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

03- بعد الموارد البشرية (الأفراد):

جدول رقم (8) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد الموارد البشرية (الأفراد)

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف	المتوسط	رقم	بعد الموارد البشرية (الأفراد)
2	متوسط	0.524	2.72	11	
5	مرتفع	0.619	2.42	12	
4	مرتفع	0.558	2.60	13	
3	مرتفع	0.475	2.67	14	
1	مرتفع	0.437	2.75	15	
1	مرتفع	0.309	2.63	البعد	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20.

*من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذا البعد احتل الترتيب الأول بالنسبة لمتغير تكنولوجيا المعلومات، حيث كانت درجة الموافقة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ 2,63 وانحراف معياري 0,309 وقد جاءت كل فقراته بدرجة موافقة مرتفعة، حيث كانت الفقرة الخامسة عشرة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2,75 وانحراف معياري 0,437، تليها على التوالي الفقرة الحادية عشرة بمتوسط حسابي بلغ 2,72 وانحراف معياري 0,524 فالرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ 2,67 وانحراف معياري 0,475 فالثالثة عشرة فالثانية عشر على التوالي.

*الإجابات عن فقرات هذا البعد تبرز أن:

- الموظفون يحرصون على اكتساب خبرات جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك بالبحث داخل المؤسسة وخارجها حيث يبادرون ذاتيا للالتحاق بدورات التأهيل والتكوين رغبة منهم في تحسين أدائهم ، كما الموظفين الأكثر خبرة وتجربة في مجال تكنولوجيا المعلومات ملتزمون بمتابعة وإرشاد زملائهم الأقل خبرة .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

4- بعد الشبكات:

جدول رقم (9) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد الشبكات.

الترتيب	درجة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الفقرة	بعد الشبكات.
5	متوسط	0.676	2.18	16	
3	مرتفع	0.588	2.40	17	
2	مرتفع	0.619	2.42	18	
1	مرتفع	0.650	2.47	19	
4	مرتفع	0.666	2.38	20	
5	مرتفع	0.524	2.37	البعد	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20.

*من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذا البعد احتل الترتيب الخامس، ولكن بدرجة موافقة مرتفعة أيضا بمتوسط حسابي بلغ 2,37 وانحراف معياري 0,524 وقد جاءت كل فقراته بدرجة موافقة مرتفعة ما عدا الفقرة السادسة عشر فقد جاءت بدرجة موافقة متوسطة حيث احتلت الفقرة التاسعة عشرة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2,47 وانحراف معياري 0,650 وتليها الفقرة الثامنة عشرة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2,42 وانحراف معياري 0,619، ثم السابعة عشرة بمتوسط حسابي بلغ 2,40 وانحراف معياري 0,588 ثم تليها الفقرة العشرين في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 2,38 وانحراف معياري 0,666 ، و بدرجة موافقة مرتفعة ، أما الفقرة السادسة عشرة فجاءت بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ 2,18 وانحراف معياري 0,676 .

*الإجابات عن فقرات هذا البعد تبرز أن:

- امتلاك المؤسسة لبريد الكتروني دائم وفعال تستخدمه للاتصال بموظفيها وبالمؤسسات والهيئات الأخرى ، كما تستخدم شبكة الانترنت للاتصال بين العاملين فيما بينهم وشبكة الاكسترنال للاتصال بينها وبين المؤسسات الأخرى، أما الفقرتين التاسعة عشرة و العشرين فجاء التقييم متوسطا من قبل الموظفين خاصة ما تعلق بتوفير المؤسسة للانترنت لجميع الموظفين .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

5- بعد البرمجيات:

جدول رقم (10) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد البرمجيات.

الترتيب	درجة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الفقرة	بعد البرمجيات
2	مرتفع	0.853	2.68	21	
1	مرتفع	0.862	2.70	22	
3	مرتفع	0.919	2.65	23	
5	متوسط	0.892	2.33	24	
4	مرتفع	0.899	2.58	25	
3	مرتفع	0.348	2.59	البعد	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20.

*من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد البرمجيات احتل الترتيب الثالث ، حيث كانت درجة الموافقة مرتفعة وبللمتوسط الحسابي 2,59 والانحراف المعياري 0,348 وقد جاءت كل فقراته بدرجة موافقة مرتفعة ما عدا الفقرة الرابعة والعشرين ، فقد جاءت بدرجة موافقة متوسطة حيث احتلت الفقرة الثانية والعشرون المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2,70 وانحراف معياري 0,862 وتليها الفقرة الواحدة والعشرون في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2,68 وانحراف معياري 0,853 ، ثم الثالثة والعشرون بمتوسط حسابي بلغ 2,65 وانحراف معياري 0,919 ثم تليها الفقرة الخامسة والعشرون في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 2,58 وانحراف معياري 0,899 و بدرجة موافقة مرتفعة. أما الفقرة الرابعة والعشرون فجاءت بدرجة موافقة متوسطة و بمتوسط حسابي بلغ 2,33 وانحراف معياري 0,892 .

*الإجابات عن فقرات هذا البعد تبرز أن:

- المؤسسة توفر أنظمة وبرامج حماية من اجل حماية بياناتها .
- المؤسسة تقوم بتطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة التطور في عالم تكنولوجيا المعلومات .
- الموظفين يعتمدون على كفاءتهم الفردية في إنتاج برمجيات لصالح المؤسسة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

6- متغير - تكنولوجيا المعلومات ككل:

جدول رقم (11) اتجاهات أفراد العينة نحو المتغير تكنولوجيا المعلومات ككل .

الترتيب	درجة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الفقرة	متغير - تكنولوجيا المعلومات
1	مرتفع	0.327	2.54	من 1 إلى 25	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20

* بناء على ما تقدم نستنتج أن تصورات الأفياد ونظرتهم لمتغير " تكنولوجيا المعلومات ككل " في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة جاء بمستوى قبول مرتفع وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة 2,54 وبانحراف معياري 0,327 ، ويجمع ذلك إلى أن المؤسسة تولي اهتماما كبيرا لتبني كل أبعاد تكنولوجيا المعلومات ، فنجدها تهتم باقتناء المكونات المادية (التجهيزات) بالكم والنوع الكافيتين مع تجديدها بشكل دوري وأيضا دعمها بالبرمجيات المناسبة، وتوفيرها للشبكات وكذا توفرها على المهارات البشرية واستخدام المؤسسة لتكنولوجيا المؤسسات بمستوى مرتفع .

7- متغير - الأداء :

جدول رقم (12) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات المتغير التابع "الأداء".

الترتيب	درجة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الفقرة	المتغير - الأداء
2	مرتفع	0.585	2.62	26	
6	مرتفع	0.622	2.45	27	
6	مرتفع	0.622	2.45	28	
9	مرتفع	0.593	2.43	29	
1	مرتفع	0.596	2.68	30	
2	مرتفع	0.585	2.62	31	
11	مرتفع	0.616	2.40	32	

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

12	متوسط	0.640	2.28	33
10	مرتفع	0.671	2.42	34
8	مرتفع	0.621	2.43	35
4	مرتفع	0.555	2.62	36
5	مرتفع	0.594	2.55	37
2	مرتفع	0.422	2.49	البعد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 20.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتغير التابع "الأداء" احتل الترتيب الثاني، حيث كانت درجة الموافقة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ 2,49 وانحراف معياري 0,422 وقد جاءت كل فقراته بدرجة موافقة مرتفعة، مع اعدا الفقرة الثالثة والثلاثون بدرجة موافقة متوسطة أما الفقرة الثلاثون فقد جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2,68 وانحراف معياري 0,596، ثم جاءت الفقرة الواحدة والثلاثون والسادسة والعشرون في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2,62 وانحراف معياري 0,585، ثم الفقرة السادسة والثلاثون في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 2,62 وانحراف معياري 0,555، فتليها الفقرة السابعة والثلاثين في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 2,55 وانحراف معياري 0,594، ثم الفقرة السابعة والثلاثين والثامنة والعشرون في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 2,45 وانحراف معياري 0,622 ثم تليها الفقرة الخامسة والثلاثون في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 2,43 وانحراف معياري 0,621 ثم جاءت الفقرات التاسعة والعشرون، الرابعة والثلاثون، الثانية والثلاثون وأخيرا الفقرة الثالثة والثلاثين حيث جاءت المتوسطات كلها بين (2.68 إلى 2.28)، وتتراوح انحرافاتهم المعيارية ما بين (0.596 إلى 0.640)، وهذا ما يدل أن هذا المتغير يشير إلى نسبة قبول مرتفعة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول : تحليل التباين للانحدار: (Analysis of Variance) : (لاختبار مدى ملائمة النموذج المقترح لتمثيل العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة)
تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية ، كما هو موضح في الجداول الموائع:

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

أ - اختبار الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحية
جدول (13): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	6.800	1	6.800	105.223	,000 ^b
الخطأ	3.748	58	0.065		
المجموع الكلي	10.548	59			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20.

* ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$

معامل الارتباط $(R=0.803)$

معامل التحديد $(R^2=0.645)$

معامل التحديد معدل (0.639)

* من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 13 يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (105.223) وبما أن مستوى المعنوية (0.000) هو اقل من مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ، فإن خطية العلاقة بين المتغيرين قد تحققت ويبين الجدول ان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات في هذا النموذج يفسر مامقداره 64.5% من التباين في المتغير التابع المتمثل في الأداء وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على بعد الأداء. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة.

أ - اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة. جدول (14): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.246	1	4.246	39.087	,000 ^b
الخطأ	6.301	58	0.109		
المجموع الكلي	10.548	59			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20.

* ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$

معامل الارتباط $(R=0.635)$

معامل التحديد $(R^2=0.403)$

معامل التحديد معدل (0.392)

* من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 14 يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (39.087) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ، ويبين الجدول إن البعد استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات في هذا النموذج يفسر مامقداره 40.3% من التباين في المتغير التابع الأداء وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد : استخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الأداء. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية (التجهيزات) وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة .
جدول (15): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
,000 ^b	26.678	3.323	1	3.323	الانحدار
		0.125	58	7.225	الخطأ
			59	10.548	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20.

*ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$

معامل الارتباط $(R = 0.561)$

معامل التحديد $(R^2=0.315)$

معامل التحديد معدل (0.303)

* من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 15 يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (26.678) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ، ويبين الجدول إن البعد المكونات المادية (التجهيزات) في هذا النموذج يفسر ما مقداره 31.5% من التباين في المتغير التابع الأداء وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد : المكونات المادية (التجهيزات) على بعد الأداء. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

ج - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية (الأفراد) وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة.
جدول (16): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.308	1	4.308	40.053	,000 ^b
الخطأ	6.239	58	0.108		
المجموع الكلي	10.548	59			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20.

* ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$

معامل الارتباط $(R = 0.639)$

معامل التحديد $(R^2=0.408)$

معامل التحديد معدل (0.398)

* من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 16 يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (40.053) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ، ويبين الجدول إن البعد الموارد البشرية (الأفراد) في هذا النموذج يفسر مامقداره 40.8% من التباين في المتغير التابع الأداء وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد : الموارد البشرية (الأفراد) على بعد الأداء . وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الفرعية الثالثة .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

د - اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة.

جدول (17): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	5.950	1	5950	75.066	,000 ^b
الخطأ	4.597	58	0.79		
المجموع الكلي	10.548	59			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20.

*ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$

معامل الارتباط $(R = 0.751)$

معامل التحديد $(R^2=0.564)$

معامل التحديد معدل (0.557)

* من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 17 يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (75.066) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ، ويبين الجدول إن البعد الشبكات في هذا النموذج يفسر مامقداره 56.4% من التباين في المتغير التابع الأداء وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد : الشبكات على بعد الأداء. وبناءا على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

ه - اختبار الفرضية الفرعية الخامسة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة

جدول (18): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.148	1	4.148	37.595	^b ,000
الخطأ	6.400	58	0.110		
المجموع الكلي	10.548	59			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20.

*ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$

معامل الارتباط $(R=0.627)$

معامل التحديد $(R^2=0.393)$

معامل التحديد معدل (0.383)

* من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 18 يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (37.595) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ، ويبين الجدول إن البعد البرمجيات في هذا النموذج يفسر مامقداره 39.3% من التباين في المتغير التابع الأداء وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد : البرمجيات على بعد الأداء. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الفرعية الخامسة .

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- من الجداول (13, 14, 15, 16, 17 و 18) نستنتج أن خطية العلاقة بين المتغيرات قد تحققت، ونستدل على صلاحية النموذج الأمر الذي يمكننا إلى الانتقال لاختبار الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية.
 - و لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية قمنا بالجدول التالي :
- الجدول (19): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار علاقات التأثير لأبعاد المتغير المستقل (استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات ،المكونات المادية (التجهيزات)، الموارد البشرية (الأفراد)، الشبكات، البرمجيات) على المتغير التابع (الأداء) .

المتغيرات المستقلة	B	الانحدار المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة T	معامل الارتباط	معامل التحديد
استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات	0.631	0.42545	0.635	6.252	0.000	0.635	0.403
المكونات المادية (التجهيزات)	0.565	0.41999	0.561	5.165	0.000	0.561	0.315
الموارد البشرية (الأفراد)	0.872	0.30989	0.639	6.329	0.000	0.639	0.408
الشبكات	0.606	0.52442	0.751	8.664	0.000	0.751	0.564
البرمجيات	0.761	0.34822	0.627	6.131	0.000	0.627	0.393
تكنولوجيا المعلومات ككل	1.036	0.32781	0.803	10.258	0.000	0.803	0.645

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية ، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في الجدول أعلاه :

• الفرضية الرئيسية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للمتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات بشكل عام على الأداء ، إذ بلغت قيمة T^* (10.258) بمستوى دلالة (0.000) وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين بلغت (0.803) فيما بلغ معامل التحديد R^2 : (0.645) وتفسير ذلك (64.5 %) التباينات (الانحرافات الكلية في قيم المتغير التابع : الأداء) تفسرها العلاقة الخطية أي نموذج الانحدار المتعدد و باقي النسبة 35.5 % وترجع إلى عوامل عشوائية لم تدخل في هذه الدراسة وهي ترجع بالأساس إلى صعوبة تحديد العوامل المؤثرة في الأداء وتعددها وتوضح هذه القيمة المرتفعة نسبيا المقدررة التفسيرية لنموذج الدراسة المعتمد ، وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر أو علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء العاملين في المؤسسات العمومية .

• الفرضيات الفرعية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعدها استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات على الأداء ، من وجهة نظر مبحوثي عينة الدراسة حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.635) كما فسرت استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات (40.3 %) من التباين الخاص بالأداء .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعدها المكونات المادية (التجهيزات) على الأداء ، من وجهة نظر مبحوثي عينة الدراسة، حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.561) ، كما فسرت المكونات المادية (التجهيزات) بـ (31.5 %) من التباين الخاص بالأداء .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعدها الموارد البشرية (الأفراد) على الأداء ، من وجهة نظر مبحوثي عينة الدراسة، حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.639) ، كما فسرت الموارد البشرية (الأفراد) بـ (40.8 %) من التباين الخاص بالأداء .

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعدها الشبكات على الأداء ، من وجهة نظر مبحوثي عينة الدراسة، حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.751) ، كما فسرت الشبكات بـ (56.4 %) من التباين الخاص بالأداء.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعدها البرمجيات على الأداء ، من وجهة نظر مبحوثي عينة الدراسة، حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.627) ، كما فسرت البرمجيات بـ (39.3 %) من التباين الخاص بالأداء.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الفرع الثاني : تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

تحليل الانحدار المتعدد التدريجي: (Multiple Regression stepwise) وذلك لاختبار أثر المتغيرة المستقلة المتعلقة بالنموذج المتبنى ومدى تأثيرها على المتغير التابع (الأداء) حسب نظرة وتصورات عينة البحث.

الجدول (20): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (stepwise) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات المؤثرة في الأداء .

المتغير	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الشبكات	0.751	0.564
الشبكات + البرمجيات	0.808	0.653

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 20 .

- نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي: بموجب هذه الطريقة يتم إدخال المتغيرات واحدا تلو الآخر إلى النموذج، علما أن المتغيرة الداخلة عرضة للاستبعاد في الخطوات اللاحقة إذا ثبت عدم معنويتها الإحصائية بوجود المتغيرات الأخرى .

ومن خلال النتائج السابقة نجد أن قوة العلاقة بين (الشبكات) و الأداء البشري (0.751) وفقا لما تشير إليه قيمة معامل الارتباط R بينما فسر هذا المتغير 56.3% من التباين في مستوى الأداء وذلك بالاعتماد على قيمة معامل التحديد R²، كما إن قوة العلاقة بأخذ كلا من (الشبكات +البرمجيات) معا و الأداء بلغت (0.808)، بينما فسر هذين المتغيرين (65.3%) من التباين في الأداء البشري. وتم استبعاد الأبعاد(استخدام تكنولوجيا المعلومات ، المكونات المادية (التجهيزات) ، الموارد البشرية (الأفراد) لعدم معنويتها الإحصائية بوجود المتغيرات الأخرى.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

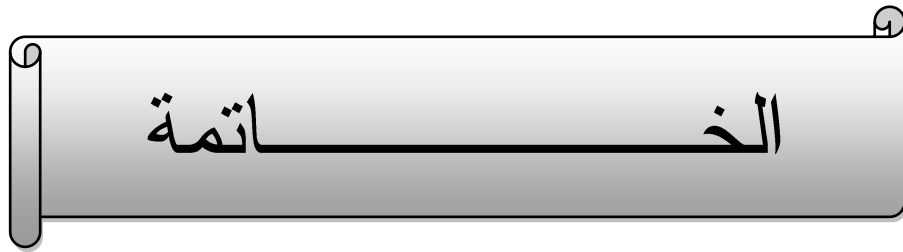
خلاصة الفصل الثالث :

تمكنا من خلال الجانب التطبيقي للدراسة، بالاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري بالتعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة وعرض هيكلها التنظيمي الذي يوضح مجموع المصالح، مع التعريف بالعينة التي تمت حولها الدراسة، وبالمنهج الكمي في الجانب التطبيقي، من جمع البيانات الأولية من خلال أداة الاستبيان وتحويلها في شكل رقمي وتحليلها باستخدام قواعد التحليل الإحصائي الاستدلالي وبالاستعانة ببرنامج SPSS، وتبيان الأدوات التي جمعت بها المعلومات وكذلك الوسائل الإحصائية المستعملة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($0.05=\alpha$) للمتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات بشكل عام على الأداء ، حيث بلغت قوة العلاقة بين المتغيرين (0.803) كما فسرت تكنولوجيا المعلومات (64.5 %) من التباينات الخاصة للأداء (الانحرافات الكلية في قيم المتغير التابع : الأداء).

- كما نجد أن جميع الأبعاد المكونة لتكنولوجيا (استعمال تكنولوجيا المعلومات ،المكونات المادية (التجهيزات) ، الموارد البشرية (الأفراد) ، ، الشبكات، البرمجيات) لها أثر على الأداء .
- جاءت جميع الأبعاد بنسبة قبول مرتفعة من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة وهذا يفسر إدراك العاملين بالمؤسسة لأهمية تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها وأبعادها .
- جاءت بعد الأداء بنسبة قبول مرتفعة من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة وهذا يفسر إدراك العاملين بالمؤسسة لأهمية الأداء ودوره في تحسين أدائهم وكفاءتهم .
أخيرا توصلت هذه الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة وهذا من خلال: الدور الذي يلعبه بعد استعمال تكنولوجيا المعلومات ،وكذلك الأدوار التي تلعبها المكونات المادية (التجهيزات) ،الموارد البشرية (الأفراد) ،الشبكات والبرمجيات في تحسين أداء العاملين.

الخاتمة



الخلاصة

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المعنية بتقديم خدمات صحية هي الخطوة الأساسية لتحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمة ، خاصة في ظل المنافسة وانفتاح الأسواق ، حيث أصبحت كل المؤسسات تولي اهتماما بالغا لها والمؤسسات الصحية خاصة تسعى لذلك من خلال محاولتها استغلال كل التطورات التكنولوجية من أجل تقديم خدماتها الصحية ، وما يميز تكنولوجيا المعلومات هي توفيرها للوقت والجهد و المال ، فأصبحت أداة فاعلة للارتقاء بمستوى الأداء وتحسينه.

وقد خلصنا في هذه الدراسة التي قمنا بها على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة ، وفيما يلي مجموعة من النتائج والاقتراحات نوجزها في :

أولا - نتائج الدراسة :

1- ملخص النتائج المستمدة من الجانب النظري :

- اختلاف الكتاب في تعريف الأداء وفي صعوبة تقييم الأداء راجع لاختلاف اتجاهات الباحثين (النظرة بين الحديثة والتقليدية)، و كما يتأثر أيضا باقتناع الأفراد محل التقييم وإقبالهم على استيعاب وتفهم محتوى التقييم وأهدافه ، من جهة ثانية فإن الأداء متغير نوعي من العبء حصر جميع جوانبه لاعتبارات خاصة متعلقة بالفرد نفسه ، حيث أن تسيير الأفراد يتطلب أولا تسيير العلاقات الموجودة بينهم ، إضافة لطرق القياس المختلفة المتبعة في تقييم الأداء البشري والتي لا تصلح في معظم الأحيان للتقييم .
- و توصلت هذه الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة وهذا من خلال:
- الدور الذي يلعبه استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة والبنية التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها المؤسسة واعتماد نظام المعلومات لديها بشكل كلي على الحاسوب ومواكبتها لتغيرات الحاصلة في هذا المجال .
- وكذلك الدور الذي تلعبه المكونات المادية (التجهيزات) في تطوير عمل المؤسسة وذلك بتوفير المؤسسة للعدد الكافي منها والقيام بعملية التحديث والتجديد للأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة لذلك.
- أما الدور الذي تلعبه الموارد البشرية (الأفراد) فهو الحرص على اكتساب خبرات جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات سواء بالبحث داخل المؤسسة أو خارجها ،مع التزام المؤسسة بتوفير دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لصالح موظفيها لتحسين وتطوير أدائهم .

الخلاصة

- بينما الدور الذي تلعبه الشبكات في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة فهو دور كبير أيضا حيث تستخدم المؤسسة شبكة الانترنت للاتصال بين العاملين فيما بينه و امتلاكها لبريد الكتروني دائم وفعال تستخدمه للاتصال بالموظفين والمؤسسات الأخرى .

أما البرمجيات فالمؤسسة توفر أنظمة وبرامج لحماية بياناتها حيث تقوم بتطويرها باستمرار لمواكبة التطور في عالم تكنولوجيا المعلومات معتمدة في ذلك على كفاءات موظفيها الفردية في إنتاج البرمجيات وفي بعض الأحيان تلجئ إلى كفاءات خارجية (مؤسسات ، أفراد) .

2- ملخص النتائج المستمدة من الجانب التطبيقي للدراسة :

- أظهرت النتائج أن اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو متغير تكنولوجيا المعلومات جاءت بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يفسر إدراك العاملين بالمؤسسة لأهمية تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها وأبعادها.

- أظهرت النتائج أن اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات جاءت بدرجة قبول مرتفعة.

- أظهرت النتائج أن اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو بعد المكونات المادية (التجهيزات) جاءت بدرجة قبول مرتفعة.

- أظهرت النتائج أن اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو بعد الموارد البشرية (التجهيزات) جاءت بدرجة قبول مرتفعة.

- أظهرت النتائج أن اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو بعد الشبكات جاءت بدرجة قبول مرتفعة.

- أظهرت النتائج أن اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو بعد البرمجيات جاءت بدرجة قبول مرتفعة.

- أظهرت النتائج أن اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو متغير الأداء جاءت بدرجة قبول مرتفعة ، وهذا يفسر إدراك العاملين بالمؤسسة لأهمية الأداء ودوره في تحسين أدائهم وكفاءتهم.

- يوجد دور أو علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للمتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات بشكل عام على المتغير التابع والمتمثل في الأداء من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة ، حيث بلغت قوة العلاقة بين المتغيرين (0,803) ، كما فسرت تكنولوجيا المعلومات (64,5 %) من التباينات الخاصة بالأداء.

الخلاصة

- يوجد دور أو علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعد استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات على الأداء ، من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.635) كما فسرت استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات (40.3 %) من التباين الخاص بالأداء .
 - يوجد دور أو علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعد المكونات المادية (التجهيزات) على الأداء ، من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة ، حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.561) ، كما فسرت المكونات المادية (التجهيزات) بـ (31.5 %) من التباين الخاص بالأداء
 - يوجد دور أو علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعد الموارد البشرية (الأفراد) على الأداء ، من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة ، حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.639) ، كما فسرت الموارد البشرية (الأفراد) بـ (40.8 %) من التباين الخاص بالأداء .
 - يوجد دور أو علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعد الشبكات على الأداء من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة ، حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.751) ، كما فسرت الشبكات بـ (56.4 %) من التباين الخاص بالأداء
 - يوجد دور أو علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لبعد البرمجيات على الأداء ، من وجهة نظر وتصور أفراد عينة الدراسة ، حيث بلغت قوة العلاقة بينهما (0.627) ، كما فسرت البرمجيات بـ (39.3 %) من التباين الخاص بالأداء
 - كما كانت العلاقة موجبة بين جميع الأبعاد المتبناة لتكنولوجيا المعلومات اتجاه بعد الأداء.
 - ومن خلال النتائج السابقة نجد أن قوة العلاقة بين (الشبكات) و الأداء البشري (0.751) وفقا لما تشير اليه قيمة معامل الارتباط R بينما فسر هذا المتغير 56.3% من التباين في مستوى الأداء وذلك بالاعتماد على قيمة معامل التحديد R^2 ، كما أن قوة العلاقة بأخذ كلا من (الشبكات +البرمجيات) معا و الأداء بلغت (0.808)، بينما فسر هذين المتغيرين (65.3%) من التباين في الأداء البشري. وتم استبعاد الأبعاد(استخدام تكنولوجيا المعلومات ، المكونات المادية (التجهيزات) ، الموارد البشرية (الأفراد)) لعدم معنويتها الإحصائية بوجود المتغيرات الأخرى
- ثانيا- الاقتراحات :

- التزام الموظفين الأكثر خبرة وتجربة بمتابعة وإرشاد زملائهم الأقل منهم خبرة

الخلاصة

- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وتعميمها لتشمل جميع الوحدات الصحية التابعة لها .

- ضرورة تبني بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات لتصبح من ثقافة المؤسسة

- تدعيم العاملين بالمؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للرفع من مستوى الأداء لديهم ،وتطوير قدراتهم وخبراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات

وفي الأخير نأمل أننا وفقنا في معالجة هذا الموضوع والذي كغيره من المواضيع التي لا تخلو من النقائص.

ثالثا - آفاق البحث :

من خلال معالجتنا لهذه الدراسة والتطرق للأبعاد المرتبطة بها نجد بأنه لا يمكن حصر موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصحية في دراسة واحدة بحكم تشعب جوانب الموضوع ، ومنه نرى إمكانية مواصلة البحث من جوانب لها صلة بالموضوع من هذا المنطق نقترح إشكاليات من الموضوع نصوغها كما يلي :

- أثر تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية المؤسسات الصحية

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الذكاء الاقتصادي

- دور نظام المعلومات في تحسين الاتصال الخارجي للمؤسسات الصحية

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي بالمؤسسات الصحية

- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصحية الجزائرية

أولا - المراجع باللغة العربية :

I - المعاجم :

1 - المنظمة العربية والثقافية ، المعجم العربي الأساسي الأروس .

II - الكتب :

- 2 - أحمد زك بدوي : علاقات العمل في الدول العربية ، دار النهضة العربية ، مصر ، 1985 .
- 3 - أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر (الأصول والمهارات) ، بدون ذكر دار النشر ، مصر ، 2002
- 4 - احمد سيد مصطفى ، المدير وتحديات العولمة ، دار النهضة العربية ، الطبعة الأولى، مصر ، 2001.
- 5 - احمد ماهر، الاختبارات واستخداماتها في إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، 2003 .
- 6 - أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2009.
- 7 - بو الشرش كمال، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية ، الطبعة الاولى ، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان ، الأردن ، 2015 .
- 8 - بوخشة قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، دوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2010 .
- 9 - توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء (مدخل جديد لعالم جديد)، الطبعة الأولى، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2004
- 10 - ثابت زهير ، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين ، ، دار قباء للنشر والتوزيع ،القاهرة، 2009 .
- 11 - ثابت عبد الرحمن إدريس ، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2005
- 12 - جمال أبو شنب ، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 1999.
- 13 - حسن إبراهيم بلوم : إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ، دار النهضة العربية ، الطبعة الأولى، لبنان ، 2002 .
- 14 - حسن محمد : إدارة المواد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية للطبع والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، 2002

87 - رقام ليندة ، محاضرات في أسس إدارة الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس. سطيف 1 ، 2014.2015

VII - المراسيم والقوانين :

88 - مرسوم التنفيذي 140/07، المؤرخ في: 19 مايو 2007، الجريدة الرسمية العدد رقم: 33، المتضمن إنشاء *المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، وتنظيمها وسيرها.

89 - قرار وزاري مشترك مؤرخ في 21 صفر عام 1433، الموافق لـ: 15 يناير سنة 2012، الجريدة الرسمية العدد رقم: 20، يحدد معايير تصنيف المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتصنيفها
ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية :

- 1 Dacqueline (b) et ol, **la fonction des ressources humaines**, édition du nord, Paris, 2004.
- 2 James, A, O'Brien, et autres, **Les Systems d'information de gestion- La perspectives du gestionnaire utilisateur**, ERPI, Canada, 1995.
- 3 Michel Gervais : **contrôle de gestion** , economica , paris, France 1997.
- 4 Petit Belangexteol, Bexgernon, **question stratégique et opérationnelle des ressources humaines**, editeux Geatennorine, 1993 .
- 5 Robert le Duff, **encyclopédie du gestion et de management**: édition dolez, Paris, 1999 .

الملحق رقم : 1

استبيان البحث

الأخ الفاضل ، الأخت الفاضلة،
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها
استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير المؤسسة بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في
تحسين أداء العاملين بالمؤسسات العمومية الصحية": دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية
جمورة .

ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال ، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة ، حيث
أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم ، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذا الاستبيان اهتمامكم .
ونحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم ستكون سرية و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام

السنة الجامعية: 2018 / 2019

قائمة الملاحق

القسم الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية .

الرجاء وضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

1- الجنس:

ذكَ

أنثَى

2- العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة

من 50 سنة فأكثر

3- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة

من 15 سنة فأكثر

4- السلك الوظيفي:

الممارسين الطبيين من الشبه به طبيين

الإداريين

القسم الثاني: عبارات قياس دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة .

الرجاء وضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	عبارات القياس لعناصر تكنولوجيا المعلومات والأداء	موافق	محايد	غير موافق
أولا - تكنولوجيا المعلومات :				
أ- استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات .				

قائمة الملاحق

			1	تملك المؤسسة بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات
			2	تواكب المؤسسة التغيرات من حيث استعمال تكنولوجيا المعلومات
			3	يعتمد نظام المعلومات في المؤسسة بشكل كلي على الحاسوب
			4	تعتبر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة مورد هام له قيمة
			5	تكنولوجيا المعلومات المستعملة تسهل عملية الوصول الى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة
ب - المكونات المادية (التجهيزات) :				
			6	تقوم المؤسسة باستعمال أجهزة الحاسوب لغرض تقديم الخدمة الصحية
			7	تستعمل الأجهزة والمعدات في تطوير عمل المؤسسة
			8	تقوم المؤسسة بتطوير وتحديث الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة لذلك
			9	تساعد الاجهزة والمعدات في تقليص الوقت المطلوب لأداء العمل
			10	توفر المؤسسة العدد الكافي لإنجاز مختلف الاعمال
ج - الموارد البشرية (الأفراد) :				
			11	توظف المؤسسة افراد مؤهلين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات
			12	يبادر الموظفون ذاتيا للالتحاق بدورات التأهيل في مجال تكنولوجيا المعلومات رغبة في تحسين أدائهم
			13	توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم
			14	يلتزم الموظفون الأكثر خبرة وتجربة في مجال تكنولوجيا المعلومات بمتابعة وإرشاد زملائهم الأقل خبرة
			15	يحرص الموظفون على اكتساب خبرات جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات بالبحث داخل المؤسسة وخارجها
د- الشبكات: .				
			16	يحرص الموظفون على اكتساب خبرات جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات بالبحث داخل المؤسسة وخارجها

قائمة الملاحق

			تستخدم المؤسسة شبكة الانترنت للاتصال بين العاملين داخل المؤسسة	17
			تستخدم المؤسسة شبكة الإكسترنات للاتصال بينها وبين المؤسسات الأخرى	18
			تلتزم المؤسسة بتوفير الانترنت لكل موظفيها	19
			تستخدم المؤسسة الأنترانت للتواصل بين العمال ومختلف المصالح فيما بينهم	20
و- البرمجيات:				
			تقوم المؤسسة بتطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة التطور في عالم تكنولوجيا المعلومات	21
			توفر المؤسسة أنظمة وبرامج حماية متطورة لحماية بياناتها	22
			يعتمد الموظفون على كفاءتهم الفردية في إنتاج برمجيات لصالح المؤسسة	23
			تعتمد المؤسسة على كفاءات خارجية (مؤسسات ،أفراد) من اجل انتاج البرمجيات لصالحها	24
			تلتزم المؤسسة بتحديث وتكييف البرامج من اجل تحسين اداء عاملها	25
ثانيا - الأداء:				
			الواجهات البيئية للبرامج المستخدمة تساعد على تأدية العمل	26
			تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لتسهيل أداء العاملين بالمؤسسة .	27
			تلتزم المؤسسة بتحديث التجهيزات لديها من اجل تحسين اداء عاملها .	28
			استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من عملية تحسين أداء العاملين في المؤسسة	29
			تلتزم المؤسسة بتكوين مواردها البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات من اجل تحسين أدائهم .	30
			استعمال الشبكات متاحة لكل الموظفين بالمؤسسة من اجل تحسين الأداء لديهم	31
			سهولة الوصول إلى قواعد البيانات في المؤسسة يفيد في تأدية العمل	32
			استخدام تكنولوجيا المعلومات يعزز الثقة بالنفس ويقلل من الأخطاء	33
			استخدام تكنولوجيا المعلومات يدعم القدرات المعرفية للموظفين	34
			استخدام تكنولوجيا المعلومات يرفع من كفاءة الافراد في المؤسسة	35

قائمة الملاحق

			قواعد البيانات في المؤسسة تمكن من الاستفادة من التجارب السابقة	36
			التواصل بين الموظفين عبر مختلف الشبكات يكمن من الاستفادة من التجارب السابقة	37

نشكر لكم حسن تعاونكم

الملحق رقم (2).

المحكمون لأداة الدراسة

الرتبة العلمية	الاسم واللقب	الرقم
أستاذ محاضر	مفتاح صالح	01
أستاذ محاضر	دردوري لهسن	02
أستاذ مساعد	دهينة لطفي	03