



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في
المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الإخوة عموري لصناعة
الآجر الأحمر -بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

الأستاذة المشرفة:

- طاهري طيبة

إعداد الطالبان:

- بوخبلة دليلة
-خوالد فطيمة الزهرة

لجنة المناقشة

الجامعة	الصّفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
يسكرة	مقرا	أستاذ محاضر أ	طاهري طيبة
يسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	نعمون إيمان
يسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر أ	مودع إيمان

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في
المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الإخوة عموري لصناعة
الآجر الأحمر -بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

الأستاذة المشرفة:

- طاهري طيبة

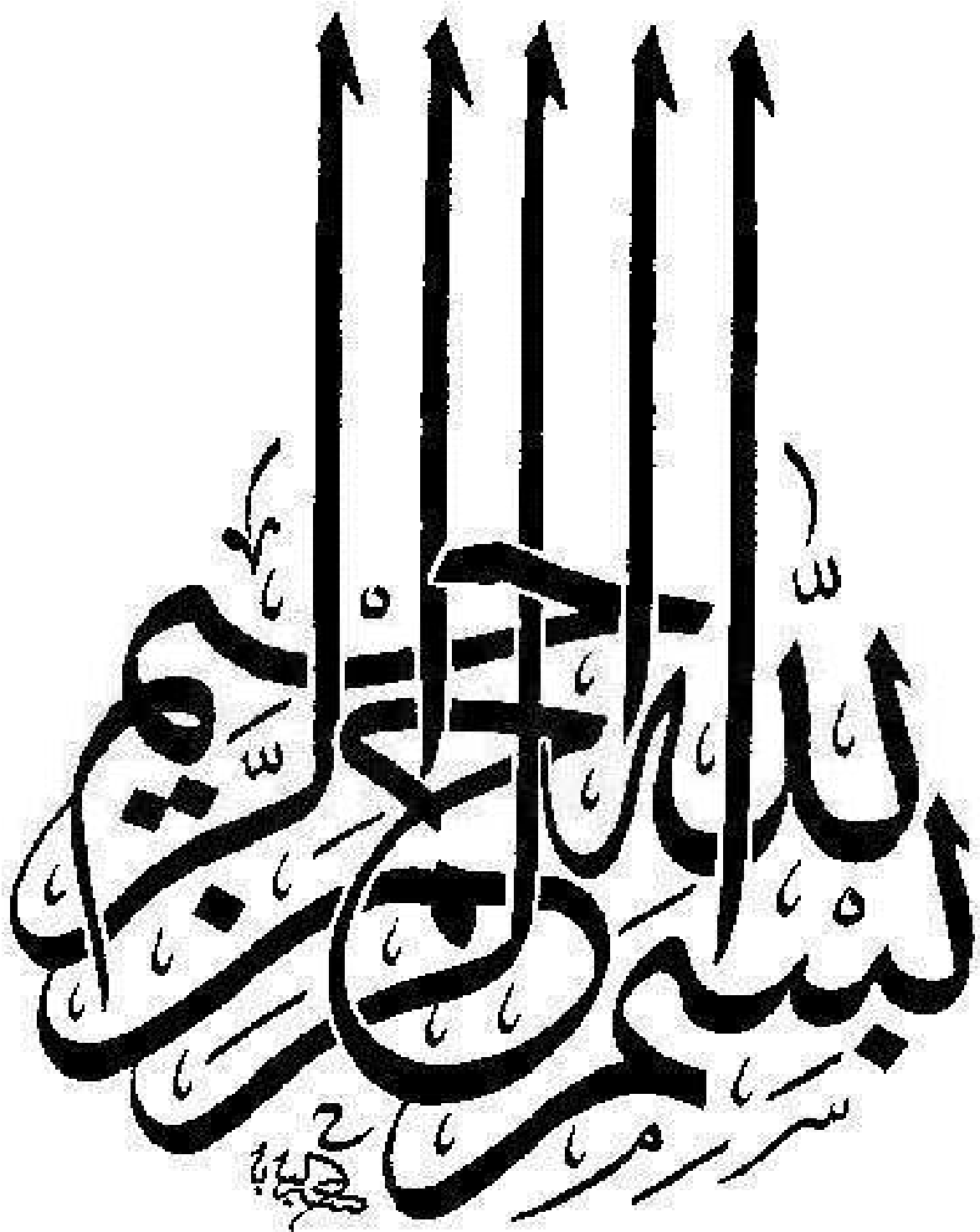
إعداد الطالب:

- بوخبلة دليلا
-خوالد فطيمة الزهرة

لجنة المناقشة

الجامعة	الصّفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
يسكرة	مقرا	أستاذ محاضر أ	طاهري طيبة
يسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	نعمون إيمان
يسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر أ	مودع إيمان

السنة الجامعية: 2024/2023



شكر و تقدير

قال تعالى (وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ نَفْسِهِ { لقمان: 12})

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا البحث العلمي، والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة فالحمد لله كثيرا.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة طاهري طيبة على ما قدمته لنا من توجيهات ونصائح.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الأستاذتين.

نتقدم بشكرنا الخالص إلى مديري المصالح لمؤسسة الإخوة عموري على مساعداتهم وتوجيهاتهم وعلى رأسهم مدير الموارد البشرية (salaramouri)

إلى كل من كان له الفضل في إتمام هذا العمل.

الطالبتان

إهداء I

أهدي هذا العمل المتواضع لمن كان سببا في وجودي بعد الله أُمي وأبي حفظهما الله
وأدام عليهما نعمة الصحة والعافية.

إلى سندي في الحياة إخوتي زوجاتهم وأولادهم كل باسمه.

إلى زهرات بيتنا أخواتي أزواجهم وأبناءهم.

زميلاتي في العمل كل باسمها كما لا أنسى زميلتي رفيقتي في هذا العمل فطيمة الزهراء
خوالد.

ولكل من أعطاني يد العون من قريب أو بعيد وساعدني في إنجاز هذه المذكرة.

واخص بالذكر: الأستاذة المشرفة، السيدة المديرية، ابن أخي محمد الحبيب.

إهداء 2

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من وهبوني الحية و الأمل والنشأة على حب الاطلاع
والمعرفة، ومن علموني أن ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر برا وإحسانا ووفاء لهما والدي

العزیز، ووالدتی العزیزة.

إلى زوجي العزیز، وأبنائي حفظهم الله وتبارك الله لي فيهم خاصة إيناس.

إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله.

إلى كل من ساهم وساعد من بعيد و قريب في إتمام هذا العمل.

شكرا لكم

خوالد فطيمة الزهراء

ملخص

هدفت الدراسة إلى إبراز دور كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية، وقد تمت الدراسة الميدانية في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر - بسكرة-، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وإضافة لإجراء مقابلة ، كما تم توزيع استمارة استبيان وزّعت على عينة من مجتمع الدراسة مكونة من(50) فرد من موظفي المؤسسة، كما تم استعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وبعد التحليل والتفسير توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور في تحسين الأداء الوظيفي من خلال بعديها المادي والبشري.

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، تكنولوجيا، البرمجيات، تقييم الأداء.

Abstract:

. The study aimed to highlight the role of each dimension of information and communication technology in improving job performance in the economic institution. The field study was conducted at the Amuri Brothers Foundation for the manufacture of red bricks - Biskra -. The study adopted the descriptive analytical approach and in addition to conducting an interview, and a questionnaire form was also distributed On a sample of the study population consisting of (50) individuals from the organization's employees, the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program was also used. After analysis and interpretation, we concluded that information and communication technology has a role in improving job performance through its material and human dimensions.

Keywords: job performance, dimensions of information and communication technology

العنوان	الصفحة
البسملة	
شكر و عرفان	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
قائمة الأشكال و الجداول	
قائمة الملاحق	
المقدمة	أ - ز
الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الوظيفي	
تمهيد	09
المبحث الأول: الأداء الوظيفي	09
المطلب الأول: تعريف الأداء و الأداء الوظيفي	09
المطلب الثاني: أهمية و أهداف الأداء الوظيفي	11
المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي و مؤشرات	11
المطلب الرابع: عناصر الأداء و أنواعه	14
المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء الوظيفي	18
المطلب الأول: العوامل المؤثرة في الأداء في الأداء الوظيفي	18
المطلب الثاني: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي	19
المطلب الثالث: تقييم الأداء الوظيفي	21
المطلب الرابع: إجراءات تحسين الأداء الوظيفي	23
خلاصة الفصل	25
الفصل الثاني: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
تمهيد	27
المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	28

29	المطلب الأول: مفهوم و خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
30	المطلب الثاني: ماهية المعلومات
33	المطلب الثالث: مفهوم و مكونات تكنولوجيا الاتصال
39	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
39	المطلب الأول: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
41	المطلب الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
43	المطلب الثالث: استخدامات و أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
44	المطلب الخامس: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء الوظيفي
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي في مؤسسة الإخوة عموري	
49	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الأجر الأحمر بسكرة.
49	المطلب الأول:مبررات اختيار المؤسسة محل الدراسة.
50	المطلب الثاني: نشأة المؤسسة
51	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومصالحها.
53	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
53	المطلب الأول: أدوات جمع البيانات المستخدمة في اطار الدراسة.
55	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
55	المطلب الثالث: الثبات والاتساق الداخلي للاستبيان واختبار التوزيع الطبيعي
58	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
59	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
64	المطلب الثاني: تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة
74	خلاصة الفصل
78	الخاتمة
82	قائمة المصادر والمراجع

❖ قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل	الرقم
19	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	01
43	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	02
51	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر "بسكرة"	03
58	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	04
60	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	05
61	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	06
62	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب السن	07
63	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	8

❖ قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
50	هيكل عمالة المؤسسة .	01
54	مقياس ليكارت الخماسي	02
55	قياس ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ	03
55	قياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان (معامل الارتباط بيرسون)	04
56	قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث (معامل الارتباط بيرسون)	05
56	قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الرابع (معامل الارتباط بيرسون)	06
57	التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح)	07
58	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	08
60	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	09
61	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الصفة	10
62	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب السن	11
63	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	12
64	تقييم عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني: الأداء الوظيفي	13
65	تقييم عينة الدراسة لعبارات المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة	14
66	تقييم عينة الدراسة لعبارات المحور الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي	15
67	يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون	16
68	تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	17
68	نتائج تحليل الإنحدار لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي	18
69	يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون	19
70	تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	20
70	نتائج تحليل الإنحدار لأثر الموارد البشرية على الأداء الوظيفي	21
71	يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون	22
71	تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	23
72	نتائج تحليل الإنحدار لأثر الموارد المادية على الأداء الوظيفي	24

الملاحق

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسة

ماستر (2)

الاستبيان:

في إطار التحضير لمنكرة نهاية الدراسة للحصول على شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير المؤسسة، حول موضوع: نور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة، قمنا بصياغة الاستبيان التالي وذلك بهدف دراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والتحقق من العلاقة الموجودة بينها وبين الأداء الوظيفي للعامل، وسيكون هذا الاستبيان لخدمة البحث العلمي، لذلك نرجو منكم الإجابة بكل موضوعية وافتتاح عن الأسئلة المطروحة فيه، كما نعدكم بأن الإجابات تبقى سرية. نشكركم جزيل الشكر على تفهمكم ومساهمتم في خدمة هذا البحث، وفي الأخير نقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

ملاحظة: من فضلك ضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي شهادة كدم
- 3- الصفة: دائم متعاقد
- 4- السن: من (20) إلى أقل من (30) سنة
 من (30) إلى أقل من (40) سنة
 من (40) إلى أقل من (50) سنة
 50 سنة فأكثر
- 5- سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات
 من 5 إلى أقل من 10 سنوات
 من 10 إلى أقل من 20 سنة
 20 سنة فأكثر

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

- تشعر بالمسؤولية والرضى اتجاه عملك. موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- قدراتك العلمية والمهنية سهلت عليك العمل. موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- ظروف عملك تساعدك على أداء عملك بشكل جيد. موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- لديك معرفة كاملة بمتطلبات عملك. موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تقوم بعملك في وقته دون تأخير. موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تحصلت على التدريب المناسب لأداء عملك. موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تبذل جهود إضافية إذا دعت ظروف العمل ذلك. موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

- تستطيع مواجهة الصعوبات في العمل والتكيف معها.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تغيب عن عملك إلا للضرورة القصوى.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- حصولك على الحوافز والتقدير يجعلك تبذل جهدا أكبر في العمل.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة:
- تتوفر مؤسساتكم على قدر كاف من الحواسيب.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تستخدم مؤسساتكم الحواسيب في تسهيل العمل.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تتوفر المؤسسة على حواسيب حديثة.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- توفر الحواسيب معالجة دقيقة للبيانات.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- لتسريع الاتصال تعتمد مؤسساتكم على المكالمات الهاتفية الجماعية.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- يوجد شبكة داخلية للإنترنت بمؤسساتكم يمكن للموظفين استخدامها.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- يستخدم البريد الإلكتروني بمؤسساتكم.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تستخدم مؤسساتكم برمجيات متنوعة لتنظيم مهامها.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تستخدم مؤسساتكم خلال النشاط عملية التواصل المرئي بالفيديو.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تجدد مؤسساتكم المعدات الخاصة بالتكنولوجيا بصفة دورية.
- موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

المحور الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء الوظيفي:

- استخدامك للحاسوب يسهل عليك العمل.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- تدريبت على استخدام الأجهزة التي تستعملها في عملك.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- يمكنك التدريب على هذه الأجهزة من تقليل خطر العمل.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- استخدام البرامج الجديدة قلل عليك عناء العمل.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- سهلت شبكة التواصل داخل المؤسسة الاتصال بالروساء.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- استخدامك للأجهزة والبرامج يمكنك من انجاز العمل في أقل وقت.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- وصول المعلومات إليك بشكل كاف أثناء عملك يمكنك من تحسين المنتج.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- إضافة وسائل اتصال جديدة تشعرك بالراحة في العمل.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- استخدامك لآلات حديثة حسن من نوع المنتج.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
- استخدام كميرات المراقب ساهم في زيادة الإنتاج.
 موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider – Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

الرقم : 00668 /ك.ع.إ.ت.ع ت/ 2024

إلى السيد مدير: مؤسسة الأخوة عموري للأجر الاحمر..
ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1 بوخيلة دليلة
- 2 خوالد فطيمة الزهراء
- 3 /

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد المؤسسة

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-05-09

ع/ عميد الكلية



تأشير المؤسسة المستقبلة



المقدمة

تسعى المؤسسة الاقتصادية دوما للبقاء و حجز مكانة مستدامة في السوق في ظل عولمة جعلت العالم قرية صغيرة، وفي ظل ذكاء اقتصادي يجعلها دائما في منافسة شرسة لذا وجب على المؤسسة إن تهتم بالأداء الوظيفي لعاملاتها والذي يرتبط بكفاءة وفعالية مواردها، فهي تسعى جاهدة لتحسينه من أجل تحقيق أهدافها وذلك باستغلال أفضل ما لديها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة التطور الذي يسمح لها بالوصول إلى المنجز من الأعمال حسب المخطط لها.

ومن خلال أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من موارد مادية، مالية، بشرية واستغلالها أفضل استغلال تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها الإستراتيجية المنوطة بأقل تكاليف وأسرع الأوقات وبأداء فعال ومتميز.

إشكالية الدراسة:

يمكن صياغة الإشكالية الرئيسة للدراسة على النحو التالي:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري للأجر الأحمر بسكرة؟.

وحقن تتمكن من الإلمام بجوانب هذا الموضوع، وجب علينا طرح بعض الأسئلة الفرعية كما يلي:
-هل هناك دور للموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري للأجر الأحمر بسكرة؟

-هل هناك دور للموارد المادية في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري للأجر الأحمر بسكرة

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضيات الفرعية

- هناك دور للموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الأجر الأحمر بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

-هناك دور للموارد المادية في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الأجر الأحمر بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

أسباب اختيار الموضوع: يعتبر موضوع دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء

الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية من المواضيع الهامة في المؤسسات الجزائرية .

والأسباب الرئيسية لاختيار الموضوع هي:

- السعي إلى معرفه الجانب النظري للموضوع واقعه في المؤسسات الجزائرية.
- أهمية التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي المؤسسة من جهة وأهميته في بقاء المؤسسة وتحقيق أهدافها من جهة أخرى.
- الاهتمام بهذا الموضوع من اجل إبراز أهميته في مدى نجاح المؤسسة باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أهداف الدراسة.
- الممول الشخصي في معالجة ودراسة هذا الموضوع والاجتهاد فيه.
- أهميه الدراسة:** تكمن أهميه هذه الدراسة في تقديم إطار عملي يربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الأداء الوظيفي.
- وكذلك تتمثل أهمية هذه الدراسة في التعرف على نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية باعتبار أن المورد البشري هو محور العملية الإنتاجية
- أهداف الدراسة:** أما أهداف الدراسة فتكمن فيما يلي:
- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة من خلال تحسين الأداء الوظيفي فيها .
- المساهمة في إثراء المعارف النظرية للأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- المساهمة في إثراء المعارف التطبيقية حول إسقاط أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي.
- حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداء لتحسين أدائها الوظيفي.
- صعوبات الدراسة:** من أهم صعوبات الدراسة ما يلي:
- عدم توفر المراجع الحديثة على مستوى مكتبة الكلية وخاصة في جانب الأداء الوظيفي وصعوبة إيجاد معلومات واضحة ودقيقة حول الربط بين أبعاد التكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي كل بعد على حدا.
- الدراسات السابقة:**

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة والحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي ليس بالموضوع الجديد وإنما قد تم التطرق إليه من خلال العديد من الباحثين من بينهم:

- غادة حسين صالح 2003 تحديات الثورة العلمية التكنولوجية وأثرها على إعاقاة الموارد البشرية بدولة الإمارات العربية المتحدة وقد هدفت هذه الدراسة إلى التوصل لجملة المعطيات التي تساعد في صياغة السياسات إدارة وتنمية الموارد البشرية وخلصت إلى النتائج التالية:

-الإهمال لبعض المعطيات ذات الصلة بتطوير كفاءة الموارد البشرية

-تقصير في إتباع استراتيجيات متعلقة بتزقيته المورد البشري بالطرق التعليمية وما له من اثر في العجز في مواجهه المشاكل والتحديات.

-عزيزة عبد الرحمن العتيبي 2010 اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية تهدف الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف انظمه الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظف معتمده على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت هذه الدراسة إلى استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وإدراك تام لفوائده المتعددة ومدى تأثيره على وظائف الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب التطوير والاتصال والتعليم الالكتروني.

- محمد جاب الله 2012 أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية دراسة حاله حول كفاءة شركه التامين وآفاق استثمارها الالكتروني تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر وإدراك الايجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعاليات وتنمية الخدمات في هذه الشركات وبينت النتائج انه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافساتها انتشارها بزيادة استثمارها.

والجديد في الموضوع هو تطرق إلى ما ستخلفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء من فعاليه وكفاءة للمورد البشري في المؤسسة الجزائري والتي لا تزال تحطف خطوات حرجولة

سنحاول في هذا الموضوع إسقاط أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي كل بعد

على حده ومدى مساهمته في تحسين قدره فعاليه وكفاءة الفرد داخل المؤسسة الاقتصادية

منهج البحث:

فرضت علينا طبيعة الموضوع استخدام ما يلي:

- المنهج الوصفي التحليلي وذلك لشرح الجانب النظري المتعلق بالأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال واستنباط العلاقة بينهما.

أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا المنهج دراسة حالة مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة من أجل إسقاط الجانب النظري على واقع المنظمة الجزائرية، معتمدين على:

- الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة المرتبطة بموضوع الدراسة.

- المقابلة الشخصية مع بعض الموظفين والمسؤولين خاصة مدير الموارد البشرية وذلك بطرح أسئلة تخص الموضوع.

- الملاحظات الشخصية من خلال تنقلات لبعض مصالح المؤسسة محل الدراسة

- ولدراسة وتحليل النتائج اعتمدنا على برنامج SPSS في الجانب التطبيقي.

حدود الدراسة:

من اجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبه المختلفة حددنا مجال دراستنا كما يلي:

الإطار الزمني والمكاني نحاول أن نتعرف من خلال هذه الدراسة على أهم الأفكار التي حاولت

تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأفراد بالإضافة إلى محاوله التعرف على مدى مساهمه المعلومات والاتصال في تحقيق الأداء الوظيفي .

من خلال إسقاط بعض من جوانب النظري على الجانب التطبيقي فيما يخص العلاقة بين التكنولوجيا

المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء الوظيفي

الحدود المكانية: سوف يتم إسقاط الجانب النظري لهذا البحث على مؤسسة الإخوة عموري

لصناعة الآجر الأحمر بسكرة.

الحدود الزمنية: من أجل الإحاطة بإشكاليه البحث والوصول إلى نتائج واستنتاجات تثبت صحة

الفرضيات المقترحة ارتأينا إجراء هذه الدراسة في المؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكره في الفترة

المتدة من 14 ماي إلى 29 ماي 2024 تتخللها فترة لتوزيع الاستبيان وجمعه وفترة لمقابلة رئيس مصلحه

الموارد البشرية والتعرف على المصالح المختلفة للمؤسسة

هيكل الدراسة:

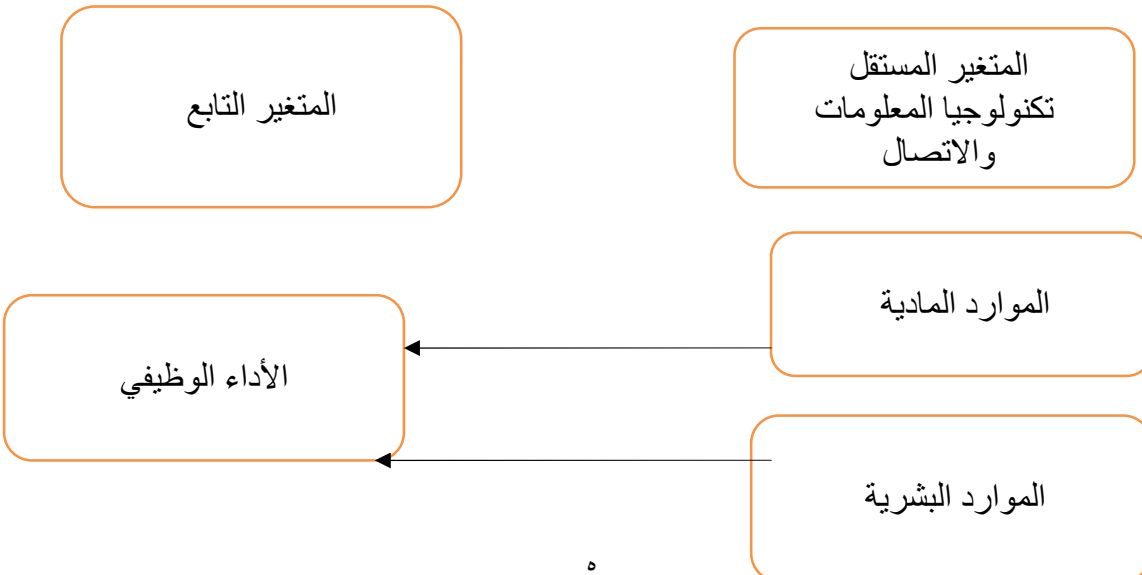
للوصول إلى دراسة علمية نُحيط بجوانب الإشكالية المطروحة قسمنا بحثنا إلى ثلاث فصول وقد سبقت هذه الفصول بمقدمه وانتهت بخاتمة.

الفصل الأول وعنوانه الإطار النظري للأداء الوظيفي وقسمناه إلى مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى الأداء الوظيفي تعريف محددات مؤشرات عناصر الأداء و أنواع الأداء الوظيفي أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى مفاهيم ذات علاقة بالأداء الوظيفي العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي إجراء تحسين الأداء الوظيفي النظريات المفسرة للأداء الوظيفي وتقييم الأداء الوظيفي.

أما الفصل الثاني وعنوانه الإطار النظري للتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقسمناه إلى مبحثين المبحث الأول يتعلق بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويدور حول مفاهيم، خصائص، استخدامات وأهداف كل من تكنولوجيا المعلومات، الاتصال أما المبحث الثاني فكان حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وعالجنا ضمنه مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعادها و استخدامها وأهدافها وأخيرا العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي

الفصل الثالث والذي خص للدراسة الميدانية بحيث قسمنا هذا الفصل إلى المبحث الأول قمنا بتقديم عامل مؤسسه الإخوة عموري صناعة الأجر الأحمر ثم قدمنا هيكلها ودورها ومهامها المبحث الثاني خصصا للإطار المنهجي للدراسة من خلال ذلك قدمنا أدوات جمع البيانات المستخدمة في إطار الدراسة كما تم عرض أسئلة الدراسة أو بالأحرى المقابلة وتحليلها والوصول إلى بعض النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة أما المبحث الثالث فكان محوره التحليل وتفسير الاستبيان وفي الأخير ينتهي هذا البحث بخاتمه عامه نلخص فيها أهم نتائج التي تم التوصل إليها بجميع جوانب البحث

النموذج العام للدراسة:



الفصل الأول: الإطار النظري للأداء الوظيفي

مما لا شك فيه أن كل منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها الإستراتيجية، لهذا وجب عليها أن تكون قادرة على إدارة أداء عاملها، الذي يعتبر مزيج بين مهارات و قدرات و كفاءة و فعالية، هذا الجانب الذي يعتبر أهم التحديات التي يواجهها المديرون عادة في علاقاتهم برؤوسهم. و سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي من محددات و مؤشرات و عناصر و أنواع و أهمية.

المبحث الأول : الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف الأداء والأداء الوظيفي.

أولا : الأداء في المؤسسة

تعددت مفاهيم الأداء بحسب الباحثين نذكر بعضا منها:

تعريف 1 : الأداء لغة: هو ا تمام ،إنجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل ،قيام ،وفاء، إن جملة هذه المعاني تستند في الأصل إلى مسمى الأداء المستمد من الكلمة الانجليزية Perform والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية performer والتي تعني تنفيذ مهمة وتأدية عمل . (الكرخي، 2015، صفحة 29)

تعريف 2: يعرفه jean yaves بأنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم تقييمي على الأنشطة والنتائج لمنتجات وعلى آثار المؤسسة على البيئة الخارجية (saulquin, 2000, p. 20)

تعريف 3 : هو تحقيق أهداف المؤسسة بغض النظر عن طبيعة و اختلاف هذه الأهداف، و الأداء على مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها للمؤسسة، أي أنه يعني نتائج التي يحققها الفرد للمؤسسة نتيجة العمل المؤدى (الكرخي، 2015، صفحة 141)

تعريف 4 : الجمع بين الكفاءة والفعالية ، إذ تعني الفعالية : تحقيق النتائج في إطار الأهداف المسطرة وتتعلق الكفاءة بالتسيير الأفضل والفعال للوسائل والعلاقات مع النتائج (بوجميل، 2004، صفحة 98)

إذن من خلال التعاريف السابقة، يتضح لنا أن الأداء عبارة عن مزيج بين الكفاءة والفعالية والقدرة من أجل تحقيق الأعمال الموكلة للمورد البشري في المؤسسة (الموظف) من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

ثانيا : تعريف الأداء الوظيفي :

- هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي وهي كالاتي :

التعريف الأول : مفهوم الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة و ان الأداء ناتج عن الجهد، القدرات وإدراك الدور والمهمة. (حسين ر.، 2000، صفحة 215)

التعريف الثاني: يعرف مفهوم الأداء عند الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد . (يوسف، 2016، صفحة 19)

التعريف الثالث : يعتبر الأداء سلوكا من حيث أنه طريقة التي يؤدي بها الفرد أو الفريق ويعتبر أن السلوك يفرز أفعال يمثل ناتج الجهد الجسمي أو الذهني المبذول أي أنه السلوك يمثل المدخلات بينما النتائج تمثل المخرجات وحيث يمكن تقييم الجهد في حد ذاته بعيداً عن النتائج وقد يبذل شخص ما جهد سليم لكنه لا يصل إلى الهدف المخطط لأسباب خارجة عن إرادته أو بسبب أحداث عشوائية (مصطفى، 2010، صفحة 29)

-من خلال التعاريف السابقة ، يظهر جليا أن الأداء الوظيفي يكون على مستوى كل وظيفة يقوم بها العامل، ويبدل جهودا لتحقيق كفاءة وفعالية بناء على قدراته.

المطلب الثاني: أهمية و أهداف الأداء الوظيفي

1- أهمية الأداء الوظيفي

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها النتائج النهائية لمحصلة جميع الأنشطة بها ، وذلك على مستوى الفرد و المنظمة والدولة ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار و أطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام: (بالموشي، الصفحات 30-31)

أن اهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات و دوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا.

وتكمن أهمية الأداء الوظيفي أيضا في :

-بالنسبة للعاملين: يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظرا لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتببات مقابل هذا الأداء، وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز و الأداء.
يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله وإثبات ذاته.

يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءات أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية، والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد مثل النقل والترقية والتكوين ...

-بالنسبة للمنظمة :

يحتل الأداء أهمية كبرى داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح و التقدم باعتباره النتائج النهائية لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة.

ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، البقاء، الاستمرارية، الاستقرار، السمعة والفخر، مرحلة التميز). لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

2-أهداف الأداء الوظيفي:

تتمثل أهداف الأداء الوظيفي فيما يلي: (الجامعات، صفحة 37)

- 1- التعرف على أداء العاملين بالمنظمة بشكل علمي ومدى تحقيق المنظمة لمهامها .
- 2- تشجيع الموظفين على تحسين أدائهم في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.
- 3- وضع حوافز مادية ومعنوية لفائدة العاملين من أجل تحسين أدائهم وزيادة الإنتاجية.
- 4- الكشف عن أسباب تأخر العمل على المقاييس المحددة له، مع عدم تجاهل المشاكل التي تواجه الموظفين والتي تعرقل العمل و إيجاد حلول مقترحة لها عن طريق مناقشتها .
- 5- تحديد حركة التنقلات وترقية الموظفين بالمنظمة على أساس علمي وهذا من خلال تقييم أدائهم.

المطلب الثالث: محددات و مؤشرات الأداء الوظيفي

أولاً: محددات الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى أداء الفرد المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينها ، وهذا أمر ليس بالسهل وذلك بتعدد العوامل من جهة، إضافة إلى علاقة كل عامل من هذه العوامل بمستوى الأداء غير معروفة، إضافة، إلى أن ظاهرة الأداء تزداد تعقيداً نظراً لتضارب النتائج المتوصل إليها من قبل الباحثين . (سفيان و زكريا،

صفحة 19)

ويقول سليمان: أن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات بل نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية هي: الدافعية الفردية، مناخ العمل والقدرة على العمل.

أ- الدافعية الفردية:

وتعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، والتي يمكن أن تظهر من خلال درجة إقباله على العمل . كما أن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة حماسه لأداء العمل، كما يختلف من فرد لآخر وهذا الاختلاف ينعكس على كفاءة أداء كل واحد منهم ولو تساوى عدد الأفراد في القدرات و المهارات والخبرات اللازمة لأداء عمل معين نتيجة وجود تفاوت في درجة الاهتمام و الحماس والرغبة في العمل، فبمقدار ما يكتف الفرد جهوده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، والدافعية تمثل القوة التي تحرك الفرد وتثيره لكي يؤدي العمل ، و تعتبر مشكلة تحريك الدافعية أو رغبة العاملين لأداء العمل قديمة.

ب- مناخ العمل:

ويعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية ، وهو الإحساس بالرضا عن العمل بعد أن يكون قد حقق رغباته و أهدافه وإشباع حاجاته معها.

ت- القدرة على أداء العمل :

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

ثانيا: مؤشرات الأداء الوظيفي

ان مظاهر الأداء تعطينا فكرة عن سلبية أو إيجابية الأداء، أحيانا قد يكفي مظهر واحد للحكم على نوع الأداء ، و أحيانا قد لا يكفي هذا المظهر الواحد فيلزم تضافر عدة معايير أو مظاهر لتحقيق الأداء الجيد أو العكس (سفيان و زكريا، صفحة 15)

أ- رضا العامل عن عمله :

الرضا عن العمل عبارة عن الشعور الذي يشعر به الفرد في قرارات نفسه وإن كان يصعب وصفه... كما أنه الشعور النفسي بالارتياح و القناعة أو السعادة من العمل الذي يؤديه الإنسان يشعر بها الفرد، وقد تكون إيجابية أو سلبية وحتى يلمس آثارها في السلوك يجب ملاحظة ذلك على العامل في موقع عمله من خلال الزيادة في الإنتاج

والحضور في المواعيد ، فإن كان العامل راض عن عمله فذلك يعني أن الأداء سيكون الأفضل، والرضا عامل مهم في دفع الفرد لتحسين عمله لأنه يؤدي عمله الذي يحبه ويجد متعة في أدائه، و وسيلة لإثبات قدراته ومهاراته.

ب- معدل الإنتاج:

نقصد به الزيادة في مستوى الإنتاج أو انخفاضه ضمن المعدلات المقررة ويمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا اشركت الإدارة العمال في أرباح المؤسسة، في هذه الحالة وحتى يتحقق للعمال زيادة فيما يتقاضون من أجور عليهم الرفع من مستوى الإنتاج وذلك من خلال تضافر جهودهم لأجل المشاركة في الربح.

ت- ارتفاع معدل دوران العمل :

وهو التخلي الطوعي أو الغير طوعي على العمل في المؤسسة، حيث يعرفه جيمس بريس " بقوله "دوران العمل هو درجة حركة الإنسان وتنقله داخل المنظمة أو من منظمة إلى أخرى" . حيث أن ارتفاع معدل دوران العمل يؤدي إلى زيادة كلفة التعيين الاختيار والتدريب للعامل وكان دليلا على انخفاض مستوى الأداء والعكس صحيح.

ث- التغيب:

يشير مصطلح التغيب عن العمل إلى الحالة التي تنشأ عن غياب شخص ما عن عمله، رغم انه مدرج ضمن جدول العمل وكون الشخص في إجازة رسمية، أو في عطلة مرضية فإن هذا لا يعتبر تغيبا، وكلما زاد التغيب كلما أثر ذلك على الأداء وفعاليتها.

- ومن بين الاقتصاديين من يرى كون الهدف لأي منظمة هو زيادة إنتاجها وتطويرها، وهذا لا يتحقق إلا بالأداء الأفضل والأمثل للمستخدمين، فهناك من يرى بأن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الأفراد الذي يبدأ بالقدرات والدور والمهام، فالأداء هو نتاج العلاقة المتداخلة بين ما يلي : (مالك، 2015، الصفحات 45-46)

1- الجهد :

وهو كمية الطاقة والجهد الذي يبذله المستخدم لأداء عمله، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليبدل جهداً محددًا فالدافعية هي القوة التي تحرك وتيرة المستخدم كي يؤدي العمل أي قوة الحماسة والرغبة للقيام بمهام العمل ، وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي بذله ومثابرتة واستمراره في الأداء.

2- القدرة:

وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن دورا في تكوينها وصقلها، وهي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها و تتكون عن طريق التعلم والتدريب، أما القدرات الفطرية، فهي

قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته والقدرات البدنية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة البدنية والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع.

3- الإدراك :

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

4 - الوظيفة

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

5 البنية التنظيمية

و هي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تشمل و تنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق التنظيم الإداري من طرف القيادة ونظم التحفيز والردع، وأيضاً فهم الاتصال الداخلي.

6-المحيط الخارجي للمنظمة:

له تأثير على أداء العامل بمنظمتها مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى و أيضاً مكانة المؤسسة وسمعتها وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

المطلب الرابع: عناصر الأداء الوظيفي وأنواعه .

أولاً: عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من عناصر أساسية لا يمكن التحدث عنه دونها، و يعود ذلك لفعاليتها في قياس وتحديد مستوى أداء الموظف داخل المنظمة، ومن خلال هذا العمل سنتطرق إليها كما يلي: (عاشور، 1985، الصفحات 232-233)

1- أنشطة العمل :

إن أنشطة العمل أو الوظيفة والأهداف الرامية إليها من حيث الوقت المستغرق والآثار المترتبة عنها هي الأساس في تحليل مكونات العمل الذي يؤديه الموظف ويمكن تقسيم هذه الأنشطة إلى :

أ- الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن:

وهي الأنشطة التي تعرف بأنها متغيرة بتغير الزمن وذلك تماشياً مع متطلبات الوقت الذي يؤدي فيه العمل كتغير مهام الموظف في نهاية السنة عن بدايتها تبعاً لطبيعة الوظيفة التي شغلها أو نتيجة خبرته خلال فترة زمنية معينة وبالتالي تغير أدائه.

ب- الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف المحيطة :

وهي تلك التغيرات الناتجة عن تغيرات البيئة التي تؤدي فيها الوظائف أو لما لها من أثر الكبير على أنشطة وأداء الفرد مثل : توقف الآلات أو المعدات المستخدمة فينتج عنها توقف الموظف العامل عليها عن أداء مهامه كما أن هناك عوامل أخرى وهي متعلقة بالبيئة المادية مثل : الحرارة والتهوية والضوضاء.

بالإضافة إلى المتغيرات المتعلقة بالأفراد الذين يشكلون البيئة الاجتماعية للعمل مثل المشرفين والرؤساء والأفراد محل التعامل وجماعات العمل.

ت- الأنشطة التي تتغير بتفاوت الأفراد الذين يؤديون العمل :

حيث يتميز الفرد عن غيره بخصائص وخبرات ، وهذا الاختلاف قائم على أن كثير من الأعمال لها أكثر من طريقة وأسلوب لإنجازها وهناك بعض الوظائف التي تتيح للأفراد حريات كبيرة في تكييف نشاطهم وفقاً لخصائصهم.

ث- العلاقة بين أنشطة العمل و التصميم المناسب للعمل:

إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميعها إلى مهام وتجميع هذه الأخيرة إلى أعمال، لتتمكن من معرفة عناصر الأداء. يقوم هذا على أساس علاقة التجانس والتكامل بين الأنشطة والمهام التي تنتمي إلى عمل معين، ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة ومدى تناسبها مع هذا الأخير وإعادة تصميمه مع الأنشطة المكونة له.

2- المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل:

يعتبر هذا العنصر من أهم عناصر الأداء أو هو بمثابة همزة الوصل بين الأداء واختيار الفرد المناسب له :

2-1- قدرات الفرد:

ويمثل هذا العنصر الخبرات والمعارف والتعليم وغيرها من المؤهلات اللازمة ليشغل الموظف وظيفة ما.

2-2- متطلبات الوظيفة:

وتشمل المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

2-3- بيئة العمل:

وهي تتكون من عوامل داخلية وخارجية مثل التنظيم و هيكلته و أهدافه وموارده وعوامل خارجية تتمثل في محيط المنظمة الاقتصادي و السياسي والاجتماعي والقانوني .

من خلال ما سبق يمكن القول بأن عناصر الأداء الوظيفي يمكن تلخيصها كما يلي: (ماريون و هانز، 1988، صفحة 273)

أ-الموظف: من حيث ما يمتلكه من معارف، خبرات، وقدرات وتسمى شخصية تشكل أداءه.

ب-الوظيفة : من حيث ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما يتعلق بها من سلطات ومسؤوليات .

ج-الموقف : ويشمل ما تتصف به البيئة التنظيمية للوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل، والإشراف أو الهيكل التنظيمي أو الجانب الفيزيقي.

ثانيا : أنواع الأداء الوظيفي في المؤسسة

للأداء الوظيفي عدة أنماط، يمكن تمييزها لكن أكثرها شيوعاً هو: (بهناس و سليمان، الصفحات 34-35)

- أداء المهام: يشير إلى إكمال كل موظف مهامه، أو واجباته المحددة التي تتطلبها وظيفته.

- السلوك الوظيفي : يشير هذا إلى سلوكيات يتجاوز الموظف من خلالها المتطلبات المحددة لوظيفته، بحيث يساهم في تعزيز الأداء العام للمنظمة مثل مساعدة زملائه في العمل، أو التطوع لتنفيذ مسؤوليات إضافية.

الإبداع: أي مدى قدرة الموظف على الخروج بأفكار أو حلول جديدة او مبتكرة للمشكلات التي تواجهه أو تواجه زملائه في العمل.

- جودة العمل: أي المستوى العام للتميز أو الدقة في عمل الموظف.

- عبء العمل: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إكماله في فترة زمنية.

-معايير السلامة: أي قدرة الموظف على إتباع بروتوكولات السلامة ومنع الحوادث في أثناء العمل.

-الحضور و الالتزام بالمواعيد: أي حضور الموظف ومدى قدرته على الوصول في الوقت المحدد، و تسليم مهامه في مواعيدها المحددة وإكمال الحد الأدنى من ساعات عمله المطلوبة.

-القدرة على التكيف : وهي قدرة الموظف على التأقلم مع التغيرات في بيئة العمل مثل توليه مهام ومسؤوليات جديدة.

-الروح القيادية : يشير هذا إلى قدرة الموظف على قيادة وتحفيز الآخرين في مكان العمل.

-مهارات التواصل : أي القدرة على التواصل مع الزملاء في العمل والمشرفين والمدبرين والعملاء بفاعلية.

وهناك من يرى أنواع الأداء الوظيفي من زاوية أخرى:

1 - حسب معيار المصدر:

1-الأداء الداخلي:

ويطلق على هذا النوع من الأداء بأداء الوحدة أي أنه نتاج ما تمتلكه المؤسسة من الموارد ينتج أساسا مما يلي:

-الأداء البشري:

وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتباره مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

-الأداء التقني:

ويشمل قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

-الأداء المالي:

و يكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب / الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة و الذي لا تسبب في إحداثه، لكن المحيط الخارجي هو الذي يولده . فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها، وتحديد أثرها.

2-حسب معيار الشمولية :

و حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى قسمين هما: الأداء الكلي الأداء الجزئي:

✓ **الأداء الكلي** : وهو الذي تجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف و الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها. لا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر و في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية الربح والنمو كما أن الأداء للمنظمة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أنظمتها الفرعية.

✓ **الأداء الجزئي**: و هو الذي يحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، و ينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي في أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التكوين، أداء وظيفة الإنتاج و أداء وظيفة التسويق.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء الوظيفي

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

-هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي: (عيسى، 2014 ، صفحة 71)

1- تحديد أهداف المنظمة:

إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة فإنها تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.

2- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات:

مما لا شك أن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.

3- الرضا الوظيفي:

إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.

4- التسبب الإداري:

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

5- التطور التنظيمي :

إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين.

6- البيئة المادية:

عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.

7- نطاق الإشراف:

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

8- نظام الحوافز:

إن نظام الحوافز على اختلاف أنواعها يساهم في تحفيز الموظفين و يساهم في حثهم على رفع كفاءة أدائهم، و يزيد من درجة رضاهم عن العمل.

و يمكن تلخيص العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي إلى عوامل خارجية و أخرى داخلية حسب المخطط التالي:

الشكل رقم 01: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي



المصدر: (بهناس و سليمان، صفحة 36)

المطلب الثاني: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

إن اعتبار الفرد كأهم مورد من موارد المؤسسة أدى بالضرورة إلى دراسة وتفسير العلاقة بين الأداء والأفراد والجماعات والتنظيم.

وفيما يلي بعض النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي: (بوطي و باللموشي، 2017، صفحة 55)

1. النظرية اليابانية :

- قام وليم أوشي (w.ouchi) بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليابانية ، وتوصل في نهاية الأمر إلى ما سماه بنظرية (Z) والتي تقوم فرضيتها على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي .

ويؤكد أوشي على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجه نحو الإنسان ، لأنه بالإنسان تستطيع المنظمات أن تتغلب على معظم مشكلاتها ، وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم ستساعد على تحقيق قدر أكبر من الفعالية في الأداء

وتقوم نظرية (Z) على ثلاثة مبادئ أساسية تلخص في الآتي :

-الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والإدارة.

- الحذق والمهارة في التعامل والعمل ، وينتج ذلك من الخبرة والتجربة وطول ممارسة العمل.

- الألفة والمودة بما تعينه من علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة وتعاون واهتمام ودعم للآخرين .

- وفي حال توفر الثقة والمهارة والمودة في العمل فإن ذلك يؤدي إلى الالتزام الوظيفي والانتماء للمنظمة وهو ما يؤدي بالتالي إلى رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجية المنظمة.

2. نظرية العدالة :

تشير نظرية العدالة التي وضعها " آدمز Adams على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة .

ويقيس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف وتتضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي حين يشعر العاملون بأن مكافآت المنظمة كالراتب استحقاق كل واحد منهم.

3 نظرية التوقع :

تعد نظرية فروم (Vroom)1964 وتعديلاتها لاحقا من قبل هاوس ووهبة ، من النظريات الحديثة في الدوافع، والفكرة الأساسية في هذه النظرية هي أن الأفراد يبذلون الجهد لانجاز تلك الأعمال التي تؤدي إلى النتائج (العوائد) التي يرغبون فيها. فهي مدخل عقلائي إلى التحفيز

وبموجب نظرية التوقع ، فإن (الأداء، التحفيز، القابلية)، أي أن مستوى الأداء (جودة أداء) فرد ما، لعمل ما هو دالة لعاملين هما التحفيز والقابلية، إذ يرتبط هذان العاملان على أساس أن أحدهما مضروب بالآخر، لأن كليهما لا بد أن يتوافر لتحقيق الأداء وبعبارة أخرى، فإن عدم توافر أحدهما لا يحقق الأداء المطلوب. والمقصود بالتوقع هنا التقدير الذي يتوصل إليه الفرد، أو حكمه بشأن احتمال تحقيق نتيجة ما في المستقبل أما توقع علاقة الجهد بالأداء فهو معتقد الفرد على مستوى الجهد المطلوب بذله، وعن مستوى الأداء المتحقق جراء ذلك، حيث أن توقع علاقة الأداء بالعائد هو معتقد الفرد عن العلاقة بين مستوى معين من الأداء، وبين تحقيق العوائد المترتبة عليه

وأخيرا فإن الجاذبية هي أنواع الرضا أو عدم الرضا عن الربح الناشئ من العوائد، وهي التقدير الذي يتوصل إليه الفرد لمستوى السرور أو عدمه الناشئ عن الفوائد. وبموجب هذه النظرية فإن الفرد غالبا ما يتجه لأداء عمل معين عندما يتوقع أنه يؤدي به للحصول على عائد أفضل من غيره من الأعمال الأخرى. ويمكن القول بأن نظرية "قروم" وتعديلاتها أشارت بشكل واضح إلى متغيرات السلوك ودوافع الفرد نحوه، كما أكدت على وجود الاختلافات الفردية في تحديد دوافع العمل، لذلك يلاحظ بأن لكل فرد قوى جذب وتوقع معينة تدفعه للقيام بأداء معين وتجعله يفضل على سواه .

المطلب الثالث : تقييم الأداء الوظيفي

أصبح من الضروري في كل المنظمات أن تقوم بعملية تقييم الأداء الوظيفي الذي يعتبر عملية دورية لا بد منها من أجل المقارنة بين الأداء الفعلي والمتوقع ومن أجل تدارك نقاط الضعف والقوة لدى العاملين من أجل تقويم أدائهم و تحويلهم نحو تحقيق رضا العامل وأهداف المنظمة على حد سواء.

أولاً: تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

هي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أداءه، وتنفذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيداً أم لا في أي مجال هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد أو جهده أو سلوكه هو يعني إذن كل ما يتعلق بالفرد ومساهمته في تحقيق الأهداف، فهو يمتلك المعرفة (Savoir)، المعرفة العلمية (savoir faire) والمعرفة السلوكية (treè Savoir) ويستغلها من أجل مواجهة نقاط الضعف في المؤسسة وتعزيز نقاط القوة (بدرين و عائشة، صفحة 61)

ثانياً: خصائص تقييم الأداء:

وتتميز بأربعة خصائص هي: (بدرين و عائشة، صفحة 62)

أ- تقييم الأداء عملية إرادية مخططة لها.

ب- تقييم الأداء عملية إيجابية لأنها لا تسعى فقط لكشف العيوب وإنما تهتم بنقاط القوة التي كسبها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف .

ث- إنها أيضاً لا تتضمن إنجاز الواجبات فقط بل السلوكيات التي يمارسها الفرد أثناء إنجازها لتلك الواجبات.

ج- تقييم الأداء عملية مستمرة إن كانت نتائجها النهائية تستغرق على فترات متباعدة.

ثالثاً: معايير تقييم الأداء الوظيفي:

اختلف الباحثون في تحديد معايير تقييم أداء العاملين فمنهم من لجأ إلى تخصيص مجموعة معايير لكل مستوى إداري ومنهم من قدم مجموعة معايير تؤكد على جانبين أساسيين هما: (بدرين و عائشة، الصفحات 63-64)

جانب موضوعي.

يعبر عن المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل وتتمثل تلك المقومات في الآتي:

المعرفة بالعمل ومطالبه: ويقصد بها درجة إلمام العامل بتفاصيل و إجراءات العمل وكيفية أدائه.

كمية الأداء: وتتمثل مدى تغطية العامل لمسؤوليات عمله من حيث كمية الإنتاج من الأخذ في الاعتبار ظروف

العمل المتاحة.

جودة الإنتاج: وهنا يتم تقييم مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة إنتاجه مع مراعاة قواعد الأمن وظروف العمل والإمكانيات المتاحة.

جانب سلوكي: ويكشف عن صفات الفرد الشخصية ويتمثل في :

-التعاون: حيث يقيم ذلك العنصر درجة التعاون بين العامل والمتصلين به زملائه بالمنطقة أو المسؤولين على مستوى الدولة أو الجمهور الخارجي.

درجة الاعتماد عليه: ويقيم ذلك العنصر مدى تقدير العامل لمسؤولياته ومدى حاجته إلى المتابعة.

-الحرص على الآلات والمعدات واستخدامها بكفاية مع تجنب الإسراف في المواد.

المواظبة: ويقيم ذلك العنصر مدى محافظة العامل على مواعيد الحضور والانصراف.

استعمال وقت العمل: ويقيم مدى محافظة العامل على وقته.

السلوك الشخصي: ويقيم الصفات الأخلاقية داخل العمل

رابعاً: أهداف تقييم الأداء الوظيفي

المساهمة في تخطيط برامج تدريب وتنمية كفاءة العاملين والمدربين حيث يتم تقييم كفاءة الأداء الهيئـة الإدارية بالمعلومات والبيانات عن جوانب الضعف في الأداء البشري وعن المهارات الواجب اكتسابها لتحمل مسؤوليات أكبر و أصعب. (بدرين و عائشة، صفحة 65)

المساهمة في تحديد معايير قياس وتقييم كفاءة الأداء والتي تمكن من قياس وتحديد درجة العنصر البشري في الإنتاج. زيادة مساهمة العنصر البشري في العملية الإنتاجية وتحديد أفضل سبل الاستخدام الأفضل للموارد البشرية مما يجعلهم أكثر فعالية و إنتاجية.

-يساعد تقييم كفاءة الأداء بتحديد أفضل سبل حفز العاملين عن طريق وضع نظام للأجور والحوافز يتناسب مع الجهد والكفاءة المبذولة في الأداء.

يستخدم تقييم كفاءة الأداء كأحد العناصر الرئيسية في منح العلاوات الدورية والتشجيعية، وفي ترتيب العاملين عند استخدام أسلوب الترفيه عن طريق الاختبار والكفاءة.

-المساهمة في تحديد الأفراد الذين يمكن الاستغناء عنهم.

-أهمية تقييم أداء العاملين والقائمون عليهم:

عملية تقييم الأداء ضرورية ومحورية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات لما لها من فوائد كثيرة تعود على العاملين والمنظمة ، و لعل أبرز فوائد ومزايا تقييم الأداء: (زويلف، 1998، صفحة 241)

- رفع الروح المعنوية للعاملين عندما يشعرون أن جهدهم موضع تقدير واهتمام المنظمة بهدف معالجة نقاط الضعف، فالتقييم الموضوعي لأداء العاملين سيخلق لديهم الثقة في مشرفيهم و قادتهم مما يجعلهم يعملون بروح معنوية عالية .
- إشعار العاملين بمسؤولياتهم، فعندما يشعر الفرد أن نشاطه موضع تقييم من قبل قاداته، و أن نتائج هذا التقييم يترتب عنها مسارات هامة تؤثر على مساره الوظيفي، فانه يبذل قصارى جهده في العمل .
- تقييم الأداء وسيلة لضمان العدالة حيث ينال الفرد ما يستحقه من ترقية ومكافأة على أساس جهده في العمل، وهذا يتطلب من القيادة معاملة متساوية لكافة مستويات العاملين.
- الرقابة على المشرفين، حيث أن تقييم الأداء يجعل من القيادة العليا قادرة على مراقبة وتقييم جهود المشرفين، و قدراتهم التوجيهية من خلال تقارير الكفاءة المرفوعة من قبله
- استمرار الرقابة والإشراف فتقييم الأداء يتطلب ملاحظة العاملين باستمرار من قبل المشرفين ليكون الحكم موضوعيا وسليما على أدائهم.
- تقييم سياسات الاختيار والتدريب حيث يعد تقييم الأداء بمثابة الحكم على مدى سلامة طرق اختيار وتدريب العاملين إلى جانب تحديد الثغرات والعمل على تقويمها.

-أما فيما يخص القائمين على عملية تقييم الأداء فهم يختلفون من منظمة إلى أخرى ، ويمكن حصرهم في :

- تقييم المستويات العليا .

-تقييم المشرفين والرؤساء المباشرين .

-تقييم الزملاء .

-التقييم الذاتي .

-تقييم الخبراء .

المطلب الرابع: إجراءات تحسين الأداء الوظيفي :

وتتضمن هذه العملية علاج الانحراف في مستوى الأداء الفعلي تبعا للخطوات التالية: (بهناس و سليمان، صفحة

38)

الخطوة الأولى: تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء:

لا بد من تحديد أسباب الانحرافات في أداء العاملين و إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة و العاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في كشف عن كيفية تحسين الأداء ، وفيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية وهل

أن انخفاض الأداء عائد للعاملين أو ان ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي، كما أن الصراعات من الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض في الأداء حيث يمكن أن تكون الدوافع والقابليات والعوامل الموقفية في بيئة العمل لها دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي أو عرقلته، دون أن نغفل العديد من المتغيرات الأخرى مثل الأجور، الحوافز والمتغيرات الذاتية أيضا.

الخطوة الثانية: تطوير خطة العمل للوصول إلى الحلول: تمثل خطة العمل الأزمة لتقليل من مشكلات الأداء و وضع الحلول لقاء التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستثماريين من جهة أخرى في مجال تطوير و تحسين الأداء فاللقاءات المباشرة و الآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء تساهم في وضع الحلول للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.

الخطوة الثالثة: الاتصالات المباشرة: إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال و أسلوبه وأتماط الاتصال المناسبة.

الخطوة الرابعة: مراقبة وتقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة ، لأن بعض الأساليب والحلول تكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء. كما يجب أن تكون هناك وسائل مراقبة ومتابعة تركز على قياس التغيير الحاصل لتوفير تغذية مرجعية ومبكرة لنتيجة تلك الوسائل ولتقييم التأثير الحاصل على سد الفجوة في الأداء يجب المقارنة وبشكل مستمر مع التقييم بين الأداء الفعلي والمرغوب مما يساعد في الحصول على معلومات يمكننا استخدامها للاستفادة منها في عمليات تحسين الأداء الوظيفي. (الوهاب، 2005، صفحة 124)

خلاصة الفصل:

يتضح من خلال ما تم التعرض له في هذا الفصل حول الأداء الوظيفي، أن هذا الأخير هو محصلة كل الجهود و الأعمال المبذولة من طرف الأفراد في أعمالهم لتحقيق الكفاءة و الفعالية بغرض تحقيق الهدف المطلوب، فكل منظمة تسعى لرفع أداء عاملها و تحسينه من أجل أداء فعال و الذي يعتبر مقياس النجاح أو الفشل بالنسبة للمنظمة التي تمارس نشاطها في محيط متغير و ديناميكي وفق تطورات سريعة، في إطار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الفصل الثاني:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

تعتبر المنظمة نظاماً مفتوحاً على العالم الخارجي مما يجعلها متأثرة متأثراً دائماً بالتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. فأصبحت رهاناً أساسياً لها، لا سيما فيما تمثله المعلومة من أهمية بالغة في العناصر الإنتاجية والتي لا يمكن الاستغناء عنها في سير المؤسسة الاقتصادية، لضمان التفوق والتميز لهذه المنظمات والتي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال أنظمة خاصة تجعلها قادرة على التحكم الجيد في حجم المعلومات وقادرة على حمايتها، كما لا يمكننا من تجاهل دور الاتصال الذي يضمن تدفق المعلومات ما ينتج عنه تكامل بين الوظائف الإدارية في المنظمة، حيث تضمن شبكات الاتصال الرفع من مستوى التنسيق بين أجزاء المنظمة، التي تسعى إلى ضمان بقاءها في ظل المنافسة من خلال العمل على تطوير واستغلال إمكانياتها أحسن استغلال وإتاحة تحكمها في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لحتمية لا بد منها وضرورة أكثر منها لمسايرة التطورات التكنولوجية.

وبناء على ما تقدم سنتطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية: :

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد شهد الإنسان تطورات فكرية وعلمية كثيرة عبر الزمن، جعله يرقى و يتطور من أجل بناء عمران ضخم يجعله يواكب التطورات في شتى المجالات. و تعتبر و التكنولوجيا أحد أسس هذا العمران الضخم إذ أصبحت في الوقت الحالي مقياس للتخلف، التضرر، و إحدى أهم المواضيع التي تشغل حيزا كبيرا من الاهتمام لا سيما على المؤسسات، لذلك سنتناول أهم جوانبها في هذا المبحث

المطلب الأول: مفهوم وخصائص وأنواع التكنولوجيا:

أولا: تعريف التكنولوجيا:

أصبحت كلمة التكنولوجيا متداولة بكثرة في الكتابات الاقتصادية والفنية القانونية خلال العقود الماضية إلى جانب الاهتمام بدراسة جوانبها الاجتماعية السياسية و الاقتصادية المختلفة لها من اثر على الفرد وعلى المجتمع خاصة في بلدان العالم الثالث.

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما « Techno » و تعني التشغيل الصناعي و الثاني (Logos « أي العلوم أو المنهج لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي. (اللامى، 2006، صفحة 22)

و إذا رجعنا إلى القواميس فنجد من يعرف التكنولوجيا بأنها فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والمعرفة و الهندسة أو تطبيقها في المجال الصناعي، فهي تطبيق للعلم ، (قندلجي و السامري، 2009، صفحة 55) أو أنها مجموعة المعارف و الخبرات و المهارات اللازمة لتصنيع منتج أو منتجات معينة. (محمد، 2001، صفحة 83) و منه نستنتج أن التكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة معارف مستنبطة من البحث العلمي التي يسخرها الإنسان لتوفير الوقت والجهد و التكاليف.

ثانيا: خصائص التكنولوجيا:

نذكر من أهمها:

- التكنولوجيا علم مثقل له أصول و أهدافه و نظرياته.
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- تكنولوجيا المنتج هي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي و المكونة له.
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.
- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات و عمليات و مخرجات.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم و التطوير و الإدارة.

- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
 - التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومات و مخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام.
 - التكنولوجيا هادفة تهدف إلى حل المشكلات . (الدين، 2002،، صفحة 15)
- من خلال الخصائص التي ذكرت نستنتج منها عناصر التكنولوجيا و تتمثل في:
- 1- المدخلات: تشمل جميع العناصر و المكونات اللازمة لتطوير المنتج من أفراد نظريات و بحوث أهداف آلات مواد و ،خدمات ،أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل و تسهيلات.
 - 2- العمليات: هي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.
 - 3- المخرجات: هي المنتج النهائي الذي يكون في شكل نظام كامل و جاهز للإستخدام كحلول للمشكلات (محمد، 2001، صفحة 84)

ثالثا: أنواع لتكنولوجيا

تصنف التكنولوجيا على أساس معايير عديدة أهمها:

أولاً: معيار درجة التحكم و يضم مايلي

- 1- التكنولوجيا الأساسية هي تكنولوجيا مشاعة تقريبا و تمتلكها المؤسسات الصناعية و المسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
- 2- تكنولوجيا التمايز هي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية و التي تجعلها متميزة عن باقي المنافس.

ثانيا: معيار الموضوع للتكنولوجيا. و يتمثل في:

- 1- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: هي تلك المستخدمة في عمليات الصنع و عمليات التركيب و المراقبة.
- 2- تكنولوجيا التسيير: هي المستخدمة في معالجة مشاكل التعليم و التصميم تسيير تدفقات الموارد و من أمثلتها البرامج و التطبيقات التسييرية.

3 تكنولوجيا التصميم: هي التي تستخدم في : نشاطات المؤسسة بمساعدة الحاسوب.

- 4 تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات: هي التي تستخدم في معالجة المعلومات المعطيات و نقلها و تزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع و معالجة وبث المعلومات.

ثالثا: معيار أطوار حياتها.

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق النمو، النضج، الزوال) و وفق

لذلك ينقسم إلى:

- 1- تكنولوجيا وليدة.
- 2- تكنولوجيا في مرحلة النمو.
- 3- تكنولوجيا في مرحلة النضج.

رابعاً: معيار الاستخدام

- 1- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة و تكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة و الخبرة، و بفضلها تكون المؤسسة مستقلة في المحيط الخارجي.
- 2 تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة : عدم توفر التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب معينة تجعلها تربط بالتبعية للمحيط الخارجي من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

خامساً: معيار درجة التعقيد

- 1- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية هي تكنولوجيا شديدة التعقيد يصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب من صاحب البراءة.
- 2- التكنولوجيا العادية هي أقل تعقيداً من سابقتها و يمكن للتقنيين و المختصين المحليين في الدول النامية استيعابها إلا أنها تتميز أيضاً ب ضخامة تكاليف الاستثمار و الصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة التقنية. (سلطان إ.، 2005، صفحة 42)

المطلب الثاني: ماهية المعلومات

1-تعريف المعلومات :

لغويًا كلمة معلومات مشتقة من مادة لغوية ثرية هي "علم" وتدور معاني مشتقات هذه المادة في العقل من وظائفه، أي القدرة على إدراك طبيعة الأمور والمعرفة أما المفهوم الاصطلاحي لها فهي سلعة تتيح في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم، الإعلام، التسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة. (سلطان، 2005، صفحة 43)

وكذلك عرفت على أنها البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل نفعاً للفرد والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو الموقع في القرارات التي يتم اتخاذها (السيد، صفحة 57)

واستناداً إلى التعاريف السابقة فإن المعلومات هي بيانات تمت معالجتها وتحويلها من بيانات خالية من المعنى إلى مفاهيم ذات معنى، تساعد في اتخاذ القرارات وهذا يعني أن هناك فرق بين مصطلح البيانات ومصطلح المعلومات

واستعمالها كمترادفين من الأخطاء الشائعة حيث أن البيانات هي عبارة عن حقائق و أفكار تعبر عن موقف أو تصف هدف أو ظاهرة دون تعديل أو تفسير يتم التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو أشكال أو علاقة بينهما بمثابة العلاقة بين المواد الأولية والمنتج النهائي بمعنى أن نظام المعلومات يعمل على تحويل البيانات إلى معلومات يستفاد منها في اتخاذ القرارات.

2- خصائص المعلومات :

حتى يمكن للمعلومة أن تؤدي إلى زيادة المعرفة لدى مستخدميها في الأسلوب والوقت الملائمين لا بد أن تتوفر فيها بعض الخصائص نوجزها فيما يلي:

أ- التوقيت:

بمعنى أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستخدمين و يتطلب ذلك ضرورة تخفيض الوقت اللازم لمعالجة البيانات ولا تتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الالكتروني الذي يمكن من الحصول على المعلومات في الوقت المناسب.

ب- الدقة:

ونعني أن تكون المعلومات والاتصالات خالية من الأخطاء الصريحة التي يكون سببها بيانات معينة أو الأخطاء الفنية الناتجة عن معلومات غير مناسبة زمنيا ويمكن التعرف على معدل الدقة عن طريق نسبة المعلومات الصحيحة إلى إجمالي المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة .

ت- الصلاحية:

بمعنى أن تكون المعلومات ملائمة ومناسبة لطلب المستخدم في إدارة أي منظمة سوف تشعر بالإحباط عندما يتحقق لها بعض المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب ولكنها غير متكاملة.

ث- الوضوح:

وتعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات منسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضه بالشكل المناسب للمستخدم.

ج- المرونة :

ويقصد بها قابلية المعلومات للتكيف، تلبية للاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين.

ح- عدم التحيز:

وتعني هذه الخاصية عدم تغيير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين (الصيرفي، 2005، الصفحات 140-141)

3-مصادر المعلومات

1- المصادر الداخلية و تكون من أشخاص مثل المشرفين و رؤساء الأقسام و المديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة و يتم تجميع المعلومات هنا إما طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل و أيضاً قد يتم التجميع على أساس رسمي و غير رسمي من خلال الاتصالات و المناقشات غير الرسمية.

2-المصادر الخارجية و تتضمن هذه المصادر بعض التقسيمات مثل العملاء الموردين و المنافسين و النشرات المهنية و هذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية و التنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعدهم على اتخاذ ما يروونه من قرارات . (الصيرفي، 2005، صفحة 135)

4-أنواع المعلومات:

1- درجة الرسمية وفق الدرجة الرسمية هناك معلومات رسمية و معلومات غير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها و تقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة أما المعلومات الغير الرسمية فهي التي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة.

2- مصدر المعلومات هناك مصدرين للمعلومات، فأما أن تكون داخلية أو خارجية فالمعلومات عن عمليات المنشأة تمد معلومات داخلية، أما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية و يمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية و معلومات قانونية.

3- درجة التغيير فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية و التي تقوم باستخراج بطاقات الهوية فإن أسماء المواطنين و تواريخ ميلادهم تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير، و قد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن و الحالة الاجتماعية و الوظيفية (ملوخية، 2009، الصفحات 51-52)

المطلب الثالث: مفهوم و مكونات تكنولوجيا الاتصال

أولاً: مفهوم تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

يتضمن مفهوم تكنولوجيا الاتصال كل الأدوات و التقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها و تطبيقها و تشمل كل من عتاد الحاسوب و المكونات المادية للحاسوب و برامج الحاسوب. (ياسين، 2007، صفحة 44)

كما يعتبرها البعض هي عبارة عن استخدام التقنيات الوسائل الحديثة مثل الحاسوب و الطباعة و الإنترنت و المساحات الضوئية و الأجهزة الخلوية و غيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات و حفظها و معالجتها و توزيعها و بثه بسرعة و دقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم إتخاذ القرارات و حل المشكلات و تحليل البيانات (طيبي، 2010، الصفحات 22-23)

كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفاً شاملاً هي الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية (بوخشبة، 2010، صفحة 86)

من خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات و تحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات ذلك طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة.

ثانياً: مكونات تكنولوجيا الاتصال

إن تطور تكنولوجيا الاتصال جعلها تأخذ مكانة هامة في المؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيا المتمثلة في جهاز الحاسوب ووسائل الاتصال السلكية واللاسلكية ومنظومة الشبكات.

أولاً: جهاز الحاسوب : Computer :

نتعرض في هذا الجزء إلى مفهومه ومكوناته ، خصائصه ومراحل تطوره.

أ- مفهومه ومكوناته :

هو الآلة التي تجمع بين عدة مهام تخزين، استرجاع، إرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت (الوهاب، 2005، صفحة 124)، وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساساً بإنجاز البيانات الحاسوبية ومعالجة المعلومات ثم إخراجها في شكل صور أو صوت أو هما معاً.

ويتكون الحاسوب الالكتروني من وحدة التشغيل L'unité central ويجوي على وحدة التخزين الداخلية unite interieur stokage ثم الوحدة الحسابية L'unité calcule، وحدات الرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها l'unit d'out put وحدة التغذية بالمعلومات وهي unité din put يضاف إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية unité de stockage extérieure و هي إما أن تكون على شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة.

ب- خصائص الحاسوب :

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء ، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات وذلك لتوفره على الخصائص التالية:

- مرونة الحاسوب في تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
- قلة الرقابة أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.
- عنصر التكلفة حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

-العائد الاستثماري : تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35% 35/100 إلى 45% 45/100 من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة. (عامر و الوهاب، 1998، الصفحات 468-467)

ثالثا: وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية :

أ- الوسائل السلكية للاتصالات:

تشير إلى عمليات النقل من خلال وسائط ملموسة مثل الأسلاك والكابلات وهو ما يتم استخدامه في شبكة التلغرافات أو شبكات الحاسب التي تتواجد في مكان واحد (الأسلاك النحاسية الاعتيادية، خطوط الكابل ، الكابل المحوري).

ب- الوسائل اللاسلكية للاتصالات :

وتعتمد على الموجات الكهرومغناطيسية حيث يتم تحويل البيانات والمعلومات إلى موجات كهرومغناطيسية، وإرسالها عبر الأثير من خلال هوائيات خاصة، ثم يتم استقبال تلك الموجات بواسطة هوائيات ثم يتم تحويل الموجات المستقبلية إلى شكلها الأصلي (الموجات الدقيقة أو المايكروف الأرضي، الأقمار الصناعية).

رابعاً: الشبكات (réseaux)

و هي الرابط بين البيانات الطرفية terminale، للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة، في إطار النقل على الخط المباشر (online) للبيانات (الهادي، 2001، صفحة 130).
و عموماً توجد ثلاثة شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات ، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانية كل مؤسسة وهذه الشركات هي الانترنت الانترانت ، الإكسترانت .

أ- الانترنت:

يمكن تعريف الانترنت على أنها مجموعة من شبكات الحواسيب على اختلاف أنواعها وأحجامها ، وشركات الاتصالات ترتبط فيما بينها لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات بين الأفراد و الجماعات ، وتعتمد نظم تراسل عالمية عرفت بل TCP/IP و برمجيات تشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات.
و الحواسيب المتصلة بالانترنت التي تساعد على نقل و تبادل المعلومات أو تجميع لشبكة متصلة فيما بينها لتشكيل بذلك شبكة عالمية أكبر.

و يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، و يمكن تعريفها بشبكة الشبكات، فهي كلمة انجليزية مختزلة العبارة (interconnection of net work)، و هي تجزأ إلى كلمتين و تعني inconnection وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و net Works و تعني الشبكة (بوعيشة، 2003، صفحة 32)

وللانترنت مجموعة من الخصائص ميزتها عن باقي الشبكات أهمها :

● الانترنت مفتوحة مادياً ومعنوياً:

فبإمكان أية شبكة فرعية أو محلية في العالم أن تربط بشبكة الانترنت، وتصبح جزءاً منها دون قيود أو شروط سواء من حيث الموقع الجغرافي أو التوجه السياسي أو الاجتماعي.

● الانترنت ذات شعبية:

فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبية الانترنت لأنها وسيلة جماهيرية وليست مقصورة على فئة معينة، فسرعة التواصل الاجتماعي عبر شبكة الإنترنت هي سرعة الضوء ناقلة منها البيانات والمراسلات والمعارف والمدلولات المالية والعقود والاستشارات ، فقد أصبح العالم كوكبنا يعرف فيه التواصل دوما.

● الانترنت تجارة إلكترونية هائلة:

فالانترنت تعد وسيلة تجارية وتسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى، فالتجارة المستقبل وأسواقها ستكون على الشبكة.

● الانترنت متطورة باستمرار:

فالبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات خاصة الشبكات هي متطورة ومستمرة في النمو نحو الأحسن، فعالم الانترنت كل يوم يعدنا بالجديد والمفاجآت والاختراعات و الابتكارات المذهلة.

استخدامات شبكة الانترنت في المؤسسة:

بالنظر إلى التأثير الإيجابي للشبكة على الأداء بصفة عامة ، فإن معظم المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على العديد من التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية مما يحتم دراسة متأنية وافية وعدم الاكتفاء بها فحسب بل التنبؤ أيضا بما يحدث في المستقبل القريب أو البعيد. لاتخاذ القرارات الصحيحة ، وبالإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها:

✓ دراسة السوق والتأثير على التسويق:

لقد ساهمت الانترنت في زيادة الزبائن للمؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين...، وبذلك أصبح بإمكان المؤسسة بمجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الانترنت يمكنها من عمل دراسة عن السوق وأوضاع المنافسين، بالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق للترويج للمبيعات، دراسة الأسعار كذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات.

✓ خدمات الاتصال :

عن طريق استخدام الإنترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات معمورة إلى مؤسسات عالمية و يجدر الإشارة إلى أن الانترنت سهلت أيضا :

- الوصول إلى العميل في كل موقع وأينما وجد ونقل مختلف المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية وجداول الالكترونية، وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات وذلك أن الرسائل لن تصل إلا للمعنى بها.
- توفير الوقت حيث عن طريق البريد الالكتروني تصل كل الرسائل إلى أي مكان في العالم في ثوان معدودة.
- سهولة البيع مع إمكانية إجراء عمليات الشراء والتبادلات المختلفة.
- خدمات المؤتمرات المفتوحة: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.
- و من مزايا هذه الخدمة:

- تقليل مصاريف الانتقال لمدوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان العقد المؤتمرات.
- توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشرك كل شخص في المؤتمر المعين و هو في مكانه.
- سهولة عقد الصفقات و الاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.
- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم .

ب- الانترنت:

تقدم شبكة الانترنت العديد من الخدمات لمستخدميها، هذه الخدمات يمكن ذكرها كما يلي:

- خدمات البريد الإلكتروني (Email):

و يعد من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة و أشهرها، فمن خلاله يسمح للمستخدمين تبادل المراسلات بين الأفراد من أطراف العالم و بسرعة فائقة ومن مميزات البريد الالكتروني:

- سرعة وصول الرسائل.

-عدم الرد على الرسائل الالكترونية.

-يمكن إبقاء الرسائل الإلكترونية على حالها أو طبعها كما يمكن إعادة إرسالها.

- التفاعلية بمجرد وصول رسالة جديدة يؤشر لها عند وقت الاستعمال.

-مجهولية صاحب الرسالة حيث لا يظهر على الشاشة.

▪ المجموعة الإخبارية (NEWS Groups):

هي منتديات تجمع بين الأفراد المهتمين بنفس الموضوع ، منظمين في شكل مجموعات اهتمام كل مجموعة بمعالجة أو مناقشة موضوع معين بحيث تأخذ اسمها من نوعية أو صنف الموضوع المعالج.

▪ بروتوكول نقل الملفات وتبادلها: (ETP)

يستخدم هذا البروتوكول عند تبادل المعلومات بين الحواسيب ، سواء تعلق الأمر بنصوص أو برامج وصور أو غيرها عبر هذا البروتوكول طبع حواسيب أجنبية خارجية على الحواسيب الخاصة.

▪ خدمات تيلنت TELNET :

هي خدمة الربط عن بعد وهي عبارة عن برنامج خاص يتيح للمستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم وأن ترتبط بها، بحيث تجعل من الممكن استخدام الجاهزة للحواسيب الأجنبية بل وتجعلها كما لو أنها موجودة البرامج داخل الحواسيب الشخصية بحيث لا يعرف المستفيد أثناء الاتصال التيلنت وفق مبدأ خادم الزبائن على أي حاسوب يعمل، المستفيدين (pring client server) الذي يضع الزبون و البرنامج المرغوب فيه ، أما عناوينها فتكون من خلال الحاسوب عند نقاط سلاسل من الأرقام مقسمة إلى أقسام يحددها الحاسوب بدقة فائقة. (العتبي، 2010 ، صفحة 18)

ت- الإكسترانت :

وتعرف على أنها نتائج (تزاوج) كل من الانترنت والإنترنت، فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركات أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة (أو على الأقل جزء) و قد يكون هؤلاء الشركات موردين ، موزعين، شركاء، عملاء و مراكز بحيث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد. فالإكسترانت هي المشاركة بين الانترنت الخاصة بالشركة وشركائها التجاريين (الحناوي و آخرون، 2004،، صفحة 162)

الاكسترانت وجدت بهدف الاستجابة لتسهيل التعامل مع المحيط الخارجي للمنظمة وذلك بهدف سهولة وسرعة التعامل الأطراف المحيطة بالمؤسسة من موردين، زبائن وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الإنترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات.

وتنقسم الإكسترانت من جهة نظر الأعمال إلى ثلاثة أصناف أساسية

○ شبكات الاكسترنت للتزويد :

وترتبط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليا للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية وبالتالي التقليل من احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.

○ شبكات الاكسترنال للتوزيع :

تمنح صلاحيات للمتعاملين المسندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وسنوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والتزويد بالمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

○ شبكات الاكسترنال التنافسية :

وتمنح للمؤسسات الكبرى والصغيرة فرص متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات مما يرفع من مستوى الخدمة و يعزز وجود المنتجات.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

يشهد عالمنا اليوم، عالم الثورة المعلوماتية الأكثر حداثة تداولاً لمصطلح TIC في وسط الأعمال و المؤسسات الحديثة، ظهر كثمره تزاوج بين كل من التكنولوجيات كمرآة لدرجة تطور المؤسسة و المعلومات التي تعتبر المورد الأهم إضافة إلى الاتصالات التي تعتبر متنفس و أكسجين المؤسسة في بيعتها الداخلية و الخارجية. و فيما يلي سنتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال TIC، في المؤسسة، خصائصها، استخداماتها و الأهداف منها.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك العديد من الكتابات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بتعمق نظراً لأهميتها الإستراتيجية، بالنسبة للمنظمات على اختلاف أنواعها في العصر الحالي الذي يعتبر عصر ثورة المعلومات، كما أن هناك تبايناً في تحديد المفهوم الدقيق لهذا المفهوم إذا نجد طرح مفهوم نظم المعلومات كبديل عنه أو العكس، ويمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن نجز تعريفها فيما يلي:

أولاً: تعريفها:

تعريف 1: "مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم" (الشريف، 2014، صفحة 34)

تعريف 2: هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه ، وهي تضم مجموعة الأجهزة التي تعنى بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب، البرامج ومعلومات الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني السلبي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواءً مكتوبًا أو مسموعًا أو مرئيًا وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة (بختي و شعوي، 2009-2010، صفحة 275)

تعريف 3: "كل ما استخدمه وما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات وتشمل المعالجة، التسجيل و الاستنساخ والبعث والتنظيم والاختزان والاسترجاع" (الطائي، 2013، الصفحات 58-59)

تعريف 4: أما الباحثان Jane Laundry و Kenne Hladonna فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات هي :

- العتاد المعلوماتي : المعدات الفيزيائية للمعالجة
- البرمجيات: برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية
- تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية.
- تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائل فيزيائية، وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى مكان آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات . (شادلي، 2008، الصفحات 12-13)

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الخصائص التي تجعل منها أكثر فاعلية داخل المؤسسة وتتمثل في:

- اللامركزية: هذه التكنولوجيا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالاستمرارية في كل الأحوال فالانترنت تتمتع بالاستمرارية في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة تعطيل الانترنت على مستوى العالم بأسره.
- قابلية التواصل: أي إمكانية الربط بين مختلف أجهزة الاتصال المختلفة
- قابلية التحرك والحركة : أي أنه بإمكان المستعمل (المستخدم) الاستفادة من خدماتها أثناء تنقله من مكان لآخر عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.

- قابلية التحول: إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى وسيط آخر كتحميل الرسائل المسموعة إلى مقروءة أو إمكانية طبعتها.

- الشبوع والانتشار: أي أنها قابلة لتوسع لتشمل مساحة غير محدودة من العالم.

- العالمية والكونية: والمقصود بها المحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة وتنشر عبر مختلف محيط عملها.

- تقليص المكان: تستخدم تكنولوجيا المعلومات وسائل تخزين مختلفة تستوعب حجما هائلا من المعلومات ويمكن الوصول إليها بسهولة وفي أي وقت للاستعمال.

- خفض الوقت: وذلك بإختصارها للوقت والمكان. (يسع، 2011، صفحة 22)

- اللامهيرية: و المقصود بها توجيه الرسالة إلى فرد و مجموعة أفراد ، بدل توجيهها إلى جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.

- اللاتزامنية: أي أنه بإمكان المستخدم استقبال الرسالة بأي وقت، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين بالانضمام واستخدام النظام في نفس الوقت.

- التفاعلية: بإمكان المستعمل لتكنولوجيا أن يكون مرسل و مستقبل في نفس الوقت.

- المرونة: أي أن استعمالات تكنولوجيا المعلومات تتعدد بتعدد الحاجيات لها.

-النمو والتطور: كلما تغير وتطور نظام تكنولوجيا المعلومات تغير النظام الاقتصادي.

المطلب الثاني: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

وهي كل ما تحتاجه لإنشاء تطبيقات برمجية وتشغيلها في مؤسسة ما و تتكون:

الأجهزة والمعدات - البرمجيات والمعالجات - الشبكات والاتصالات - الإجراءات التنظيمية - الموارد البشرية .

1- الأجهزة و المعدات: Harder end devises :

تشير أجهزة تكنولوجيا المعلومات إلى كل الآلات و الأجهزة المادية التي تستخدمها المؤسسة في بيئة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها، و تشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات و معالجتها لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرار و يضم الحاسوب و كل ملحقاته، الأقراص، الهواتف، الصراف الآلي...

2- البرمجيات والمعالجات soft ware and processing :

هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف إنجاز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر وتمثل في البرنامج النظام system software وكذا مختلف البرامج التشغيلية operating system التي تختلف باختلاف الهدف المسطر ويتم تخزينها كمجموعة من ملفات الذاكرة . (البرزنجي، 2013، صفحة 22)

و تتضمن أيضا أنواعا أخرى من موارد الأنظمة التي تسهل تبادل البيانات واستضافة التطبيقات، وتكون ضرورية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

3- الشبكات والاتصالات networker end communication:

هي كل الأجهزة والمعدات المالية والبرمجة التي تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها المقروءة والمسموعة إلى استخدامها، ويكمل أحدهما الآخر فلا يمكن بناء شبكات تدون توفير بنية جديدة للاتصالات الخدمة الشبكات .

4- البيانات و المعلومات : data end information

هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفع للفرد و تكون منسقة و مرتبة لاتخاذ قرار معين.

5- الإجراءات التنظيمية: organizing procedures

هي مجموع الأنظمة و القوانين الموضوعة لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب إضافة إلى الأجهزة الملحقة للاتصالات و التصدي للمحاولات الإجرامية للدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات المخزنة.

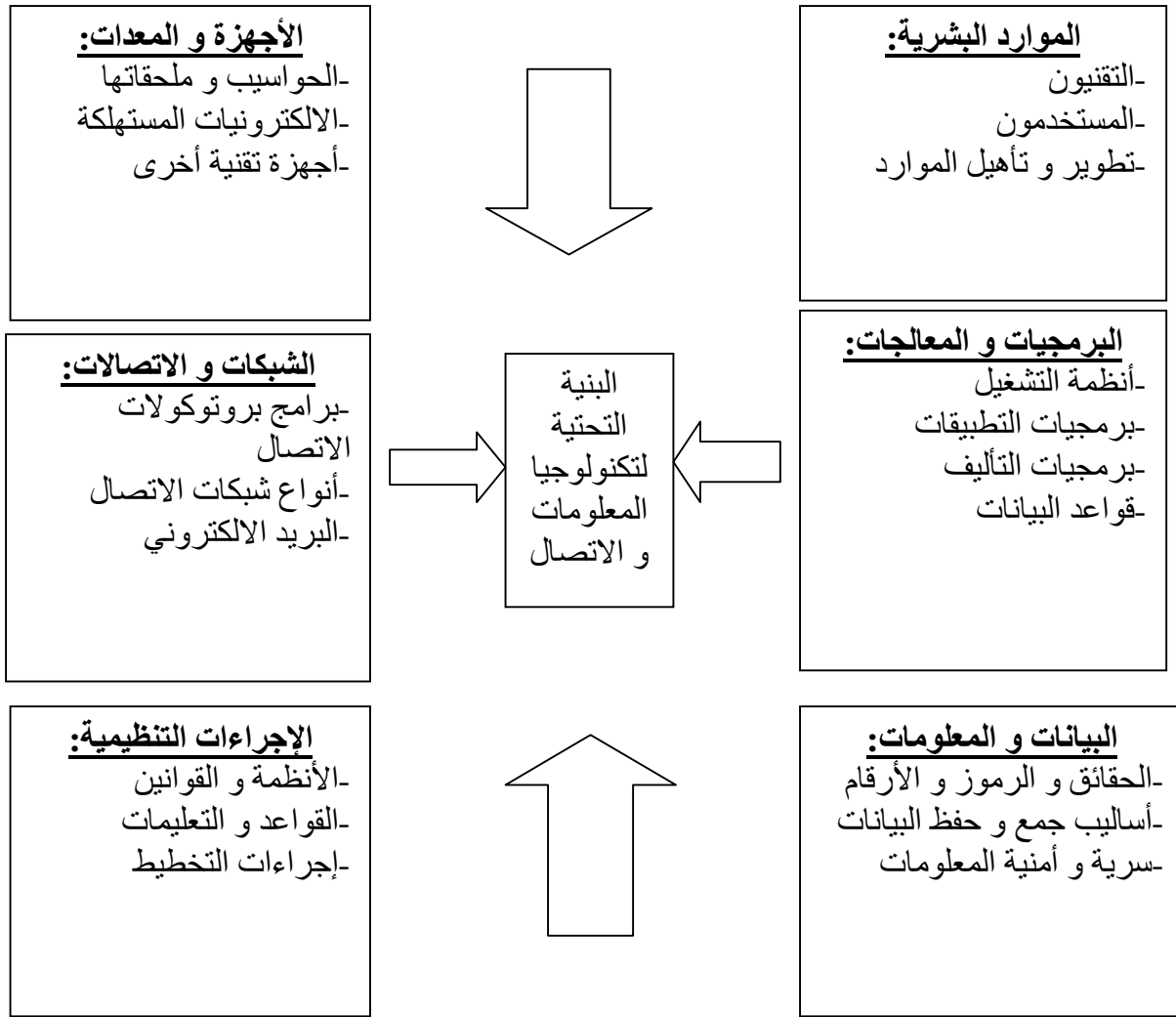
6- الموارد البشرية: humans and ressource

و تنقسم إلى:

-المستخدمون النهائيون: و هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، مثل المديرون المحاسبون، العملاء...الخ.

-الأخصائيون الفنيون: هم المسؤولون عن تشغيل و استدامة النظام و الذين يقومون بتوفير و تشغيل و إدارة نظام المعلومات فنيا، و منهم محللو النظم و مطورو البرامج و مشغلو النظام من العاملين. (مخلوف، 2010، صفحة 16)

الشكل 02: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: (نوري و جمعة، 2013، صفحة 144)

المطلب الثالث: استخدامات وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ثورة التكنولوجيا حالياً يمكن أن تلعب دوراً أساسياً في مرحلة انتشار واستئناف النمو على المدى الطويل، وبالنظر إلى التأثيرات الخارجية الكبيرة و مكاسب الابتكار والإنتاجية المحتملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تصبح عنصراً رئيسياً في الاستجابة للسياسات وبرامج التحفيز التي يجري النظر فيها من قبل مختلف الدول ويمكن حتى أن تنتشر لتحفيز الابتكار والاستثمار في التكنولوجيا النظيفة واستخدام الطاقة الذكية، وبالتالي تمهيد الطريق لتطور جديد وذكي وتنمية مستدامة. (عمومة و أوثن، 2013، الصفحات 4-5) كما يمكن لتقنيات المعلومات والاتصال واسعة الانتشار أداء وظائف متعددة، بما في ذلك جمع وتخزين وتوزيع وتحليل والتصرف بناء على المعلومات التي تم جمعها من قبل مداخلات العنصر البشري المتعمد. و دمج البيانات من

مصادر مستقلة، وغالباً ما تمثل المعلومة أثر جانبي للنشاط البشري المعتمد: كل بحث على الانترنت يترك أي أثر يمكن استغلاله من قبل المعنين الشرعيين و لكن أيضا قد يجدهم المحتالين والحكومات القمعية (nagy K, 2010, p. 10) وقد ظهرت نماذج عديدة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكل يوم يحل علينا إلا ونجد أنه تم اكتشاف مزايا واستخدامات أخرى لها ونذكر من جملة ذلك:

أولاً : الاستخدامات:

أ- الاستخدام الداخلي:

ويتمثل ذلك في الآتي: (الكساسية، 2011، الصفحات 53-55)

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات داخل المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج... الخ
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية الوظيفية - الترفيعات - العقوبات... الخ
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها وإن كانت في أكثر من مدى لمعرفة ما يجري في كل جزء.
- تتيح للموظفين سهولة الوصول إلى مختلف الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها و مسؤولياتها.
- الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها للحفاظ على تنافسية المؤسسة وبالتالي الحفاظ على حصتها السوقية.
- الاقتصاد في الوقت وسرعة إصدار وتنفيذ الأوامر والتعليمات داخل المنظمة.
- الاقتصاد في التكاليف المختلفة لتكاليف الهاتف والفاكس. وسرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

ب- الاستخدام الخارجي:

- من أهم الاستخدامات الخارجية نذكر ما يلي:
- جلب أكبر عدد من الزبائن من خلال نشر الإعلانات والإشهار لخدمات المؤسسة عبر شبكات الانترنت بمختلف أنواعها .
- سهولة البيع والشراء عبر وسائل البيع المختلفة

- الوصول إلى العميل في كل موقع أينما وجد ونقل المعلومات سواء كانت وثائق نصية أو جداول الكترونية... الخ. وذلك بأقل التكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات وذلك أن الرسائل لا تصل إلا للمعني.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- خدمات المؤتمرات المفتوحة وهي من الخدمات المبتكرة والحديثة التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها ومن أهم ما توفره :
- تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.
- سهولة عقد الصفقات والاتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن بعيدة .
- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين.
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى من نفس نشاطها

ثانيا: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل فيما يلي :

- تنمية الإداريين علميا وثقافيا ومهنيا لمسايرة التطورات العصرية في ضوء التطورات التكنولوجية في تسيير المؤسسة وذلك بشكل مستمر وسريع بغية مسايرة التقدم العلمي وتحقيق جودة الإدارة الالكترونية التعليمية في ضوء المعايير الدولية. (يحيوي و بوحديد، صفحة 326)
- أن يكون التوجه الأساسي للإدارة هو التفوق والتميز باستثمار كل الطاقات والقوى البشرية عالية المهارة والتحفيز .
- أن ينظر للإدارة الإلكترونية نظرة شاملة .
- تسهيل طرق الإطلاع داخل المؤسسة باعتماد أحدث تقنيات الاتصال وتبادل المعارف.
- استثمار القدرات الكبيرة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحقيق الجودة وتحسين أداء العاملين ورفع كفاءة الإدارة.
- تزويد العمال بالتعليم الذاتي والفردى، الخبرات التكنولوجية التعلم التعاوني ، الدافعية الذاتية، التعليم التفاعلي، التدريب والممارسات للمهارات الإبداعية ، محاكاة بيئة العمل الحقيقية، حل المشكلات.
- حل مشكلة الغياب والمرضى للقائمين على الإدارة وتمكينهم من متابعة أشغالهم من منازلهم إذا اضطر الأمر.

- توفير الوقت والجهد والمال وخفض تكاليف التشغيل الحالي مع التقليل من العمل المكتبي.
- الحصول على أفضل خدمة للموظف والإداري وفي أسرع وقت ممكن وذلك عن طريق إدراج جميع البيانات التي يحتاجها كل عمال المؤسسة

المطلب الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي

- تتجلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي على النحو التالي: (بداع، الصفحات 11-13)

1-المعدات:

- تحسن من الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية و التكلفة قليلة.
- كما تساهم المعدات و الآلات من حواسيب وغيرها في تسريع انتقال المعلومات عبر مستويات المنظمة مما يسرع ويسهل عملية تلقي الأوامر وبالتالي الزيادة في الإنتاج أو تطويره بما يواكب التغيرات المستمرة في عالم التكنولوجيا.
- تلبية حاجة السوق من المنتجات و في اجل قصيرة مما يضمن ميزة تنافسية وحصص في السوق تجعل المنظمة في مركز قوة.
- كما يكون ذلك ضمن تلبية حاجات العملاء في الأوقات المحددة و بالجودة المطلوبة و بكميات كبيرة.
- تجعل الأجهزة والمعدات من المورد البشري مسير لها أكثر من أنه عنصر إنتاجها .
- ترفع الأجهزة التكنولوجية من مصداقية العمل ومعالجة إخفاقات العمل وتفاديها
- بتوفر الأجهزة التكنولوجية تستجيب المؤسسة للعمل .

2-الأفراد:

- يساهم توظيف الأفراد المؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي التخفيف من أعباء تكاليف التدريب و التطوير والتنقل من أجل برامج تدريبية للعاملين أو تكبد تكاليف استقطاب كفاءات باهضة الثمن من الخارج.
- توظيف أفراد ذوى خبرات وكفاءات تكنولوجية يؤدي إلى زيادة الإنتاج وسرعته وتحسين جودته، و توفير الوقت المستغرق لذلك، مما يزيد من ربحية المؤسسة.

- إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتدريب المورد البشري الذي يعتبر محور العملية الإنتاجية، مما يساهم في بناء وتنمية قدراته الفردية.
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل و التي تفعل وتطور العملية الإدارية.
- كلما اهتمت المؤسسة بعاملها وخاصة بجانبهم المعنوي والمادي على حد سواء، وتدريبهم مواكبة التطورات الجديدة يزيدهم ثقة، ورضا بحيث يرفع لديهم انتمائهم وولائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال يقلل من الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات العامة للمنظمة مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة، وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات -التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة مما يسمح بالوصول إلى ذاكرة المؤسسة، و التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.
- يساعد استخدام التكنولوجيا على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها، والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول.
- التنسيق والربط بين أعضاء المؤسسة ونقل وتبادل الخبرات والمعارف بينهم، وكذا عقد اجتماعات الكترونية عن طريق التحوار الالكتروني... الخ حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي وهذا ما يساعد في تحسين وتنمية الكفاءات البشرية.
- إعطاء الشركاء الخارجيين ثقة أكثر حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة التي تستخدم و تواكب تغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل عولمة جعلت العالم قرية صغيرة مما يقلص قنوات الاتصال ويزيد من سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات.

3- البرمجيات :

-من خلالها يتم خلق نظام معلوماتي بتكاليف قليلة جدا.

- تساهم البرمجيات في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، و ذلك من خلال تنمية عملياتها وأنشطتها اعتمادا إلى تطبيقات الحاسوب مما يساهم في تحسين المنتجات و تقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء العاملين.
 - تنمية مهارات العاملين وقدرتهم على حل المشكلات في وقتها في ظل الذكاء الاقتصادي يسمح للمؤسسة بالحفاظ على مكانتها في السوق.
 - تساعد على زيادة الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية الابتكار والتجديد.
 - تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها، كما تتيح لموظفيها الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامهم ومسؤولياتهم.
 - تستخدم المؤسسة البرمجيات لوضع معلومات عن منتوجها و مواصفاته.
 - تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية .
 - تساهم البرمجيات في توفير الوقت وعناء استخدام الأوراق من أجل تنظيم وتخطيط الدراسات الخاصة بالمنظمة وفق برامج شائعة تسهل من العملية.
 - بالإضافة إلى تشجيع التعاون و تبادل الخبرات و عقد الاجتماعات الالكترونية عن طريق التحوار الالكتروني.
 - تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تجعل من الفرد في تطور و بحث مستمر من أجل الإبداع و التطوير و الابتكار.
- 4- الشبكات:**

- تتسبب الشبكات في زيادة تحقيق فعالية المؤسسة بالتالي أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية ، تحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جودتها و تحسين محتواها، بالإضافة إلى زيادة عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف الوحدات و المستويات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
- تقوم شبكات التكنولوجيا بتوفير عناء البحث والتنقل كما تسرع عملية اتخاذ القرار و الإنتاج على حد سواء.
- يسهم ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين في تخطي الإجراءات الروتينية لتلقى الأوامر وتوصيل الانشغالات في أقل وقت ممكن وجهد أقل حيث تعمل الشبكات على النقل السريع والأمن والاقتصادي للمستندات، كما تعمل أيضا على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى.
- تساهم الشبكات في رفع مستوى الخدمة دون الحاجة إلى إنفاق المزيد من الأموال.
- انخفاض تكاليف العمالة وتكاليف الإرسال على حد سواء.

-تقديم تدريب فعال و متطور للعمال.

- ضمان سيورة العمل من خلال تحسين التنسيق والربط بين مختلف أجزاء المنظمة.

-تعمل الشبكات على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نخلص إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدم دورًا هامًا في المؤسسة الاقتصادية، والتكنولوجيا الحديثة أصبحت وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسة كما أن مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة أصبحت تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات ولا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها والاستفادة منها دون توفير أساليب وتقنيات حديثة ومنتطورة مكنتها من حسن وفعالية الاستغلال، فقد أصبح الحاسوب والبرمجيات والانترنت جزءا أساسيا وفاعلا ومؤثرا في مختلف الأنشطة والوظائف داخل المؤسسة ، وهكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استمرار المؤسسة الاقتصادية والمحافظة على حصتها السوقية.

الفصل الثالث:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة
دراسة حالة مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة

بعدهما تطرقنا من خلال الفصول السابقة إلى التحليل النظري لأهم ما ورد عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعن الأداء الوظيفي بصفة عامة، سنتطرق في الفصل الثالث إلى دراسة ميدانية وذلك على مؤسسة الإخوة عموري للأجر الأحمر لولاية بسكرة.

إن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العامل، لن تتمكن من إبرازه إلا من خلال الدراسات الميدانية المدعمة بنتائج تؤدي إلى التفسيرات والاستنتاجات اللازمة حول موضوع دراستنا، وهذه المؤسسة الإنتاجية تستند بصفة واسعة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما يجعل دراستنا تكون أكثر واقعية وموضوعية. وقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الإخوة العموري لصناعة الأجر الأحمر بسكرة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل وتفسير الاستبيان

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة

المطلب الأول: مبررات اختيار مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة

اخترنا مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر لتطبيق موضوع الدراسة بناء على عدة عوامل تميزها وتميز المحيط الصناعي بصفة عامة، فكان أهمها ما يلي:

تنتمي المؤسسة إلى القطاع الخاص الذي يتمتع بالاستقلالية في قراراته، وبالتالي فالاختيار الذي سنتهجه المؤسسة سيكون عن إدراك قوي وإيمان منها به، وليس ناتجا عن ضغوط قرارات صادرة من فوق وبعبء كل البعد عن واقع السوق.

يعرف القطاع الخاص تطورا ملحوظا ومساهمة فعالة في القيمة المضافة والدخل القومي الصافي مقارنة بالقطاع العام، وذلك حسب إحصائيات لوزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتعاون مع باقي الوزارات.

يشغل القطاع الخاص 740000 عامل منهم 196000 بقطاع الصناعة، مما يبين مساهمة في توفير مناصب شغل، وبالتالي تخفيض نسب البطالة، وذلك حسب دراسة لكل من booz,allen hamilton، حول واقع واستراتيجيات الصناعة في الجزائر والمنشورة على موقع الوزارة

اهتمام الدولة بتطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بهدف تدعيم التنمية المحلية. وتوفير مناصب الشغل وتجنيد الادخار وكذلك تحسين التكامل الصناعي، حيث قامت الوزارة باستقصاء وجه لمسيري المؤسسات للإحاطة وبدقة بالصعوبات التي تواجه إنشاء هذا النوع من المؤسسات والتي نتائجها منشورة على موقع الوزارة.

السوق الذي تنشأ فيه المؤسسة مايزال يقبل استثمارات إضافية وبالتالي يقبل دخول منافسين جدد، مما يحفز المؤسسات على تدعيم مركزها التنافسي، والعمل على تطويره في الداخل والخارج بشكل مستمر لتحقيق خطوات متقدمة "une avance" والتي ستشكل فجوة على المؤسسات الراغبة في الدخول إلى السوق وتغطيتها أولا ثم الدخول في معترك المنافسة.

المطلب الثاني: نشأة المؤسسة

ظهرت مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر 36 سيدي غزال لولاية بسكرة في 24 افريل 1996 وانطلقت في الإنتاج بشكل رسمي في 12 جوان 1999 بطاقة إنتاجية قدرت ب 70000 طن سنويا من المواد الحمراء ، حاليا تبلغ هذه الطاقة 17000 طن سنويا ، ويرأس مال يقدر ب 240000000 دج.

تصنف هذه المؤسسة على أنها مؤسسة صغيرة وذلك حسب التصنيف الذي جاء به القانون رقم 01_18 بتاريخ 12\12\2001، حيث بلغ عدد العمال بها في سنة التصنيف 119 عامل وحقت رقم الأعمال قدر ب 407,106 كيلو

والذان يعتبران معياران هامان في تحديد الفئة التي تنتمي لها المؤسسة حسب هذا القانون .

تقدر المساحة الإجمالية لمؤسسة الإخوة عموري للآجر ب 2 هكتار و 8000 متر مربع وتنقسم إلى قسمين 11048.85 متر مربع عبارة عن مساحة حرة ،جزء يشمل موقف للسيارات ومختلف معدات النقل ،بالإضافة إلى مبنى الإدارة .

تشغل المؤسسة حاليا 247 عاملا مقسمين إلى 3 فئات ،إطارات أعوان تحكم ،منفذين ، كما هو موضح في الجدول الموالي :

الجدول رقم(02): هيكل عمالة المؤسسة .

فئة العمل	عدد العمال
إطارات.	48
أعوان تحكم.	65
المنفذين .	134
المجموع.	247

مصدر: مصلحة المالية .

ظهرت هذه المؤسسة كما أسلفنا ضمن التوجه لعام نحو القطاع الخاص لاستغلال المدخرات وتخفيض الأعباء على الدولة التي كانت تسيطر على جل المجالات الصناعية دون تحقيق الفعالية والكفاءة في ذلك ،وبصفة أدق ظهرت في إطار ما يسمى بتشجيع إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدعوم من طرف الدولة كحل لتخفيض معدل البطالة وتشجيع المبادرات والإبداعات المضيئة للقيمة ، والمساهمة بشكل قوي في دعم الصناعات والنشاطات خارج المحروقات لإرساء التوازن للاقتصاد الوطني.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومصالحها.

مصالح المؤسسة :

المدير العام: يعتبر المدير هو المسؤول على جميع الأعمال، أصل المؤسسة.

سكرتارية: وهي المسؤولة على تنظيم العلاقات بين المدير والأفراد المتواجدين في المؤسسة والمتعاملين معها مثل الزبائن .

مصلحة الوقاية والأمن: وتهتم بالمحافظة على الوحدات وأمن وسلامة العاملين بها.

المديرية التقنية: والتي تتفرع منها المصالح التالية :

1 مصلحة الشراء والتخزين تهتم هذه المصلحة بشراء المواد الأولية ومراقبتها ثم تخزينها .

2 مصلحة الصيانة: تهتم بصناعة معدات الإنتاج الكهربائية والميكانيكية عند العطب، وكذا صيانة جميع المعدات الأخرى.

3 مصلحة الإنتاج: هي التي تشرف على تنظيم وتسيير الإنتاج عبر مختلف مراحلها منذ دخول المواد الأولية إلى

الورشات حتى مرحلة إتمام المنتج، حيث يجب التأكد من انه صالح للاستعمال من جهة وانه مطابق للمواصفات من جهة أخرى .

مديرية المحاسبة والمالية: وتتفرع منها المصالح التالية :

1 مصلحة المبيعات: تقوم بإدارة الفواتير، استلام طلبات العملاء، ويتم فيها المستحقات النقدية .

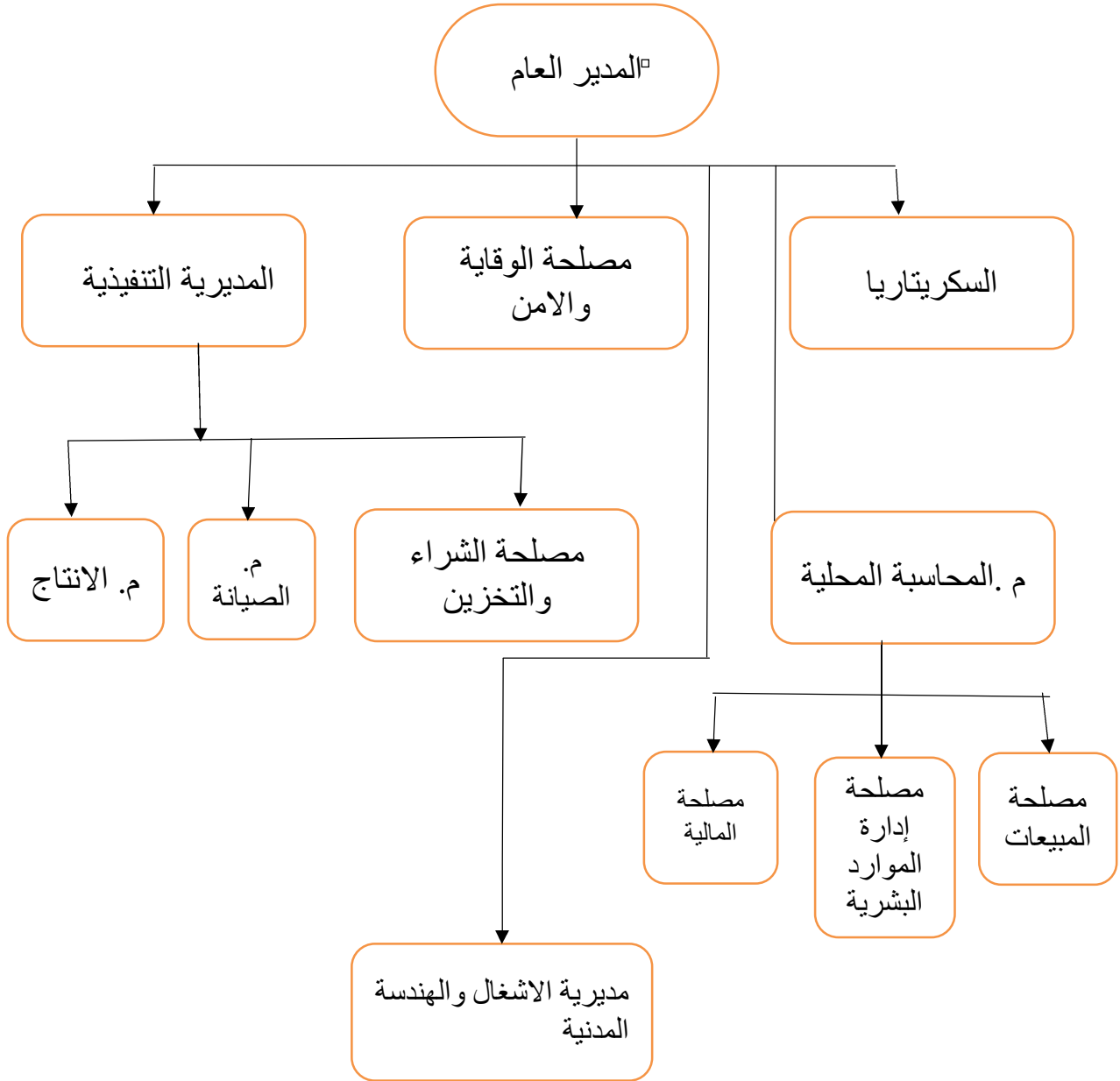
2 مصلحة إدارة المواد البشرية: وتعمل على تسيير وتكوين المستخدمين، وتدير شؤونهم الاجتماعية

3 مصلحة المالية: وتختص بجمع العمليات المالية والمحاسبية وتسجيلها .

4 مديرية الأشغال والهندسة المدنية: وتهتم بالدراسات والأشغال الهندسية .

2 الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم (4): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر " بسكرة "



المصدر: إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

بعد التعرف على المؤسسة محل الدراسة ومهامها وأنشطتها وأيضاً أهميتها وأهدافها، نحاول في هذا المبحث التعرف على الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، وذلك من خلال تقديم أدوات جمع البيانات المستخدمة في إطار الدراسة والوسائل المعتمدة للقيام بهذه الدراسة وتحليل النتائج.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات

تتحد الأدوات المنهجية لأي دراسة على ضوء طبيعة البيانات المتوفرة حول الموضوع، وبما أن بحثنا يتعلق بتكنولوجية المعلومات والاتصال وجب استخدام أكثر من طريقة أو أداة لجمع البيانات حول مشكلة الدراسة والإجابة عن أسئلتها وفحص فرضياتها أو هذا ما تم تبنيه في هذه الدراسة، أين تم الاعتماد على أداتين لجمع البيانات، فقد استخدمت المقابلة كوسيلة لجمع البيانات، وتم تدعيمها بملاحظة بشكل أقل نسبياً كوسيلة مكملة وذلك بالشكل التالي:

أولاً: المقابلة

تعد المقابلة أداة منهجية ذات أهمية بالغة في الحصول على المعلومات المطلوبة وهي تعرف بأنها "محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو هدف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف المؤسسة". فبواسطة هذه الأداة يستطيع الباحث استخدام مهاراته الذاتية للتأكد من صحة المعلومات التي تحصل عليها سابقاً، أو لمعرفة تفاصيل وتفسيرات لظواهر وحقائق معينة، والمقابلة تختلف وفقاً لدور الباحث، ففي بحثنا هذا قمنا بأجراء مقابلة والتي تطرح فيها أسئلة تتطلب إجابات دقيقة ومحددة، ولا تفسح مجالاً للشرح المطول وإنما يطرح السؤال ويسجل الإجابة التي يقررها المجيب.

ثانياً: الملاحظة.

إن الملاحظة هي الأداة الأقدم في جمع المعلومات، وهي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية.

ومتابعة سيرها واتجاهها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد تفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات، والواقع إن كلا الاستبيان والمقابلة يتضمنان قدراً من الملاحظة، ومن ثم يمكن القول بأن الملاحظة تستخدم بصرف النظر أحياناً عن الأسلوب المعتمد في جمع البيانات.

ثالثا: الاستبيان

يعد الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات والمعلومات من مصادرها، فالاستبيان عبارة عن أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث (عليان و غنيم، 2000، صفحة 82)

يتضمن الاستبيان المستعمل من قبلنا (35) سؤال موزع على أربع محاور رئيسية كما يلي:

المحور الأول: يتضمن أسئلة عامة مرتبطة بالمعلومات الشخصية لأفراد العينة ويضم الأسئلة من (01-05)

المحور الثاني: يضم (10) أسئلة حول الأداء الوظيفي ويضم الأسئلة من 06-15،

المحور الثالث: تتضمن (10) أسئلة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة، وتمثلت من

16-25.

المحور الرابع: احتوى هذا المحور على (10) أسئلة حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء

الوظيفي وتمثل من 26-35.

وبعد التحصل على الاستبيانات التي تمت الإجابة عنها وفي إطار معالجة هذه البيانات تم اختيار مقياس ليكارت، وهو مقياس شائع الاستخدام ويتلخص المقياس في تحديد مجموعة من العبارات تصف الموضوع المراد تقييم اتجاه الأفراد نحوه، ويمكن أن تأخذ العبارات صيغا موجبة أو سالبة، ويطلب من الفرد المبحوث اختيار الإجابة المعبرة عن رأيه، ويستخدم هذا السلم في تصنيف الإجابات على فقرات المقياس، ولقد استخدمنا السلم ذو خمس درجات كما يلي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	5	4	3	2	1
الأهمية النسبية	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
المستوى	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط الحسابي	05.00-4.20	04.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1.00

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا للدراسات السابقة

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصارا SPSS V24 ، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية...إلخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي...إلخ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذا البحث:

- ✓ اختبار ألفا كرونباخ alpha Cronbach للتحقق من ثبات أداة القياس.
- ✓ المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة أهمية إجابات عينة الدراسة وكذا ترتيب العبارات.
- ✓ الانحراف المعياري لمدى انحراف الإجابات بانسجام أو تشتت العبارة.
- ✓ معامل الارتباط بيرسون: لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان ومعرفة العلاقة بين متغيري الدراسة.
- ✓ تحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين: يعد تحليل الانحدار طريقة إحصائية تهدف إلى تحديد العلاقة بين المتغير التابع وبين المتغير المستقل.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى التعرف على مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: مجتمع الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة في هذا البحث محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة، ويرجع أساساً اختيار العينة من أجل تحقيق أغراض هذه الدراسة، فقد قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة عشوائية من العاملين في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة.

ثانياً: عينة الدراسة

لقد اخترنا عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة لتمثل مجتمع الدراسة، ويمكن تعميم النتائج المتوصل لها على باقي المجتمع المدروس حيث تم توزيع 60 استبيان على العاملين في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة، ثم تم استرجاع 50 استبانة قابلة للدراسة والقيام بتحليل البيانات الأولية للدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية لتطبيق العلوم الاجتماعية SPSS .

المطلب الثالث: الثبات والاتساق الداخلي للاستبيان واختبار التوزيع الطبيعي

أولاً: ثبات أداة الدراسة:

ثبات أداة الدراسة للتحقق من ثبات أداة الدراسة جرى حساب معامل كرونباخ ألفا Alpha Cronbach والتثبت من صدقها كما هو موضح في الجدول:

جدول رقم (03): قياس ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	معامل الصدق
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	10	0.784	0.885
المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة	10	0.860	0.927
المحور الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي	10	0.969	0.984
الاستبانة ككل	30	0.948	0.973

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.948) وهو معامل ثبات ممتاز ومناسب لأغراض البحث، كما تراوح معامل الثبات بمتغيرات الدراسة بين 0.784-0.969. وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث (أي ثبات استبانة البحث) مما يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

ثانيا: الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

تم القيام بقياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان وذلك من خلال دراسة معامل الارتباط لكل بعد مع المحور الخاص به وكل محور مع الاستبيان ككل:

جدول رقم (04): قياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان (معامل الارتباط بيرسون)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
0.000	0.755**	تشعر بالمسؤولية والرضا اتجاه عملك
0.000	0.690**	قدراتك العلمية والمهني سهلت عليك العمل
0.000	0.562**	ظروف عملك تساعدك على أداء عملك بشكل جيد
0.000	0.779**	لديك معرفة كاملة بمتطلبات عملك
0.000	0.641**	تقوم بعملك في وقته دون تأخير
0.000	0.674**	تحصلت على التدريب المناسب لأداء عملك
0.000	0.550**	تبذل جهود إضافية إذا دعت ظروف العمل ذلك
0.000	0.683**	تستطيع مواجهة الصعوبات في العمل والتكيف معها
0.000	0.669*	لا تغيب عن عملك إلا للضرورة القصوى

0.000	0.723**	حصولك على الحافر والتقدير يجعلك تبذل جهداً أكبر في العمل
-------	---------	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع المحور الخاص بها دالة عند مستوى دلالة 0.00 حيث تتراوح قيم معامل الارتباط ما بين (0.550 إلى 0.779) وتعتبر دلالة إحصائية قوية جداً، ومنه يمكننا القول أن كل عبارات المحور الثاني للاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (05): قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث (معامل الارتباط بيرسون)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
0.000	0.950**	توفر مؤسستكم على قدر كاف من الحواسيب
0.000	0.897**	تستخدم مؤسستكم الحواسيب في تسهيل العمل
0.000	0.639**	تتوفر المؤسسة حواسيب حديثة
0.000	0.639**	توفر الحواسيب معالجة دقيقة للبيانات
0.000	0.703**	لتسريع الاتصال تعتمد مؤسستكم على المكالمات الهاتفية الجماعية
0.000	0.914**	يوجد شبكة داخلية للأنترنيت بمؤسستكم يمكن للموظفين استخدامها
0.007	0.374**	يستخدم البريد الإلكتروني بمؤسستكم
0.000	0.929**	تستخدم مؤسستكم برمجيات متنوعة لتنظيم مهامها
0.009	0.364*	تستخدم مؤسستكم خلال النشاط عملية التواصل المرئي بالفيديو
0.000	0.868**	تجدد مؤسستكم المعدات الخاصة بالتكنولوجيا بصفة دورية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع المحور الخاص بها دالة عند مستوى دلالة 0.00 حيث تتراوح قيم معامل الارتباط ما بين (0.364 إلى 0.950) وتعتبر دلالة إحصائية قوية جداً، ومنه يمكننا القول أن كل عبارات المحور الثاني للاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (06): قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الرابع (معامل الارتباط بيرسون)

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	المحور الثاني: الأداء الوظيفي
0.000	0.697**	استخدامك للحاسوب يسهل عليك العمل
0.000	0.963**	تدربت على استخدام الأجهزة التي تستعملها في عملك
0.000	0.970**	مكنك التدريب على هذه الأجهزة من تقليل خطر العمل
0.000	0.940**	استخدام البرامج الجديدة قلل عليك عناء العمل

0.000	0.785**	سهلت شبكة التواصل داخل المؤسسة الاتصال بالرؤساء
0.000	0.913**	استخدامك للأجهزة والبرامج ممكنك من إنجاز العمل في أقل وقت
0.007	0.900**	وصول المعلومات اليك بشكل كاف أثناء عملك ممكنك من تحسين المنتج
0.000	0.969**	إضافة وسائل اتصال جديدة تشعرك بالراحة في العمل
0.009	0.778*	استخدامك لآلات حديثة حسن من نوع المنتج
0.000	0.931**	استخدام كميرات المراقبة ساهم في زيادة الانتاج

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع المحور الخاص بها دالة عند مستوى دلالة 0.00 حيث تتراوح قيم معامل الارتباط ما بين (0.778 إلى 0.970) وتعتبر دلالة إحصائية قوية جداً، ومنه يمكننا القول أن كل عبارات المحور الثاني للاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي:

تم التحقق من التوزيع الطبيعي من خلال حساب قيمة معامل الالتواء ومعامل التفلطح لمتغيرات الدراسة ويمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

جدول رقم (07): التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح)

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	0.158	-0.842
المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة	-1.200	0.928
المحور الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي	-1.647	2.352

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

من خلال الجدول نجد أن قيمة معامل الالتواء بالنسبة لجميع المتغيرات كانت محصورة بين (-1.647 و0.158)، وكذلك معاملات التفلطح محصورة بين (-0.842 و2.352) وهي ضمن المجال المقبول (3- و3) بالنسبة لمعامل الالتواء، (10- و10) بالنسبة لمعامل التفلطح، مما يشير أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وهذا ما يسمح لنا بمواصلة اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

وفي هذا المبحث سنقوم بدراسة الفرضيات الخاصة بالدراسة وقبل ذلك سوف نقوم أولاً بتحليل خصائص عينة الدراسة ومن ثم تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

يشتمل الوصف الاحصائي لعينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية لها وتمثل في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الوظيفي وعدد سنوات الخبرة)، سيتم تحديد نسبة وتكرار كل عامل من هذه العوامل فيما يلي.

1. الجنس:

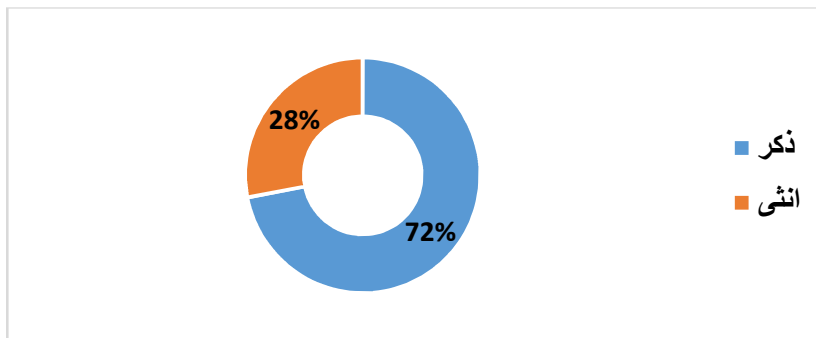
جدول رقم (08): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
69.2	36	ذكر
26.9	14	أنثى
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

يعرض الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس. يُظهر الجدول أن الذكور يشكلون غالبية العينة بنسبة 69.2%، حيث بلغ عددهم 36 فردًا من إجمالي 50 مشاركًا في الدراسة. أما الإناث، فقد بلغ عددهن 14 مشاركة، مما يشكل نسبة 26.9% من العينة. يشير هذا التوزيع إلى تباين واضح في تمثيل الجنسين ضمن العينة، حيث يفوق عدد الذكور بشكل كبير عدد الإناث. ويرجع ذلك لأن صناعة الآجر الأحمر صناعة تقليدية تعتمد بشكل كبير على العمل اليدوي والبدني. وفي العادة، يميل الرجال إلى العمل في الصناعات اليدوية.

الشكل رقم (04): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



2. المستوى التعليمي:

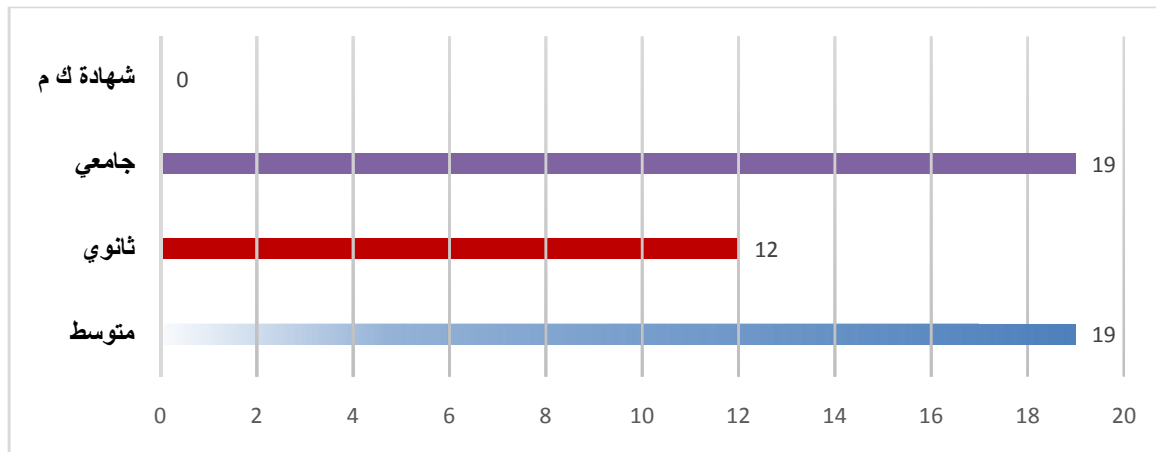
جدول رقم (09): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
35.5	19	متوسط
23.1	12	ثانوي
36.5	19	جامعي
00	00	شهادة الكفاءة المهنية
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

يعرض الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي. يُظهر الجدول أن الأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي يشكلون النسبة الأكبر من العينة بنسبة 36.5%، حيث بلغ عددهم 19 فردًا من إجمالي 50 مشاركًا في الدراسة. ويمكن أن يكون هذا الارتفاع ناتجًا عن توجه الأفراد ذوي المؤهلات الجامعية نحو الصناعات الخاصة بالتكنولوجيا أو الهندسة، والتي قد تكون مرتبطة بصناعة الآجر الأحمر في بسكرة عموري، أتى بعدهم الأفراد ذوو المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 35.5%، والذين بلغ عددهم أيضًا 19 فردًا. أما الأفراد ذوو المستوى التعليمي الثانوي، فقد شكلوا نسبة 23.1% بعدد 12 فردًا. ولم يكن هناك أي فرد في العينة حاصل على شهادة الكفاءة المهنية حيث كانت نسبة هذه الفئة 0%. وقد يكون هذا التوازن ناتجًا عن الطبيعة الشاملة للصناعة واحتياجها إلى مجموعة متنوعة من المؤهلات التعليمية.

الشكل رقم (05): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



3. الصفة:

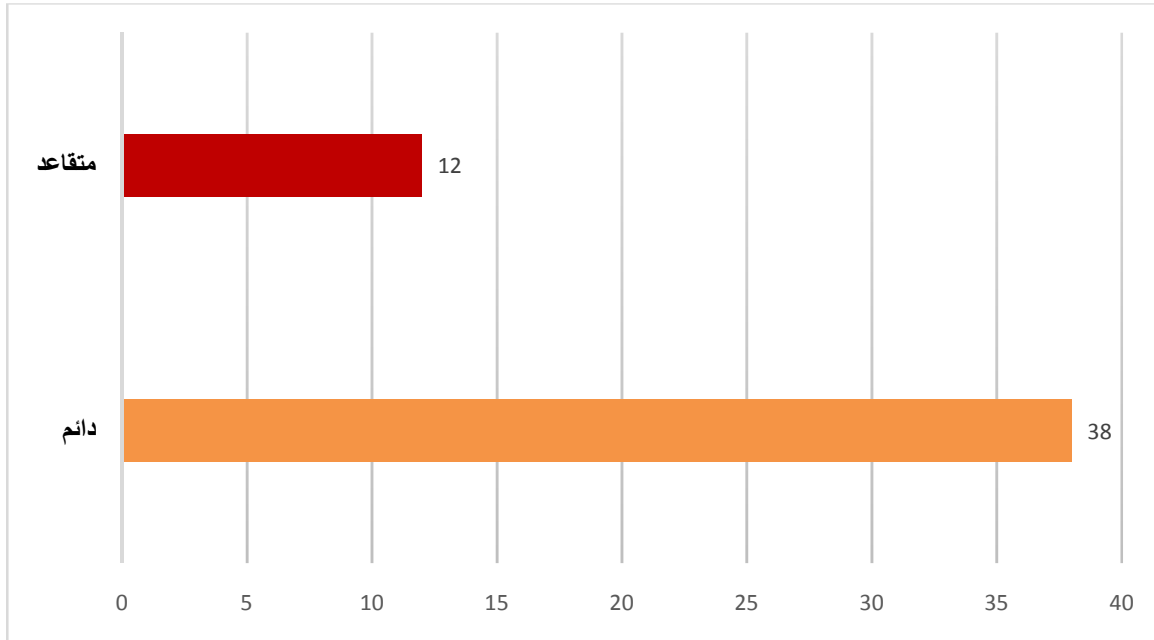
جدول رقم (10): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الصفة

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
73.1	38	دائم
23.1	12	متقاعد
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

يعرض الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصفة. يُظهر الجدول أن غالبية أفراد العينة هم من الموظفين الدائمين، حيث يشكلون نسبة 73.1% من العينة، بعدد 38 فردًا من إجمالي 50 مشاركًا في الدراسة. أما الأفراد المتقاعدون، فيشكلون نسبة 23.1% من العينة بعدد 12 فردًا.

الشكل رقم (06): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



4. السن:

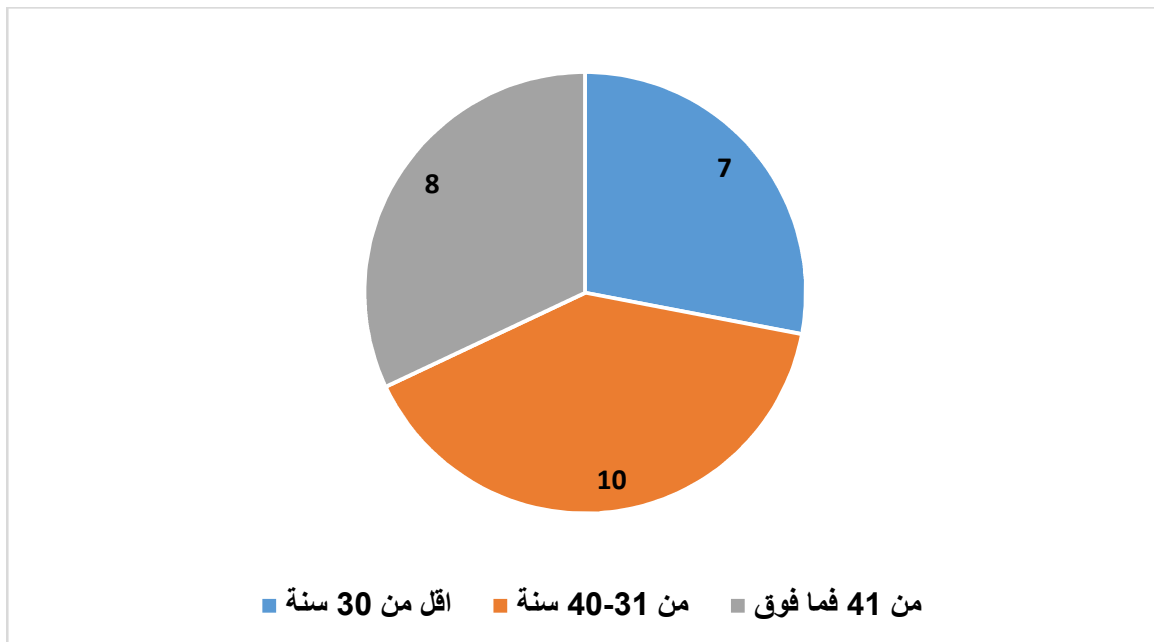
جدول رقم (10): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
13.5	07	من 20 إلى 30 سنة
38.5	20	من 30 إلى 40 سنة
28.8	15	من 40 إلى 50 سنة
15.4	08	50 سنة فأكثر
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

يعرض الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن. يُظهر الجدول أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة تشكل النسبة الأكبر من العينة بنسبة 38.5%، حيث بلغ عددهم 20 فردًا من إجمالي 50 مشاركًا في الدراسة. تأتي بعد ذلك الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة بنسبة 28.8% بعدد 15 فردًا. الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر تشكل نسبة 15.4% بعدد 8 أفراد. أما الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة فتشكل نسبة 13.5% بعدد 7 أفراد. ويعكس توزيع العمر في العينة تنوعاً في الخبرات والتجارب بين مختلف الفئات العمرية، مما يمكن أن يساهم في تحقيق أداء متنوع ومتوازن في مؤسسة الأخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر ببسكرة

الشكل رقم (07): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب السن



5. سنوات الخبرة:

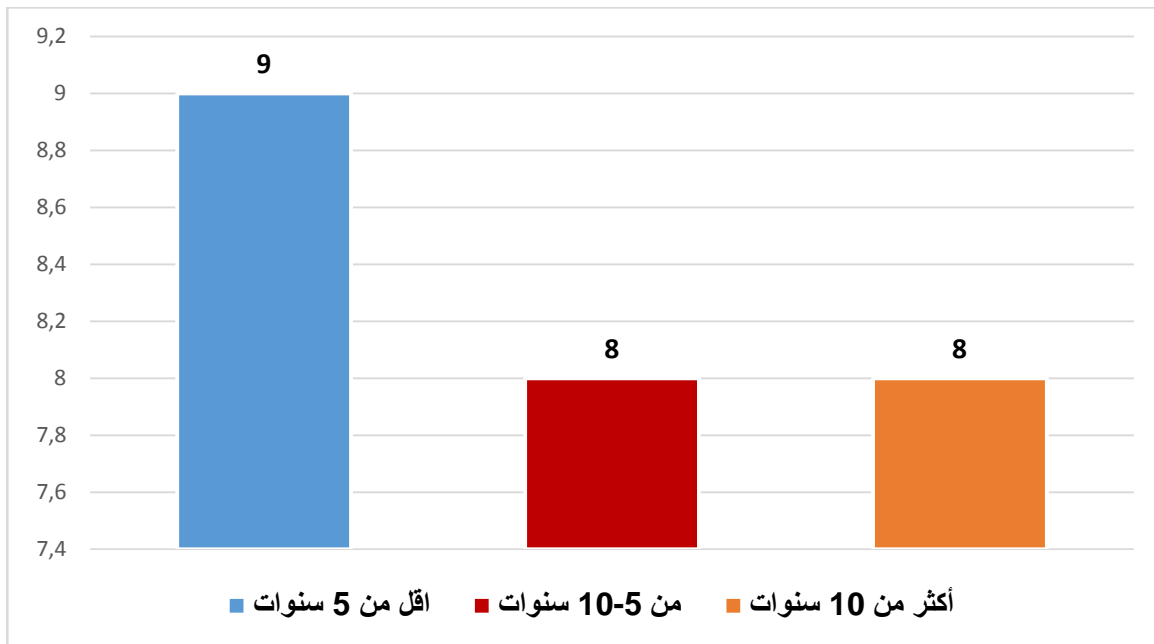
جدول رقم (11): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
17.3	09	اقل من 5 سنوات
17.3	09	من 5-10 سنوات
48.1	25	أكثر من 10 سنوات
13.5	07	20 سنة فأكثر
100	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25

يعرض الجدول رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة. يُظهر الجدول أن الفئة التي تمتلك أكثر من 10 سنوات من الخبرة تشكل النسبة الأكبر من العينة بنسبة 48.1%، حيث بلغ عددهم 25 فردًا من إجمالي 52 مشاركًا في الدراسة. الفئتان اللتان تمتلكان أقل من 5 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات من الخبرة تشكلان كل واحدة منهما نسبة 17.3% بعدد 9 أفراد لكل منهما. أما الفئة التي تمتلك 20 سنة فأكثر من الخبرة فتشكل نسبة 13.5% بعدد 7 أفراد. ويمكن تفسير الجدول على أن الشركة تعتمد على قاعدة عاملة تمتلك درجات متنوعة من الخبرة، حيث تظهر وجود فئات متنوعة بالنسبة لسنوات الخبرة

الشكل رقم (08): خصائص أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المطلب الثاني: تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة

سوف نقوم في هذا المطلب بتحليل نتائج إجابات الاستبيان وذلك لمناقشة أبعاد ومحاور الدراسة عن طريق استخدام الإحصاءات الوصفية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مستوى القبول وترتيب العبارات.

الفرع الأول: تحليل عبارات محاور الاستبيان

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

جدول رقم (12): تقييم عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
04	مرتفع جدا	0.678	4.22	تشعر بالمسؤولية والرضا اتجاه عملك	1
01	مرتفع جدا	0.784	4.42	قدراتك العلمية والمهني سهلت عليك العمل	2
06	مرتفع	0.628	4.18	ظروف عملك تساعدك على أداء عملك بشكل جيد	3
07	مرتفع	0.560	4.18	لديك معرفة كاملة بمتطلبات عملك	4
05	مرتفع	0.660	4.18	تقوم بعملك في وقته دون تأخير	5
09	مرتفع	0.808	4.14	تحصلت على التدريب المناسب لأداء عملك	6
08	مرتفع	0.903	4.14	تبذل جهود إضافية إذا دعت ظروف العمل ذلك	7
03	مرتفع جدا	0.938	4.24	تستطيع مواجهة الصعوبات في العمل والتكيف معها	8
02	مرتفع جدا	0.793	4.32	لا تغيب عن عملك إلا للضرورة القصوى	9
10	مرتفع	1.216	4.10	حصولك على الحافر والتقدير يجعلك تبذل جهدا أكبر في العمل	10
/	مرتفع جدا	0.476	4.21	الأداء الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS25.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن تقييم عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني "الأداء الوظيفي" كان إيجابياً بشكل عام، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية بين (4.10-4.42) مما يدل على درجة موافقة مرتفعة إلى مرتفعة جداً بين المشاركين.

جاءت العبارة رقم (2) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.42 وانحراف معياري 0.784، مما يشير إلى أن القدرات العلمية والمهنية تسهل على الأفراد أداء عملهم بشكل كبير. تبعثها العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي قدره 4.32 وانحراف معياري 0.793، حيث أشار المشاركون إلى أنهم لا يتغيبون عن العمل إلا للضرورة القصوى.

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم (8) بمتوسط حسابي 4.24 وانحراف معياري 0.938، مما يدل على أن الأفراد قادرون على مواجهة الصعوبات والتكيف معها. أما العبارة رقم (10) فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 4.10 وانحراف معياري 1.216، مما يدل على أن الحوافز والتقدير تجعل الأفراد يبذلون جهداً أكبر في العمل. بشكل عام، كان المتوسط الحسابي لمحور الأداء الوظيفي 4.21 بانحراف معياري 0.476، مما يدل على تشتت قليل في إجابات العينة، ويعكس مستوىً عالياً من الرضا والأداء الوظيفي بين أفراد العينة.

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة

جدول رقم (13): تقييم عينة الدراسة لعبارة المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
02	مرتفع	1.087	4.00	توفر مؤسستكم على قدر كافٍ من الحواسيب	1
01	مرتفع جداً	0.865	4.20	تستخدم مؤسستكم الحواسيب في تسهيل العمل	2
03	مرتفع	0.891	4.02	تتوفر المؤسسة حواسيب حديثة	3
04	مرتفع	1.095	3.94	توفر الحواسيب معالجة دقيقة للبيانات	4
05	مرتفع	1.309	3.60	لتسريع الاتصال تعتمد مؤسستكم على المكالمات الهاتفية الجماعية	5
10	مرتفع	1.075	3.16	يوجد شبكة داخلية للإنترنت بمؤسستكم يمكن للموظفين استخدامها	6
06	مرتفع	1.215	3.46	يستخدم البريد الإلكتروني بمؤسستكم	7
07	مرتفع	1.214	3.44	تستخدم مؤسستكم برمجيات متنوعة لتنظيم مهامها	8
09	مرتفع	1.191	3.26	تستخدم مؤسستكم خلال النشاط عملية التواصل المرئي بالفيديو	9
08	مرتفع	1.030	3.28	تجدد مؤسستكم المعدات الخاصة بالتكنولوجيا بصفة دورية	10
/	مرتفع	0.739	3.63	تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS25.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن تقييم عينة الدراسة لعبارة المحور الثالث "تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة" كان بشكل عام إيجابياً، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.16-4.20)، مما يدل على درجة موافقة مرتفعة إلى مرتفعة جداً بين المشاركين.

جاءت العبارة رقم (2) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.20 وانحراف معياري 0.865، مما يشير إلى أن استخدام الحواسيب في تسهيل العمل هو الأعلى تقديراً بين العبارات. تبتعها العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري 1.087، حيث أشار المشاركون إلى توفر قدر كافٍ من الحواسيب في المؤسسة.

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي 4.02 وانحراف معياري 0.891، مما يدل على توفر حواسيب حديثة في المؤسسة. أما العبارة رقم (6) فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.16 وانحراف معياري 1.075، مما يشير إلى وجود شبكة داخلية للإنترنت يمكن للموظفين استخدامها، وإن كان تقييم هذه العبارة أقل مقارنةً بالعبارات الأخرى.

بشكل عام، كان المتوسط الحسابي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالمؤسسة 3.63 بانحراف معياري 0.739، مما يعكس رضا جيداً عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، ويشير إلى أهمية التحسين المستمر في بعض المجالات مثل الشبكة الداخلية والاتصال.

المحور الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي

جدول رقم (14): تقييم عينة الدراسة لعبارة المحور الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء

الوظيفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
01	مرتفع جداً	0.89	4.32	استخدامك للحاسوب يسهل عليك العمل	1
05	مرتفع	1.009	3.96	تدرت على استخدام الأجهزة التي تستعملها في عملك	2
09	مرتفع	1.100	3.82	مكنك التدريب على هذه الأجهزة من تقليل خطر العمل	3
06	مرتفع	1.073	3.90	استخدام البرامج الجديدة قلل عليك عناء العمل	4
10	مرتفع	0.949	3.58	سهلت شبكة التواصل داخل المؤسسة الاتصال بالرؤساء	5
04	مرتفع	0.795	4.02	استخدامك للأجهزة والبرامج مكنك من إنجاز العمل في أقل وقت	6
03	مرتفع	0.902	4.04	وصول المعلومات اليك بشكل كاف أثناء عملك مكنك من تحسين المنتج	7
08	مرتفع	1.075	3.84	إضافة وسائل اتصال جديدة تشعرك بالراحة في العمل	8
02	مرتفع جداً	0.763	4.22	استخدامك لآلات حديثة حسن من نوع المنتج	9
07	مرتفع	1.069	3.86	استخدام كمرات المراقبة ساهم في زيادة الانتاج	10
/	مرتفع	0.858	3.95	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS25.

نجد أن تقييم عينة الدراسة لعبارة المحور الرابع "العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي" كان إيجابياً بشكل عام، حيث تتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.58-4.32) مما يدل على درجة موافقة مرتفعة إلى مرتفعة جداً بين المشاركين.

العبارة رقم (1) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.32 وانحراف معياري 0.89، مما يشير إلى أن استخدام الحاسوب يسهل على الأفراد العمل بشكل كبير. تلتها العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي قدره 4.22 وانحراف معياري 0.763، حيث أشار المشاركون إلى أن استخدام أجهزة حديثة يحسن من نوعية المنتج. في المقابل، جاءت العبارة رقم (5) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 0.949، مما يشير إلى أن بعض الجوانب في شبكة التواصل داخل المؤسسة قد لا تكون ملائمة بشكل كافٍ لتسهيل الاتصال مع الرؤساء.

بالنظر إلى المتوسط الحسابي الكلي للمحور، والذي بلغ 3.95 بانحراف معياري قدره 0.858، يتبين أن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي في المؤسسة قد حظيت بدرجة موافقة مرتفعة. يشير ذلك إلى أن استخدام التكنولوجيا المناسبة والفعالة قد يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية العمل في المؤسسة.

الفرع الثاني: تحليل ومناقشة الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً هاماً في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري عند مستوى الدلالة 0.05.

1-تحليل اختبار معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار الفرضية الرئيسية

الجدول رقم (15): يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

المتغيرات	معامل الارتباط	العينة	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأداء الوظيفي	0.702**	50	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.702**) وعند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.01 مما يمكننا أن نستنتج وجود علاقة ارتباط إيجابية جيدة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.

2-اختبار صلاحية النموذج من خلال تحليل التباين للانحدار (ANOVA):

قبل اختبار الفرضية الرئيسية، يجب التأكد من صلاحية النموذج المستخدم في الاختبار، سنقوم باختبار صلاحية النموذج المقترح باستخدام تحليل التباين للانحدار، ونتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	17.797	1	17.797	0.702	0.493	46.613	0.000
الخطأ	18.326	48	0.382				
المجموع	36.123	49					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V25.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة F المحسوبة تساوي 46.613، وهي أكبر من قيمة F الجدولية، كما أن F المحسوبة كانت ذات مستوى دلالة 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوب 0.05، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج المقترح لاختبار الفرضية الرئيسية، وهو ما يسمح لنا باختبار صحة هذه الفرضية في العنصر الموالي.

3-تحليل اختبار الانحدار للفرضية الرئيسية

وسوف نستعمل تحليل الانحدار البسيط، وذلك لتحديد أثر المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، على المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وهذا بحساب معامل الانحدار، وقياس معامل التحديد R square وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي

المتغير المستقل X	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1.096	6.827	0.000	0.702	0.493

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T=6.827 عند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.01 مما يمكننا أن نستنتج وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي بمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر - بسكرة، وهذا ما دعمه قوة معامل الارتباط بين المتغيرين الموضح من خلال الجدول (0.702) وكذلك معامل التحديد R² المقدّر بـ 0.493، وهذا ما يعني أن "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" يفسر ما نسبته (49.3%) من التباين الحاصل في "الأداء الوظيفي"، كما نلاحظ القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (Beta) حيث بلغت قيمته (1.096).

ومنه نقبل الفرضية: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري عند مستوى الدلالة 0.05.

ثانيا: تحليل اختبار الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

والتي تنص على " هناك دور للموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الأجر الأحمر بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

1-تحليل اختبار معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

الجدول رقم (18): يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

المتغيرات	معامل الارتباط	العينة	مستوى الدلالة
الموارد البشرية الأداء الوظيفي	0.423**	50	0.002

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.423^{**}) وعند مستوى دلالة 0.002 وهي أقل من 0.01 مما يمكننا أن نستنتج وجود علاقة ارتباط إيجابية جيدة بين الموارد البشرية والأداء الوظيفي.

2-اختبار صلاحية النموذج:

قبل اختبار الفرضية الفرعية الأولى، يجب التأكد من صلاحية النموذج المستخدم في الاختبار، سنقوم باختبار صلاحية النموذج المقترح باستخدام تحليل التباين للانحدار، ونتأمله موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الفرعية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	6.454	1	6.454	0.423	0.179	10.441	0.002
الخطأ	29.669	48	0.618				
المجموع	36.123	49					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة F المحسوبة تساوي 10.441، وهي أكبر من قيمة F الجدولية، كما أن F المحسوبة كانت ذات مستوى دلالة 0.002، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوب 0.05، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج المقترح لإختبار الفرضية الفرعية الأولى، وهو ما يسمح لنا بإختبار صحة هذه الفرضية في العنصر الموالي.

3- تحليل اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

وسوف نستعمل تحليل الانحدار البسيط، وذلك لتحديد أثر المتغير المستقل (الموارد البشرية)، على المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وهذا بحساب معامل الانحدار، وقياس معامل التحديد R square وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار لأثر الموارد البشرية على الأداء الوظيفي

المتغير المستقل X	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الموارد البشرية	0.761	3.231	0.002	0.423	0.179

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T=3.231 عند مستوى دلالة 0.002 وهي أقل من 0.01 مما يمكننا أن نستنتج وجود أثر للموارد البشرية على الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الأجر الأحمر-بسكرة، وهذا ما دعمه قوة معامل الارتباط بين المتغيرين الموضح من خلال الجدول (0.423) وكذلك معامل التحديد R² المقدر بـ 0.179، وهذا ما يعني أن "الموارد البشرية" يفسر ما نسبته (17.9%) من التباين الحاصل في "الأداء الوظيفي"، كما نلاحظ القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (Beta) حيث بلغت قيمته (0.761).

ومنه ونقبل الفرضية البديلة: هناك دور للموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الأجر الأحمر بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

ثالثاً: تحليل اختبار الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

والتي تنص على " هناك دور للموارد المادية في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الأجر الأحمر بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

1-تحليل اختبار معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم (21): يوضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

المتغيرات	معامل الارتباط	العينة	مستوى الدلالة
الموارد المادية الأداء الوظيفي	0.771**	50	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.771**) وعند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.01 مما يمكننا أن نستنتج وجود علاقة ارتباط إيجابية جيدة بين الموارد المادية والأداء الوظيفي.

2-اختبار صلاحية النموذج:

قبل اختبار الفرضية الفرعية الثانية، يجب التأكد من صلاحية النموذج المستخدم في الاختبار، سنقوم باختبار صلاحية النموذج المقترح باستخدام تحليل التباين للانحدار، ونتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	21.476	1	21.476	0.771	0.595	70.380	0.000
الخطأ	14.647	48	0.305				
المجموع	36.123	49					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة F المحسوبة تساوي 70.380، وهي أكبر من قيمة F الجدولية، كما أن F المحسوبة كانت ذات مستوى دلالة 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوب 0.05، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج المقترح لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، وهو ما يسمح لنا باختبار صحة هذه الفرضية في العنصر الموالي.

3-تحليل اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

وسوف نستعمل تحليل الإنحدار البسيط، وذلك لتحديد أثر المتغير المستقل (الموارد المادية)، على المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وهذا بحساب معامل الإنحدار، وقياس معامل التحديد R square وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (23): نتائج تحليل الإنحدار لأثر الموارد المادية على الأداء الوظيفي

المتغير المستقل X	معامل الإنحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الموارد المادية	0.895	8.389	0.000	0.771	0.595

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $T=8.389$ عند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.01 مما يمكننا أن نستنتج وجود أثر للموارد المادية على الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر-بسكرة، وهذا ما دعمه قوة معامل الارتباط بين المتغيرين الموضح من خلال الجدول (0.771) وكذلك معامل التحديد R^2 المقدر بـ 0.595، وهذا ما يعني أن "الموارد المادية" يفسر ما نسبته (59.5%) من التباين الحاصل في "الأداء الوظيفي"، كما نلاحظ القيمة المتوسطة لمعامل خط الإنحدار (Beta) حيث بلغت قيمته (0.895).

ومنه نقبل الفرضية البديلة: هناك دور للموارد المادية في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة الإخوة عموري

لصناعة الآجر الأحمر بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

المطلب الثالث: تفسير نتائج الدراسة

أولاً: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى

يتضح من نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة. ويمكن تفسير هذه النتائج بعدة عوامل. أولاً، تشير القيمة العالية والمعنوية إيجابياً لمعامل الارتباط بيرسون إلى وجود ارتباط قوي بين تحسين الموارد البشرية وتحسين الأداء الوظيفي. وهذا نتيجة لتحسين العمليات التشغيلية والتواصل الفعّال داخل المؤسسة، بالإضافة إلى تطوير مهارات وقدرات الموظفين وتوجيههم بشكل أفضل نحو أهداف المؤسسة. كما تشير القيمة المحسوبة لمعامل التحديد إلى أن الموارد البشرية تفسر نسبة مهمة من التباين في الأداء الوظيفي، مما يشير إلى أهمية دور الموارد البشرية في تحسين الأداء والتفوق في بيئة العمل. ومنه يمكن القول إن استثمار الموارد البشرية وتطويرها يعتبر عنصراً أساسياً في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق النجاح المستدام لمؤسسة الإخوة عموري في قطاع صناعة الآجر الأحمر بسكرة.

ثانيا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية

تظهر نتائج الفرضية الفرعية الثانية أن هناك علاقة إيجابية ومعنوية إحصائيًا بين الموارد المادية والأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة. تُعزى هذا الإيجابية في العلاقة إلى عدة عوامل. أولاً، كون الموارد المادية في المؤسسة، مثل التجهيزات والمعدات الحديثة والبنية التحتية، تمكن الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة أكبر وفي وقت أقل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة. كما تسهم الموارد المادية في توفير بيئة عمل مريحة وآمنة للموظفين، مما يعزز التفاعل الإيجابي والإنتاجية. وأخيراً، تزيد الموارد المادية من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات السوق والعملاء، مما يعزز سمعتها وقدرتها على النمو والازدهار في السوق. ومنه فإن وجود موارد مادية كافية ومناسبة يمكن أن يكون له تأثير إيجابي كبير على الأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري، مما يؤكد على أهمية استثمارات المؤسسة في تحسين وتطوير البنية التحتية والموارد المادية لضمان استمراريتها ونجاحها في المستقبل.

ثالثا: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية

من خلال تحليل النتائج المستخلصة، يتضح أن هناك تأثيراً إيجابياً قوياً وذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة. هذا يمكن تفسيره بعدة عوامل أساسية؛ أولاً، استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع عمليات الإنتاج وتقليل الأخطاء البشرية. كما أن تكنولوجيا الاتصال تعزز التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارات، مما يؤدي إلى تحسين التنسيق والتعاون الفعال، ويقلل من زمن الاستجابة للمشاكل والإجراءات. كما تتيح الاستفادة من نظم المعلومات المتقدمة للمؤسسة تحليل البيانات بشكل أفضل، مما يمكنها من اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة تعتمد على المعلومات الدقيقة والمحدثة. وأخيراً، تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير برامج تدريبية وتطويرية مستمرة للموظفين، مما يزيد من مهاراتهم وكفاءتهم، ويعزز شعورهم بالرضا والالتزام تجاه العمل. كل هذه العوامل مجتمعة تفسر النتائج الإيجابية وتحسن الأداء الوظيفي في المؤسسة.

خلاصة الفصل:

وتم في هذا الفصل التطرق إلى نتائج الاستبيان وكذا عرضها ثم تفسيرها باستخدام الأسلوب التحليلي والاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي SPSSV25 من أجل معرفة آراء أفراد العينة المتكونة العاملين في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، ومن خلال هذا الفصل توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. ارتباط الأداء بالتكنولوجيا: بحيث يشير متوسط تقييم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي إلى وجود علاقة إيجابية بين العاملين. فالتقييمات الإيجابية للعبارات المتعلقة بالحواسيب، والبرمجيات، ووسائل الاتصال الجديدة تدعم هذه الفرضية.

2. تحسين الكفاءة والإنتاجية: ويتضح أن استخدام الحواسيب والبرمجيات الحديثة يمكن أن يزيد من فعالية العمل ويقلل من عبء العمل، مما يعزز الأداء الوظيفي للموظفين. كما يظهر تقييم استخدام الأجهزة الحديثة وتأثيرها على نوعية المنتج كمؤشر إيجابي على دور التكنولوجيا في تحسين الأداء.

3. تيسير التواصل والتنسيق: وتوضح نتائج الدراسة أن وجود وسائل اتصال فعالة داخل المؤسسة يمكن أن يسهل التواصل بين الموظفين ويزيد من تنسيق الأعمال، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.

4. تقليل مخاطر العمل: وذلك لأن التدريب على استخدام الأجهزة والبرمجيات يمكن أن يساهم في تقليل مخاطر العمل وتحسين سلامة العمل، مما يعزز الرضا الوظيفي ويساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

وفي الأخير يمكن الاستنتاج بأن هناك دلائل تدعم فرضية أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة، وأن الاستثمار في تطوير وتحسين البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز الكفاءات الرقمية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على كفاءة وإنتاجية المؤسسة بشكل عام.

الخاتمة

في الوقت الراهن أصبحت المؤسسة المحرك الأساسي لاقتصاد الدول، ومع التقدم الحاصل في بيئة الأعمال تعددت مسؤولياتها وانتقلت من النموذج الربحي إلى نموذج أشمل وأعم ألا وهو النموذج الاقتصادي الاجتماعي، أي تعدد أبعاد مسؤوليتها من بعد اقتصادي بحث إلى أبعاد تخدم المجتمع ، ومن محرك لعجلة الاقتصاد الكلي إلى شريك في المجتمع، وتوليها المشاركة في الأنشطة الاجتماعية داخل وخارج محيطها، ولأن المؤسسات الاقتصادية تسعى إلى تحقيق نظام متكامل من خلال قياس مدى كفاءة وفعالية موظفيها وكذا طرق تحسين أدائهم الوظيفي ، دعت الحاجة إلى الاهتمام وتطوير مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة والتي بدورها تسهم في تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرها والمجتمع بشكل عام، والتي تنعكس على نجاح المؤسسات الاقتصادية وضمن تحقيق أهدافها والقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقها، فهي حل من الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة لانخفاض مستوى أداء موظفيها، فالأداء الوظيفي هو مورد استراتيجي وجب الاهتمام به وتكوينه واستثماره لخلق قيمة للمؤسسة.

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج النظرية وكذا التطبيقية ومجموعة من الإقتراحات.

أولاً: النتائج النظرية:

1. الأداء الوظيفي هو قيام الموظف بالأعمال الموجهة له في نطاق العمل الرئيسي له، وتحقق المؤسسة من خلاله الأهداف المرجوة.

2. يقوم الأداء الوظيفي على مجموعة من المحددات تتمثل في: الدافعية، إدراك الدور، بيئة العمل، قدرة الفرد.

3. لتقييم الأداء الوظيفي أهمية كبيرة للمنظمة بشكل عام والعاملون بشكل خاص.

4. تعتبر عملية التحسين عملية تصحيح الأخطاء التي يتم إكتشافها في عملية تقييم الأداء.

5. يكمن الفرق بين التطوير والتحسين في أن التحسين هو عملية تصحيح الأخطاء الموجودة، أما التطوير يكون قصد الرفع من الأداء الوظيفي لمستويات أعلى منه.

6. إن الاهتمام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العديد من المزايا والمجتمع والدولة.

7. تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة بشكل فعال لتحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال إلتزام المؤسسة لتحقيق جل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

النتائج التطبيقية:

- 1- هناك تأثيراً إيجابياً قوياً وذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة
- 2- وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة عند مستوى معنوية (0.05).
- 3- هناك علاقة إيجابية ومعنوية إحصائياً بين الموارد المادية والأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة. عند مستوى معنوية (0.05).

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلنا إليها، يمكننا تقديم بعض التوصيات التي يمكن اعتمادها لتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الإخوة عموري لصناعة الآجر الأحمر بسكرة:

1. يُنصح بتوسيع وتطوير برامج التدريب والتطوير للموظفين، خاصة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإدارة الموارد البشرية. يمكن أن تشمل هذه البرامج التعليمية تدريبات عملية وورش عمل لتعزيز المهارات والمعرفة اللازمة لتحسين الأداء.
2. يجب على المؤسسة الاستثمار في تحديث التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية لضمان توفير الأدوات والموارد اللازمة لزيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل.
3. ينبغي تعزيز الاتصال والتفاعل الداخلي بين الموظفين والإدارة من خلال تنظيم اجتماعات دورية، وإقامة ورش عمل، واستخدام وسائل الاتصال الفعّالة.
4. يُنصح بتحسين بيئة العمل لتوفير بيئة مريحة وآمنة للموظفين، مما يعزز رضاهم ويزيد من إنتاجيتهم ورفاهيتهم.
5. يجب على المؤسسة تطوير وتنفيذ سياسات إدارة الموارد البشرية الملائمة، مثل سياسات التوظيف الفعّالة وبرامج تقييم الأداء الشاملة.
6. يُنصح بالاستفادة من أفضل الممارسات الصناعية في مجال صناعة الآجر الأحمر، واستكشاف الفرص لتبني التقنيات والعمليات الحديثة التي تساهم في تحسين الأداء.

آفاق البحث

-دراسة هذا الموضوع من خلال التوسيع في دراسة المقابلة و الاستبيان، و ذلك من خلال إعتقاد عينات للعديد من المؤسسات العمومية منها و الخاصة لندرس أوجه الاختلاف.

-إجراء المزيد من الدراسات لبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين متغيرات أخرى، أو دراسات لبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وظائف أخرى للمؤسسة، و من بين هذه الدراسات نقترح معالجة المواضيع التالية:

- 1- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاداء الوظيفي
- 2- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمات المؤسسات العمومية
- 3- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الابداع في المؤسسة
- 4- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التنمية الاقتصادية

قائمة المصادر و المراجع

1. ، Gestion des ressources humaines et performance des services: les cas des établissements socio sanitaire، Revues de gestion des Ressource Homaines. n°362000ParisEdition Eska
2. nagy K، H. (2010). « enabling entreprise transformation business and graisroots innovation for the knowledge economy » innovation technology and knowlege management series، springer science+ business media.
3. إبراهيم بختي، و محمود فوزي شعوي. (2009-2010). ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة الفندقية ،. مجلة الباحث، العدد 07 ، 275.
4. إبراهيم سلطان. (2005). نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم). مصر: الدار الجامعية.
5. أحمد بوجميل. (09 - 10 مارس ، 2004). الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة .
6. أحمد حسين علي حسين. (2003). ، نظم المعلومات المحاسبية، . مصر: دار الجامعية، .
7. أحمد حمد سيد مصطفى. (2010). إدارة الموارد البشرية الأصول و المهارات المعاصرة، الطبعة الثانية . مصر الإسكندرية : دار النهضة العربية،.
8. أحمد صقر عاشور. (1985). إدارة القوى العاملة، أسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي . بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
9. أحمد فوزي ملوخية. (2009). ، نظم المعلومات الإدارية. مصر،: مركز الإسكندرية للكتاب.
10. اسماعيل محمد السيد. نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية المكتب العربي . مصر.
11. أكاديمي مقال. (2022/07/25). بعنوان أمن تقنية المعلومات بتاريخ.
12. السيد عبد المقصود ديبان، و ناصر نور الدين. (2004). ، نظم المعلوماتية المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات. الاسكندرية : الدار الجامعة،.
13. الطاهر بن عمار، و و آخرون. (2018). أثر نظام الحماية الالكتروني في الحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. مجلة رؤية الاقتصادية جامعة الوادي ، المجلد8، العدد2،.
14. إلهام يحياوي، و ليلي بوحديد. جامعة باتنة، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية،. مجلة تاريخ العلوم، ، العدد السادس.
15. ايمان فاضل السامري، و هيثم محمد الزغيبي. (2004). نظم المعلومات الإدارية . الأردن: دار الصفاء،.
16. بدر اسماعيل محمد مخلوف. (28-30 نوفمبر، 2010). دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إحصاءات العمل ، الدورة القطرية الإحصائية حول تطوير إحصاءات العمل .

17. براهيم سلطان. (2005). نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم) . مصر: الدار الجامعية.
18. بشير عباس العلاق. (2007). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، . الأردن.
19. بن العزيز سفيان، و أ صديق زكريا. (بلا تاريخ). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات اتصالات الجزائر بعين الصفراء ولاية النعامة.
20. بوطي محمد ضياء الدين باللموشي. (بلا تاريخ). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي - مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر علم الاجتماع، تخصص علم إجتماع ، جامعة الوادي ، .
21. جعفر الطائي. (2013). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى. عمان: ، دار البداية للنشر والتوزيع.
22. حسن رضا النجار. (2009). تكنولوجيا الاتصال المفهوم و التطور المؤتمر الدولي: الإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين، ص506-507.
23. حفصة بهناس، و حسيبة سليمان. (بلا تاريخ). الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي.
24. حفصة بهناس، و حسيبة سليمان. (بلا تاريخ). الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين . ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي .
25. حمد علي عبد الله عيسى. (2014). تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية. مملكة البحرين .
26. حيدر شاكر البرزنجي. (2013). تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكنولوجي ، ط ه، . دار أسامة للنشر والتوزيع.
27. حيدر محمد نوري، و حسن جمعة،. (2013). دراسات في أثر المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. الأردن: دار الشروق للنشر و التوزيع.
28. خضر اسماعيل مصباح طيطي. (2010). أساسيات إادر المشاريع وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار حامد ط1.
29. راوية حسين. (2000). إدارة الموارد البشرية . الإسكندرية: الدار الجامعية.
30. ربحي مصطفى عليان، و عثمان محمد غنيم. (2000). : مناهج وأساليب البحث العلمي والتطبيق ط . دار ضفاء للنشر والتوزيع.
31. <رتضية بداع. (بلا تاريخ). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، .
32. سعد غالب ياسين. (2007). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج ط1 .

33. سعيد يس عامر، و علي محمد عبد الوهاب. (1998). الفكر المعاصر في التنظيم الإدارية، ط2 . القاهرة: مركز وايد سير قيس.
34. سليم الحسينة. (2007). مبادئ نظم المعلومات الإدارية. الأردن: مؤسسة الوراق.
35. سميرة رايح بوعيشة. (2003). الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الإعلام، جامعة الأمير عبد القادر.
36. شوقي شادلي. (2008). أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام على أدوات المؤسسات المصغرة والمتوسطة ، رسالة ماجستير تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة جامعة ورقلة. الجزائر.
37. صالح الحناوي، و و آخرون. (2004). مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا . الإسكندرية، مصر : دار الجامعة.
38. عادل ابراهيم قندلجي. (2007). ، نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات . الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
39. عادل حرحوش، و صالح مؤيد سعيد. (1991). سالم إدارة الموارد البشرية. بغداد: مطبعة الاقتصاد.
40. عبد الباسط محمد عبد الوهاب. (2005). استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، دراسة ميدانية، ذ م ن المكتب الجامعي الحديث .
41. عبد العزيز الشريف. (2014). الإعلام الالكتروني الطبعة الأولى،. الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
42. عبد الكريم وصفي الكساسبية. (2011). ، تحسين فاعلية الأداء ط1، . الأردن : دار البازوري للنشر و التوزيع، .
43. عزيزة عبد الرحمان العتيبي. (2010). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية. الأردن : دار حامد.
44. غسان إبراهيم قندلجي، و إيمان فاضل السامري. (2009). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، جامعة الوراق، ط1. الأردن.
45. غسان قاسم اللامي. (2006). إدارة تكنولوجيا مفاهيم ومداحيل تقنيات عملية، . عمان: دار المنهج ط1.
46. فطيمة مالك. (2015). تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، جامعة محمد الحاج البويرة.
47. قوي بوخشبة. (2010). الإتصالات الإدارية داخل المنظمات املعاصرة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
48. ماريون، و هانز. (1988). إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال (ت : محمود مرسي، زهير الصباغ ، زكي غوشة ، يحي محمد حسن) معهد الإدارة العامة - . دول المملكة العربية السعودية.
49. مجلة اتحاد الجامعات. (بلا تاريخ). العربية للسياحة والضيافة.

50. مجيد الكرخي. (2015). موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة دار المناهج للنشر و التوزيع ط1.
51. مجيد الكرخي. (2015). مؤشرات الأداء الرئيسية. الأردن : دار المناهج للنشر و التوزيع، ط1،.
52. محسن محمد. (2001). التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر.
53. محمد الصيرفي. (2005). نظم المعلومات الإدارية. مصر: مؤسسة حدوس الدولية.
54. محمد الهادي. (2001). تكنولوجيا الإتصال و شبكات المعلومات، . مصر : المكتبة الأكاديمية .
55. محمد بوطي، و ضياء الدين بالموشي. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة، دراسة ميدانية ورماس بالوادي. مذكرة تخرج تدخ ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع والاتصال.
56. محمود عائم الدين. (2002)،. تكنولوجيا المعلومات و صناعة الإتصال الجمهوري ، . مصر: دار العربي.
57. مصطفى يوسف. (2016). إدارة الأداء . عمان،: دار حامد للنشر طبعة الأولى.
58. مهدي حسن زويلف. (1998). إدارة الأفراد، ط3. عمان: دار مجدلاوي.
59. همامة بن عمومة، و ريمة أوشن. (29-31 أكتوبر، 2013). ، أثر تكنولوجيا المعلومات علي تحقيق التنمية - الجزائر المؤتمر العربي الدولي السادس حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات وسيلة لمواكبة التطور و الإبداع، المنظمة العربية للتنمية الصناعية و التعدين، المملكة المغربية .
60. و داد بدرين، و قمره عائشة. (بلا تاريخ). الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية بتانوية زين محمد بن رابح قاوس جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر.
61. ياسمينة يسع. (2011). ، دراسة قياسية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماستر تخصص تسيير المنظمات ، جامعة بومرداس . الجزائر .