



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الاتصال التنظيمي

عنوان المذكرة

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية سكيكدة - نموذجاً -

مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص " اتصال تنظيمي "

تحت إشراف :

من إعداد الطلبة :

د. كحلوش مصطفى

عطوي صابر

أعضاء لجنة المناقشة :

بوخشة وائل

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
كحلوش مصطفى	أستاذ مساعد _ أ _	جامعة سكيكدة	مشرفاً و مقرراً
عادل شكري	أستاذ مساعد _ أ _	جامعة سكيكدة	رئيساً
شلبي صالح	أستاذ مساعد _ أ _	جامعة سكيكدة	عضواً مناقشاً

السنة الجامعية 2023 - 2024

كلمة شكر وتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، نشكر الله عز وجل

على توفيقه وفضله في إنجاز هذا العمل

نتقدم بجزيل الشكر الى الأستاذ المشرف " كحلوش مصطفى "

الذي كان نعم المشرف والموجه الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث ولم يبخل علينا

بالنصح والتوجيه من أجل أن ينجز هذا البحث في أحسن صورة

نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من له الفضل في تعليمنا حرفاً، إلى كل أساتذتنا الكرام وإلى

كل مسؤولي وموظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بسكيدة التي تمت الدراسة

الميدانية بها .

الاهداء

اهدي ثمرة جهدي الى من قال فيهم سبحانه وتعالى

قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا

الى من سقتني بحنانها ودفئ عطفها، وغمرتني بدعائها، ونصائحها،

الى كل من تستحق كل التقدير وعرfan وامتنان امي العزيزة

الى الوالد الكريم رحمه الله واسكنه فسيح جناته

الى كل اخوتي وخالاتي العزيزات

الى من جمعني بهم القدر خلال مشواري الجامعي وقضية معهم أحلى

سنين عمري

الى من قاسمني هذا البحث وكان الأخ عوض الرفيق _ صابر _

الى كل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلب

الاهداء

اهدي ثمرة جهدي الى من قال فيهم سبحانه وتعالى

قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا

الى من سقتني بحنانها ودفئ عطفها، وغمرتني بدعائها،

ونصائحها، الى كل من تستحق كل التقدير وعرفان وامتنان امي

العزيرة

الى ابي العزيز اطل الله في عمره

الى كل أفراد عائلتي بدون استثناء

الى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة المحتويات
	فهرس الاشكال
	ملحق الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الاول الإطار المنهجي	
4	أولا - إشكالية الدراسة
5	ثانيا - تساؤلات الدراسة
6	ثالثا - فرضيات الدراسة
6	رابعا - أسباب اختيار الموضوع
7	خامسا - أهمية الدراسة
7	سادسا - أهداف الدراسة
8	سابعا_ المقاربة النظرية
10	ثامنا- تحديد مفاهيم الدراسة

15	تاسعا - الدراسات السابقة
الفصل الثاني الإطار النظري	
الفصل الأول : نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات	
22	تمهيد
23	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول نظم المعلومات
23	أولا البيانات والمعلومات
24	ثانيا خصائص واهمية المعلومات
27	ثالثا ماهية نظام المعلومات
27	رابعا اهداف نظام المعلومات
29	المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات
29	أولا تعريف تكنولوجيا المعلومات
30	ثانيا مجالات تكنولوجيا المعلومات
31	ثالثا أشكال تكنولوجيا المعلومات
33	رابعا خصائص واهمية تكنولوجيا المعلومات
36	خلاصة الفصل
الفصل الثاني مدخل للأداء الوظيفي	
38	تمهيد
39	المبحث الأول : ماهية الأداء الوظيفي
39	أولا تعريف الأداء الوظيفي

39	ثانيا عناصر الأداء الوظيفي
41	ثالثا خصائص الأداء الوظيفي
41	رابعا اهمية الأداء الوظيفي
43	المبحث الثاني : العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وطرق تحسينه
43	أولا محددات الأداء الوظيفي
45	ثانيا معايير الأداء الوظيفي
46	ثالثا العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
48	رابعا طرق تحسين الأداء الوظيفي
51	خلاصة الفصل
الفصل الثالث الإطار التطبيقي	
53	تمهيد
53	مجالات الدراسة
55	تحديد العينة
56	أدوات جمع البيانات
57	عرض و تحليل البيانات
91	عرض النتائج العامة للدراسة
96	الخاتمة
98	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
57	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
58	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
60	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	03
61	يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	04
62	يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة	05
63	يبين إذا كانت مؤسستك تتوفر على قدر كافي من الحواسيب	06
65	يبين إذا كانت مؤسستكم تستخدم الحواسيب في تسهيل إجراءات العمل	07
66	يبين إذا كانت الحواسيب توفر معالجة دقيقة للبيانات	08
68	يبين ماهي الشبكة التي تستخدمها مؤسستكم أثناء القيام بمهامها	09
69	يبين إذا كان يتم إجراء المعاملات بالبريد الإلكتروني الخاصة بالمؤسسة	10
71	يبين ماهي الأجهزة التي تستخدمها في عملك	11
72	يبين إذا كنت تواجه عراقيل أثناء استخدامك لوسائل تكنولوجيا المعلومات	12
73	يبين ماهي المزايا التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات لك كموظف في مؤسستك	13
75	يوضح مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات	14
76	يوضح على أي دعائم يتم تخزين المعلومات	15
78	يوضح على أي دعائم يتم نشر المعلومات في الكلية	16
79	يوضح كيفية الاتصال داخل الكلية	17
80	يوضح ما إذا كانت الكلية تتواصل مع الإدارات الأخرى	18
82	يوضح اذا كانت الإجابة بنعم كيف تتصل الإدارة مع الإدارات الأخرى	19
83	يبين كيف يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة إلى إنجاز عملك في أقل وقت ممكن	20

85	يبين إذا كان يؤدي استخدامك لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة إلى إنجاز عملك بأقل تكلفة ممكنة	21
86	يبين هل تقلل تكنولوجيا المعلومات من أخطائك المهنية في المؤسسة	22
87	يبين إذا كان التدريب الأمثل بتقنيات تكنولوجيا المعلومات يساعد على إنجاز العمل بكل إتقان	23
89	يبين إذا كانت تساعدك تكنولوجيا المعلومات على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليك في وقتها دون تأخير	24
90	يبين إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن من الخدمة المقدمة إلى الزبائن	25
	يبين هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقليل الصعوبات والعراقيل	26

قائمة الاشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
24	يوضح دورة البيانات والمعلومات	01
44	محددات الأداء الوظيفي	02

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة 20 اوث 1955، وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها، أنواعها بالإضافة إلى ذلك تطرقنا إلى أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وكذا إجراءات تحسين مستوى الأداء، وفي شقها الميداني تناولت الدراسة معرفة آراء الموظفين حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسة.

واستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتبر المنهج الملائم لوصف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها الكبير في تحسين مستوى أداء الموظفين داخل المؤسسات واستخدمنا عينة قوامها 30 مفردة من موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، كما اعتمدنا على استمارة استبيان كأداة في جمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج قمنا بتلخيصها في الآتي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تنظيم عمل المؤسسة ورفع الأداء العام للموظفين.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي وتحسينه وزيادة فعاليته في

تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة

Summary of the study:

The study aims to identify the role of information and communication technology in improving the functioning of the staff of the Faculty of Human and Social Sciences of the University of 20th 1955. In this context, the study examined the conceptual and characteristics of information and communication technology. In addition, we discussed the importance of job performance, its characteristics and factors affecting the performance of employees, as well as procedures for improving performance. In the field, the study examined the views of staff on the role of information and communication technology in improving their performance within the organization.

In this study, we used the descriptive approach, which is the appropriate method for describing ICT and its significant role in improving staff performance within the organizations, and we used a sample of 30 individual staff of the College of Human and Social Sciences, as well as a questionnaire form as a tool for data collection.

The study reached a series of conclusions which we summarized as follows :

- **Information and communication technology (ICT) used in the enterprise has provided them with considerable time, effort and expenditure.**
- **The use of information and communication technology (ICT) has helped to organize the work of the enterprise and raise the overall performance of staff.**
- **The use of information and communication technology to enhance and improve job performance and make it more effective in changing the nature of work within an enterprise**

مَقْدِمَةٌ

مقدمة

تعتبر ظاهرة العولمة والتطور التكنولوجي من أبرز ما يداوله العالم في مطلع القرن العشرين لما يتميز به من مميزات وخصائص تسمح بتسهيل حياة الافراد والمجتمعات وتطوير الانظمة الادارية فهي بمثابة عصب الحياة لتعدد مجالات استخدامها

فتكنولوجيا المعلومات اصبحت أحد اهم الركائز التي تركز عليها الادارات لتسهيل نشاطها وتحقيق اهدافها فهي تسمح لتقديم المعلومات بأقل تكلفة ممكنة وفي وقت وجيز فالمعلومات بمثابة شريان الحياة للمؤسسات الحالية خاصة انها تتسم بالديناميكية والحيوية والتغير المستمر وكونها تسمح باستمرار وتطور هاته المؤسسات

فالآداء الوظيفي للموظف داخل مؤسسته يتميز بالتعقيد والعمل اليومي فهو يتطلب اداة تسمح بتسهيل مختلف مهامه الادارية الداخلية والخارجية وهذا ما وقرته تكنولوجيا المعلومات من وسائل وتطبيقات تسهل العمل والتواصل بين الموظفين والزبائن.

ولقد قسمنا دراستنا الى قسمين نظري وتطبيقي ولقد اشتمل الشق النظري فصلين نوردهما كتالي

1 نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات

2 الأداء الوظيفي

مقدمة

اما القسم الميداني فقد اشتمل الدراسة المنهجية لدراسة من عينة منهج و عينة و ادوات جمع البيانات مجالات الدراسة تفرغ البيانات تحليل ومناقشة النتائج

الفصل الأول

الجانب المنهجي والمفاهيمي

لِلدِّرَاسَةِ

الإشكالية:

شهد العالم منذ ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييرا جذريا في طريقة الحصول على المعلومات واستغلالها ولقد مست جميع افراد المجتمع بمختلف طبقاته ومؤسسته دون اي فوارق وبدون اي استثناءات. ولقد ابدت نقلة نوعية من مجتمع صناعي الى مجتمع معلوماتها يعتمد على المعلومات والخدمات، حيث أصبح لازما على اي مجتمع يريد ان يتعايش مع غيره من المجتمعات وان يستجيب لهاته المتطلبات التي املاها العصر من ثورات تكنولوجية اسقطت كل الحواجز والمسافات وفتحت ابوب كثيرة لتدفق المعلومات بكل اشكالها وقوالبها ووسائلها فالتزواج الحاصل بين المعلومات والتقنيات الحديثة ادى الى بروز تكنولوجيا المعلومات التي تعتبر اهم سمة من سمات العصر الراهن. فالاستخدام الواسع لها قد يؤدي الى تغيير واضح في اساليب جمع وتبادل البيانات بما في ذلك اساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم فتكنولوجيا المعلومات اصبحت من الوسائط التي تطر العملية الادارية لما لها من دور في رفع كفاءة الاداء الوظيفي وتحسينه.

ومن منطلق ان الاداء الوظيفي يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من قدرات وامكانيات وقدرة المنظمة على استخدام مواردها بكل فاعلية و انتاج مخرجات متناغمة مع اهدافها و مناسبة لمستخدميها فإنه يتعين على ادارة أي منظمة الاهتمام لهذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقييم المستمر له حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه ومن ثم تطويرها وتنميتها، وأوجه القصور لتصحيحها في الوقت المناسب على اعتبار

الأداء يعكس المحيطة وظروف العمل السائدة، وهذا ما أدى إلى ظهور الحاجة إلى استخدام التكنولوجيا المعلومات بشكل واسع لتسريع عمليات الحصول على المعلومات وتوصيلها .

ومما سبق الإشارة إليه فإن الحكم على نجاح المؤسسات يتطلب الغوص في مدى العمل والتقيد بالتكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسات فالمؤسسات الجزائرية أيضا مدعوة للسير في موكب التجديد والتطوير بمختلف أوجهه ومستوياته اذا فهل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - سكيكدة - واعية بهاته الرهانات ومدركة لحجم المجهود التي يتعبن عليها بدله في هذا التجاه؟ ومن هنا يمكن صياغة اشكالية هذه الدراسة من خلال الجملة الاستفهامية التالية :

هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ؟

أ - تساؤلات الدراسة : يمكن تقريع التساؤل الرئيسي الاشكالية الدراسة إلى مجموعة من التساؤلات وهي :

- 1 - ما هي وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من طرف الكلية من أجل تحسين الاداء؟
- 2 - كيف تستخدم تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ؟
- 3 - هل ساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي؟

ب - فرضيات الدراسة :

- 1 - تستخدم كلية العلوم الاجتماعية والانسانية مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات
- 2 - توظيف تكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات في الكلية يؤدي الى تسهيل الاعمال الموكلة للاداريين
- 3 - استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين كفاءة وفعالية أداء الاداريين في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

ثانياً : اسباب اختيار الموضوع : إن اختيارنا الدراسة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الأداء الوظيفي كان نتيجة مجموعة من المبررات و الدوافع الذاتية والموضوعية يمكن تلوجها في ما يلي :

1 - الأسباب الذاتية :

- اهتمام بالتكنولوجيا الحديثة والتطورات العملية التي صاحبها .
- حب التطلع لمعرفة الوسائل التكنولوجية المستخدمة داخل المؤسسات.
- الميل الشخصي للاكتشاف والبحث في مجال تكنولوجيا المعلومات وما يحيط بها من عوامل

2 - أسباب موضوعية:

- أهمية الموضوع خاصتنا التطورات التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات والاعتماد الكبير عليها في معظم المؤسسات.

- إدراك الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي.

- اعتبار هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطوير المؤسسات.

ثالثا - أهمية الموضوع : تكمن أهمية هذا الموضوع فيما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات من الموضوعات الحديثة والهامة والتي شغلت المهتمين في والمنظمات.

- يقدم إطار عملي بربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي.

- الحاجة الماسة إلى تحسين مستويات للأداء أنظف لأغلب المنظمات وخاصة في ظل المنافسة والتخبات في البيئة المحيطة.

- تمكنا من معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.

رابعا - أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة.
- التعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة .

- بحث المؤسسات على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين أدائها الوظيفي .
- التعرف على الأداء الوظيفي للمؤسسة و العوامل المتحكمة فيه .

خامسا: المقاربة النظرية (نظرية الاستخدامات والاشباعات)

يعرف مدخل الإستخدامات والإشباعات بأنه مدخل يوضح ويفسر إلى حد كبير الدور الحقيقي للجمهور في العملية الاتصالية. وذلك من خلال النظرة إليه على أنه جمهور نشط، ويمثل نشاطه قبل و بعد وأثناء التعرض حيث يختار الجمهور - قبل التعرض - المحتوى الذي يفي بحاجاته ، ويحقق له إشباعات معينة وخلال التعرض فإن الجمهور يهتم برسائل معينة ويدركها ، ويميز بين ما هو مهم و ما هو أقل أهمية، وبعد التعرض به فإن الجمهور ينتقي استرجاع المعلومات التي تعرض له بمعنى آخر فإن الجمهور له غاية محددة من تعرضه لوسائل ويسعى إلى تحقيق هذه الغاية في خلال التعرض الاختياري الذي تمليه عليه حاجاته ورغباته.¹

¹ سعود البشر، محمود، 1997، ص47

فروض الاستخدامات والإشباعات:

ان اعضاء الجمهور مشاركون فاعلون في عملية الاتصال الجماهيري ومستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبى رغباتهم.

_ يستطيع أفراد الجمهور داشمأى جديد احتياجاتهم ودوافعهم وبالتالي يختارون الوسائل التي تتبع تلك الاحتياجات .

- الأفراد يستخدمون وسائل الاتصال لحل مشاكلهم فيما يتعلق بالبحث عن المعلومات والإتصال الاجتماعي والتعلم الاجتماعي والتطور.

أهداف نظرية الإستخدامات.

_ التعرف على كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال من خلال النظر إلى الجمهورالنشط الذي يمكنه اختيار واستخدام الوسائل التي تشيع حاجاته وتوقعاته.

_ توضيح دوافع التعرض لوسيلة معينة والتفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض .

- التأكيد على أن فهم عملية الاتصال الجماهيري يأتي نتيجة استخدام وسائل الاتصال

الجماهيري.¹

¹ رضا عبد الواحد أمين، النظريات العلمية في مجال الاعلام الالكتروني هندي سور الأزكة، جامعة الأزهر، مصر 2007،ص71.

سادسا - تحديد مفاهيم الدراسة :

نتناول في هذه الفقرة التعريف بالمجموعة المصطلحات و المفاهيم التالية: مفهوم تكنولوجيا ومفهوم المعلومات و تعريف تكنولوجيا المعلومات من ثم الاداء الوظيفي.

1 - تكنولوجيا المعلومات.

1 - أ - مفهوم عام لتكنولوجيا :

هي مجموعة المعارف والادوات التي يؤثر بها الإنسان على العالم الخارجي ويسيطر بواسطتها على المادة لتحقيق نتائج عملية وعلمية مرعوب فيها، أي هي علم تطبيق المعرفة في الأغراض العلمية بطريقة ممنهجة ويضم مجموعة العناصر المعرفية أو الفكرية أو التقنية والمنهجية التي بدورها تنتج الوحدات المادية أما العنصر المادي يمثل في الآليات والمعدات والإنشاءات الهندسية والفنية المختلفة فهما عنصران متداخلان و متكاملان أي غياب أحد العنصري يسقط إمكانية وجود الآخر¹.

2 تعريف التكنولوجيا:

أ - لغة : وهي كلمة يونانية تنقسم إلى جزأين التكنو و لوجيا

¹ محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، المشرق الثقافي ، عمان 2010 ، ص 165، ص 166.

الأولى تكنو **techno** وتعني الفن والصناعة.

والمقطع الثاني لوجيا **logy** والذي يعني علم.

- وتعني فنيات أو مهارات ، أما **logy** التي تعني علم أو دراسة.

ب - اصطلاحا : تعرف التكنولوجيا على أنها مجموعة من النظم و القواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لدراسات أو بحوث مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتسبة التي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية ¹.

ويعرف محمود " عاطف غيث " **التكنولوجيا** بأنها المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ، ومصادر القوة وطرق للنقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات ويضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية ولكنها تتبع تطورها، معنى ذلك أن التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعية، والتي من خلالها يدعم استمرار حياته ².

¹ سمير جمال محمد سعيد ، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة ، رسالة ماجستير ، قسم الارشاد الزراعي والمجتمع الريفي ، كلية الزراعة جامعة المنوفية ، مصر ، 2014 ، ص . 13

² فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ، (المفهوم ، الاستعمالات ، الآفاق) ، دار الثقافة ، عمان ، 2010 ، ص20

ب - المعلومات :

هي مجموعة من المعطيات تم تجميعها وتسجيلها وتنظيمها في قالب معين لاستخدامها عند الحاجة ويتم ارسالها إلى الحاسوب لمعالجتها والاحتفاظ بها وتكون على شكل معطيات عددية "أرقام" أو أبجدية "حروف ورموز" وقد تكون خليط بين المعطيات العددية والأبجدية وتدعى بالمعطيات الأبعددية.¹

وتعرف أيضا على أنها احد المكونات للتنظيم الإداري ، يخص بجمع ، وتبويب ، ومعالجة ، وتحليل ، وتوصيل المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات إلى أطراف خارجية وداخلية .² وبعد تعريفنا مفردتين المكونتين لتكنولوجيا المعلومات ، نحاول فيها يلي الوصول إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات كعبارة مركبة من المفردتين السابقتين :

وعليه فتعرف **تكنولوجيا المعلومات** بأنها مجموعة النظم والأدوات التي تساعد على القيام بالاتصال، وقد استطاع الانسان عن طريق اختراع الوسائل الفنية وتحسينها وزيادة عددها أن يحرر عملية الاتصال من قيود الزمان والمكان وسهولة النقل وسعة الانتشار .³

¹ ابراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية ، مفاهيم ، استراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ط 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 ، ص 14 .

² أحمد محمد المصري ، الإدارة الحديثة - معلومات - اتصالات - اتخاذ القرارات مؤسسة شباب الجامعة اسكندرية - الأزهر ج.م.د ، 2000 .

³ محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ط1 ، 2004 ، ص 177 .

وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة، وهي تمثل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات.¹

التعريف الإجرائي :

تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المؤسسة في تنفيذ أنشطتها المختلفة بأقصى درجة من الكفاءة و الفاعلية بالشكل الذي يؤدي بها الى تميزها ونجاحها .

3 - الأداء الوظيفي :

وتعرف على أنها جملة من التصرفات والسلوكيات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة ، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوني المميز للعاملين والتكنولوجيا العالية وقدرة التنظيم والأفراد وقواعد السلوك الجماعي ، بحيث يتم الله حكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية.²

ويعرفه " كامل بربر " على أنه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ، ويقصد به من زاوية أخرى أهداف المؤسسة .³

¹ سناء عبد الكريم الخناق دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة الملتقى الدولي المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية بسكرة 12 - 13 نوفمبر 2015 ص 237 - 238 .

² ناصر قاسم، دليل المصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2011 ص 10.

³ كامل برنز إدارة الموارد البشرية، اتجاهات الممارسات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، لبنان، 2008، ص 172.

يعرف أيضا : على أنه درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة اليه من حيث الجهد و الجودة والنوعية المحققة مع العمل من أجل تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة.¹

4 - التعريف الإجرائي :

يقصد بالأداء قيام العامل بالأنشطة الموكلة إليه بطريقة ممنهجة ومرتبطة ترتيبا منظما يسمح بالقيام بالوظيفة على أكمل وجه وبطريقة المرغوبة ، وقد يكون هو الاداء حركي أو ذهني كما لتخطيط وتحليل المشاكلات وتشخيصها ومعالجتها بغية تخطي العوائق التي تعرقل السير الحسن للمؤسسة .

فالأداء الوظيفي يعطي الكيفية المثلى لأداء العامل لمهامه ووظائفه داخل المؤسسة .

سابعا - منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة الى بلوغ نتيجة ما، وذلك باتباع منهج معين يتماشى وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول " مساهمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -سكيدة -"، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الإتصال. والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة

¹ طاهر محمود كلاله ، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية ، دار زهران للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2001 ، ص 242 .

أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ماتطلبه دراسة واقع استخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة ، فللقيام بجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام "المنهج الوصفي التحليلي" .

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: " المنهج الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخالص النتائج وتعميمها ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها".¹

ثامنا - الدراسات السابقة :

1 - دراسة نهاد حسين محمد خريس (2011) بعنوان " استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المؤسساتي في أجهزة الخدمة المدنية، وبلغت عينة الدراسة 173 موظفا وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها : وجود علاقة لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية البشرية البرمجيات وقواعد البيانات والشبكات) في فاعلية أداء المؤسسة .

وبلغت عينة الدراسة 173 موظفا وموظفة، ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من

النتائج من أهمها :

¹ محمد الصاوي-محمد مبارك، البحث العلمي اسسه وطريقة كتابته، المكبة الاكاديمية، القاهرة، 1992، ص32.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة 0.05
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموظفين
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

2 - دراسة عطية العربي: بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) " .

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وأراء موظفيها، وقد بلغ عددهم حوالي 1799 موظفا وموظفة تم اختيار عينة عشوائية 61 موظفا، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج :

- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين.
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و (حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)
- لا توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الجنس المستوى التعليمي).
- أظهرت الدراسة أنه توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (السن الأقدمية المهنية، الفئة الوظيفية).

3 - دراسة سارة قرني، 2014، - حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، وبالضبط في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي بسكرة - التي كانت أهم نتائجها :

- وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الانترنت، الانترنت الوسائل المادية..). وإن الاستفادة من هذه التكنولوجيات يتفاوت من وسيلة لأخرى.

- يواجه العمال صعوبة تمثلت في قلة برمجيات التطبيق، وفي المقابل يواجه المركز صعوبة ارتفاع أسعار هذه البرمجيات، مما يعرقل تسهيل وتطوير البحث العلمي بالنسبة للباحثين، وتطوير أساليب العمل بالنسبة للإداريين، ولكن على العموم فقد أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المركز إلى تحسين مستوى الأداء المهني لدى العاملين في المركز بشكل مقبول .

4 - دراسة فؤاد فايد فؤاد الرشيد 2006 بعنوان : "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على بيت التمويل الكويتي" وقد هدفت الدراسة إلى تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتلك المتعلقة بالأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، وقد استخدم الباحث اداة الاستبيان في دراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية الأداء الوظيفي .

ومن اهم نتائج هذه الدراسة :

- ارتفاع مدركات العاملين ببيت التمويل الكويتي الى حد ما بتكنولوجيا المعلومات .

• انخفاض مدركات العاملين ببيت التمويل الكويتي الى حد ما لمدى الرضا عن جودة خدمة تكنولوجيا المعلومات .

• ارتفاع مدركات العاملين ببيت التمويل الكويتي لمؤشرا كمية الأداء كأحد مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي .¹

5_ دراسة بدة عقبه، مزيو على بعنوان: " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي." هي عبارة عن مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع اتصال بعنوان (دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بالوادي 2007 / 2008) ومن بين الأهداف التي رسمت لهذه الدراسة نذكر :

• التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر .

• أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه و العوامل المؤثرة على أداء العاملين وكذا اجراءات تحسين محتوى الأداء .

• التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها وأنواعها وكذا وظائفها. ومن اهم نتائج التي توصلت اليها الدراسة

¹ فؤاد قايد فؤاد الرشيدى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الاداء الوظيفي جامعة عين شمس، كلية التجارة وادارة اعمال ماجيستر غير منشورة، 2006، ص 10.

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر
- أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين في المؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة.

أ - التعقيب على الدراسات السابقة :

- نرى ان دراسة **نهاد حسن محمد خريس 2011** المتمثلة في استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الاداء في اجهزة الخدمة المدنية مخالفة عن دراستنا وكونها دراسة استكشافية ودراستنا وصفية تحليلية واعتمدت على عينة غير احتمالية واعتمدت على عينة احتمالية بسيطة انا في ما يخص ادوات جمع البيانات فقد استخدمت الملاحظة والمقابلة في حين استخدمت الاستبيان.
- اما في دراسة **عطية العربي** بعنوان **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الاجهزة الحكومية المحلية اتفقت معها من حيث المنهج والعينة ومن حيث ادوات جمع البيانات.**
- اما في ما يخص دراسة **سارة قرني** حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية تشترك مع دراستنا في كلا المتغيرين حيث دراسة الباحثة حول دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء المهني لدى العاملين في المؤسسة العمومية اي دراسة الجانب التاثيري على جودة الموظفين وفي دراستنا تناولنا مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي.

- تلتقي دراسة فؤاد فايد فؤاد الرشيد بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية الأداء الوظيفي في استخدام نفس ادوات جمع البيانات وهو الاستبيان كما انها تشابهت مع دراستنا في نفس النتائج
- تلتقي دراسة بدة عقبة في كلا المتغيرين (المستقل والتابع) فهذه الدراسة تدرس تكنولوجيا الاعلام والاتصال من ناحية التأثيرات في دراستنا فتطرقنا الى كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي.

الفصل الثاني

نظم المعلومات وتكنولوجيا

المعلومات

تمهيد :

أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة ومتطورة وبدقة متناهية مما حتم إعادة النظر في أساليب إدارة الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لدورها الكبير والفعال في أعمال الإدارة الأمر الذي مهد الطريق لعملية الانتقال من مجتمع صناعي إلى مجتمع المعلومات .

الفصل الأول: نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول نظم المعلومات.

أولاً: البيانات والمعلومات

أ - تعريف البيانات : تعرف البيانات على أنها مجموعة الرموز والحروف والأرقام والكلمات والصور كما أنها تمثل الحقائق والأحداث بصيغة غير مترابطة وغير واضحة لذى تتطلب المعالجة سواء كانت يدوية أو الكترونية أو الطريقتين معن لجعل هاته البيانات مفهومة وذات قيمة.

وهو أيضا مجموعة الحقائق الموضوعية غير مترابطة وبالتالي فإنها تصف ما حدث ولا تقدم أحكام أو تفسيرات مسبقة وبناءا عليه فإنها لا تخبر عما يجب فعله.¹

ب - تعريف المعلومات :

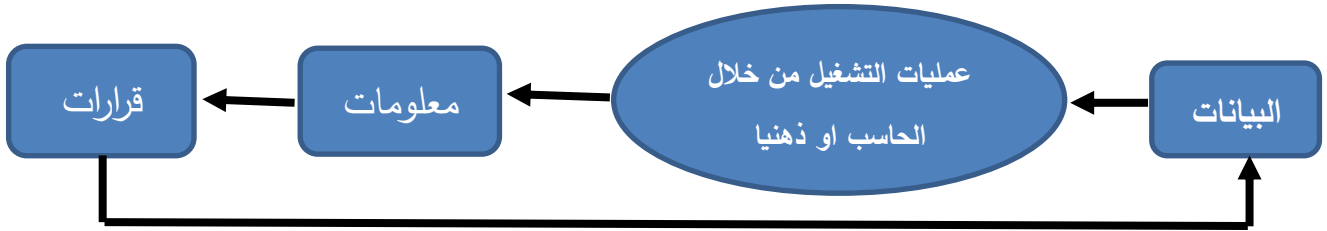
لغة : مشتقة من الفعل علم ، وتدل على الإحاطة ببواطن الأمور والوعي، والإدراك .

اصطلاحا : هي مختلف البيانات التي عولجت لتصبح ذات معنى و مغزى معين بغية اتخاذ القرارات وبذلك يمكن تداولها ونشرها وتوزيعها .

¹ عامر ابراهيم ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، الوراق لنشر والتوزيع ط 1 ، 2002 ، ص 56 .

وتعرف ايضا على أنها بيانات منسقة ومرتبطة تم تنظيمها و وضعها في إطار ذي مغزى محدد بحيث يتمكن الإنسان الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.¹

شكل رقم 01: دورة البيانات والمعلومات



ثانيا: خصائص وأهمية المعلومات.

1 - خصائص المعلومات: إن تحديد خصائص المعلومات يتطلب معرفة احتياجات كل شخص من المعلومات وكذا طبيعة استخدامهم وهذا يتطلب جملة من الشروط تتمثل في ما يلي:

1 - 1 التوقيت: التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات درجة غياب الأخطاء من المعلومات مناسبة لاستخدامات المستخدمين خلال دورة معالجتها والحصول عليها.

2 - الدقة : وتعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات أي درجة غياب الأداء .

3 - الصلاحية : هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين.

¹ شؤجي نجيب ، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات ، الاردن ، 2000 ، ص 46 .

- 4 - المرونة : قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات لجميع المستخدمين
- 5 - الوضوح : هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض .
- 6 - قابلية المراجعة : هذه الخاصية تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين المراجعة فحص نفس المعلومات .
- 7 - تتميز المعلومات بالوفرة: فهي لا تتأثر بالاستهلاك بل على العكس فهي عادة ما تنمو مع زيادة استهلاكها.
- 8 - سهولة النسخ: إذ يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية .
- 9 - إمكانية استنساخ معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة : و ذلك من خلال تتبع مسارات عدم الاتساق والتعويض عن نقص المعلومات غير المكتملة.
- 10- خاصية التمتع و السيولة: أي أنها ذات قدرة هائلة على التشكيل (إعادة الصياغة) ، فعلى سبيل المثال : يمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم ، أو أشكال بيانية .
- 11 - قابلية نقلها عبر مسارات محددة أو بثها لمن يرغب في استقبالها من المستخدمين.
- 12 - قابلية الاندماج العالية للعناصر المعلوماتية، إذ يمكن بسهولة ضم عدة قوائم في قائمة، أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخلاصها من نصوص سابقة.

13 - لمعلومات لا نتلقاها فقط و إنما نتبادلها مع من يحيط بنا.¹

14 - المعلومات تستخدم كعامل مساعد في اتخاذ القرارات.

2- أهمية المعلومات :

تعد المعلومات من أبرز المصادر المؤثرة على تطور الدول والمجتمعات ونموها وإذ تعتبر الدول المتقدمة للمعلومات اللبنة الأساسية لسير بدولة نحو التقدم وللإزدهار ويمكن تلخيص أهمية هذه المعلومات في النقاط التالية :

1 - تعبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات .

2 - لها دور كبير في إثراء البحث العلمي، وتطور العلوم التكنولوجية .

3 - لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية

والثقافية ، والصحية .²

4 - تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي.

5 - للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي.

¹ عبد اللطيف ، محمود مطر ، إدارة المعرفة والمعلومات دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 30 .

² عماد عبد الوهاب ، علم المعلومات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الاردن ، بدون طبعة ، 2004 ، ص 186 .

ثالثاً: ماهية نظام المعلومات

1 - تعريف نظام المعلومات : نظام المعلومات هو إطار يتم في ظله التنسيق بين الموارد (موارد بشرية ، موارد مادية) لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) وذلك لتحقيق أهداف المشروع .

ولقد تعددت تعاريف و مفاهيم نظام المعلومات وذلك حسب اختلاف وجهات نظر الباحثين

فنجد :

أ - ويعرفه عبد الهادي مسلم " على أنه مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع أو استخراج ، تشغيل ، تخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عمليات وضع القرار وتحقيق الرقابة داخل المؤسسة " ¹

ب - أما أحمد رجب فقد عرف نظام المعلومات على أنه "انشاط المشروع الذي ينطوي على تجميع وتصنيف وتبويب وتوزيع البيانات " ².

رابعاً: أهداف نظام المعلومات

- إنتاج معلومة مفيدة .

¹ عبد الهادي مسلم ، "مذكرة في نظم المعلومات الإدارية ، المبادئ والتطبيقات "، مركز التنمية الدراسية ، مصر ، 1994 ، ص 16 .
² أحمد رجب عبد العالي ، "المعاصرة في اللامحاسبية الإدارية " ،الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1992 ، ص 13 .

- تقديم وصفا دقيق للمؤسسة .
- تسهيل وضع التقديرات .
- تهدف إلى التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي قد تواجهها لصنع احتياطات لازمة في حالة وجود أي خلل .
- تهدف إلى مساعدت المديرين والعاملين في تحديد المشاكل وتطوير المنتجات وإنشاء منتجات جديدة .
- تطوير الأداء من خلال المعلومات المرتردة عن تنفيذ الخطط .
- رقابة عملية تداول المعلومات وحفظها .¹

¹ فايز صالح النجار ، نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل ، عمان ، 2005 ، ص 30 - 32 .

المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات .

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة كالألياف الضوئية و الأقمار الصناعية وكذلك تقنيات المصغرات القلمية والبطاقية والمجموعات الأخرى من الاختراعات واستثمارها في المجالات الجبائية المختلفة.¹

وتعرف كذلك بأنها " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت بشكل نص أو صوت أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب.²

ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نستنتج التعريف الشامل لتكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف الأنواع والاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت أو تتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وهذا بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة.

¹ عامر ابراهيم ، مندلي غيماز فاضل السامرائي ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، الورق للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى، 2002 ، ص 27 .

² سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقى الثالث حول تسيير المؤسسات، بسكرة ، 2005 ، ص 238 .

ثانيا: مجالات تطور تكنولوجيا المعلومات .

لقد عرف قطاع تكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة تطورا كبيرا تمثل فيما يلي:

- صناعة محتوى المعلوماتية : تتم هذه الصناعة عن طريق المؤسسات التي تتبنى الملكية

الفكرية عن طريق المحررين و المؤلفين .

- صناعة بث المعلومات : وتتم من خلال شركات الاتصال و البث التي من خلالها يتم

توصيل المعلومات .

- ظهور الحاسبات المصغرة وما نتج عن ذلك من تناقض كبير في الأسعار وتوفير

إمكانيات جديدة لمعالجة المعلومات.

- صناعة معالجة المعلومات: وتقديم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة ومنتجي

البرمجيات .¹

- التحول إلى النشر الطباعي المتداول في النشر الإلكتروني الذي يهدف إلى تزويد

المستفيدين بالمصادر الأولية للمعلومات ، كوسائل والنشرات والتقارير .²

¹ حاج عيسى أمال هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قرارات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الملتقى الوطني الأول حول " المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد " 22 أفريل، الأغواط، 2003، ص100.

² أحمد الكسيبي، تطور تكنولوجيا المعلومات وواقع التدريس علوم المعلومات في تونس، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات العدد 3 ، رئيس التحرير ،شعبان عبد العزيز المكتبة الأكاديمية، المجلد الثاني، القاهرة، 1995، ص168 .

ثالثاً: أشكال تكنولوجيا المعلومات .

يمكن تقسيم تكنولوجيا المعلومات إلى 3 أقسام رئيسية ممثل في ما يلي :¹

1 - تقنيات المعالجة : يقصد بها مختلف الوسائل والآلات التي تسمح بمعالجة المعلومات

والبيانات ، وتكون من الحواسيب والبرامج :

• **الحواسيب :** الحاسوب هو جهاز يتكون من معدات الكترونية وأخرى الكتروميكانيكية، له

القدرة على إنجاز أعمال كثيرة كالحاسبات ومعالجة النصوص وطباعتها وتخزين المعلومات

وتبادلها ، كذلك بواسطة أجهزة خاصة تسمى المعدات وبرامج مختلفة تسمى البرمجيات ، و

تشكل أهم المعدات المالية للحاسوب من : المعالج الآلي أو وحدة المعالجة ، الذاكرة ، وحدات

الادخال والإخراج أو القارئ ، الأجهزة المحيطية أو اللواحق .

البرمجيات : نظم البرمجيات عدة أنواع من البرامج أو التطبيقات التي تمكن الحاسوب من

أداء الأعمال التي تطلبها منه ، ويحتوي البرنامج على مجموعة تعليمات منسقة ينفذها

الحاسوب ، حيث تؤدي الى نتيجة مفيدة للمستخدم وهناك نوعين متميزين من التطبيقات :

التطبيقات القاعدية، التطبيقات حيث تؤدي الى نتيجة مفيدة للمستخدم وهناك نوعين متميزين

من التطبيقات : التطبيقات القاعدية ، التطبيقات العامية و المفيدة.

¹ تكنولوجيا المعلومات ، منتدى الدروس النموذجية ، منتديات اليسير العامة منتديات اليسير بالمكتبات وتقنية المعلومات ، سنة 2012 .

تقنيات التخزين والاسترجاع : تعتبر احدى أنواع المعدات وتمثل الذاكرة الخارجية للحاسوب وتستعمل في تخزين المعلومات والبرامج في شكل ملفات بصفة دائمة ، تتمثل هذه التقنيات في :

- الاشرطة و الأقراص الممغنطة .

- الأقراص المضغوطة .

- تقنيات الاتصالات: يقصد بها ذلك الجزء من التقنية الذي يعني بوسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية، بين نقطة وأخرى وتعتبر تقنيات الاتصالات بمثابة حلقة الوصل بين نقطتين أو اكثر بينهما مسافة معينة وذلك باستخدام ما يسمى تقنيات المعلومات التي تتم عبر التسهيلات التي تقدمها مؤسسات الهاتف ، باستعمال الدوائر المركزية و محولات الاشارة وتتكون هذه التقنيات من :

1 - وسائط الاتصال (الحوامل) : تتمثل في الكابلات و الاقمار الصناعية و الالياف

الضوئية و أجهزة الاتصال : الهاتف ، التلفازالخ .

2 - خدمات الاتصال : ويقصد بها مختلف الخدمات الجديدة التي تبحث عن تزاوج تقنيات

الاتصالات ، كالهاتف ،والاقمار الصناعية مع تقنيات الحاسوب و المعالجة الالية مثل خدمة المؤثرات عن بعد الشبكات بنوعها المحلية و الواسعة .

رابعاً : خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات .

لها العديد من الخصائص في المؤسسة الاقتصادية، ما يجعلها ذات أهمية كبيرة.

I- خصائص تكنولوجيا المعلومات :

لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية و تأثيرات متزايدة

في مختلف المجالات و من أهمها :¹

التفاعلية: أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.

اللاتزامنية: أي أن استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال

غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: هذه التكنولوجيا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت تتمتع

بالاستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة تعطيل الانترنت على مستوى العالم

بأسره.

قابلية التواصل: أي إمكانية الربط بين مختلف بين أجهزة الاتصال المختلفة. قابلية التحرك

والحركة أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق

وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.

¹ بومائلة سعاد ، فارس بوباكور ، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت ، العدد3، مارس2004، ص205، 206 .

قابلية التحول: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى وسيط آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة.

الاجماهيرية: إمكانية توجيه الرسالة الانتقالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى الجماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.

الشيوع والانتشار: بمعنى قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم.

العالمية والكونية: المقصود بها المحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة وتنتشر عبر مختلف محيط عملها.

تخفيض الوقت: وذلك باختصارها للوقت والمكان.¹

تقليص المكان: تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

المرونة: تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.

النممة: ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

¹ يسع باسمينة، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مأكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011، ص22.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

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

II: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرر أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الجادة لتعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات، إذ تتوسع الأعمال وتخفض التكاليف وتتحقق وفورات كبيرة في الجهد والوقت والمرونة العالية في تحديث وتطوير الأداء وتحقيق عوائد وموارد جديدة للمنظمة، وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن، والتحسين المستمر للجودة وتكوين القاعدة التقنية لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة.

كما يستخدم المدراء تكنولوجيا المعلومات لغرض اتخاذ القرارات الفاعلة في أداء مختلف العمليات والوظائف إذ تتفاعل هذه الوظائف وتتكامل من خلال توافر تقنيات حديثة للمعلومات الإدارية مع المجالات الوظيفية ودورها في إنجاز وظيفة العمليات في المنظمة.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه و تقديمه في هذا الفصل يمكننا القول ان تكنولوجيا المعلومات من الأدوات المهمة والفعالة في إدارة المؤسسات ولقد ساهمت بشكل كبير في رقي المجتمعات وتنظيم المؤسسات بأنواعها وذلك لما أحدثته من تحولات جذرية في شتى المجالات لاجتماعية، الثقافية والاقتصادية وحتى السياسية فلقد انقلبت بالمجتمع من المجتمع التقليدي الى مجتمع المعرفة و المعلومة.

الفصل الثالث

مدخل إلى الأداء الوظيفي

تمهيد :

تعتمد كفاءة وفاعلية المنظمة بشكل كبير على الأداء الوظيفي للعاملين فيها، لهذا يستحوذ هذا الأخير على أهمية كبيرة في مجال البحث و الدراسة، كما حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين و الدراسين في جميع حقول المعرفة الإدارية كونه الركن الأساسي اذي تقوم عليه المنظمة .

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.

أولاً : مفهوم الأداء الوظيفي :

لقد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقاً لآراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوم واحداً فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه " مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلاً.¹

وأنه : "درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.²

ومن بين الاقتصاديين في ينظر إلى الأداء على أنه يتجسد بمستويات من الكفاءة والفعالية من منطلق أن التسيير هو عملية إنجاز أنشطة ومهام حيث أنه من الأصول الهامة في التسيير أن تكون بكفاءة وفعالية.³

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها:

¹ العربي عطية، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة المحلية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرياح ورقلة كلية علوم اقتصادية والتجارة و علوم التسيير العدد 10، 2012، ص 323.

² بو عطيبة جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي مذكرة ماجستير علم النفس العمل والتنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية جامعة منتورين محمود، قسنطينة، 2008-2009، ص 72.

³ شادلي شرفي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي قاصدي مرياح ورقلة، 2007-2008، ص 80.

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد من عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل لذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز¹.

4- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله².

5- الموظف: من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

6- الوظيفة: من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل تمتع فيه تحد ويحتوي على عناصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه.

¹ أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008، ص34

² حسن محمود حسن ناصر: الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الاهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2010، ص53.

7-الموقف: من حيث ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن

مناخ العمل والاشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي¹.

ثالثا: خصائص الاداء الوظيفي

يتمثل الأداء البشري في مجموع السلوكيات وتصرفات العاملين هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخواص تتمثل في:

- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيهه في اتجاهات معينة
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد أي انه غير ثابت على منوال واحد.
- سلوك أداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفصله لو كان منفردا.
- لكل سلوك أداء سبب او أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول ان يدركها.²

رابعا: أهمية الأداء الوظيفي.

يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضوا محوريا لجميع فروق وحقول المعرفة

¹ مصطفى يوسف ومحمد طاهر الخلف: إدارة المتعلمة(الملكية)، ط1، دار الفا للوثائق للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر،

2017، ص138

² إبراهيم تومي وآخرون، قضايا سوسيو-تنظيمية- ط1، البدر الساطع الجزائر، 2013م

الإدارية، وهذا نظرا للأهمية الكبيرة التي يتمحور حولها مختلف المنظمات ويمكن تحديد أهمية الاداء الوظيفي لأي منظمة في النقاط التالية:

أ - الأداء هو المكون الرئيسي للعلمية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الانشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة .

ب - كما إن مستوى الأداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من اجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم.

ت - إن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف والإمكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة.

ث - لا بتوقف أهمية الاداء الوظيفي على مستويات المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الاداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.¹

¹ شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين، دراية حالة جامعة "أحمد بوقرة" بومرداس، رسالة ماجستير تخصص تسيير المنظمات، كلية الاقتصادية، التجارة وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010/2009، ص65، 64.

أولاً : محددات الأداء :

الأداء هو الأثر الصافي في جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وأدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقات المتداخلة بين كل من:

1_ الجهد: ويشير إلى الناتج عن حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة

الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته¹.

2_ القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفية، التي تدفع عنه مزاولته

أي نشاط أيا كان نوعه، هذا يجعله يبذل جهداً أكبر نحو الأداء المستمر.

3_ إدراك الدور أو المهمة: تفي الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده

في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك اللذان يعتقد الفرد بأهميتهما بعريف إدراك

الدور:

وهناك من يرى أن محددات الأداء تكمن في:

1_ كمية الجهد المبذول: فكمية الجهد تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي

يبذلها الفرد في العمل في خلال فترة زمنية.

¹ حسن راوية: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2000، ص216.

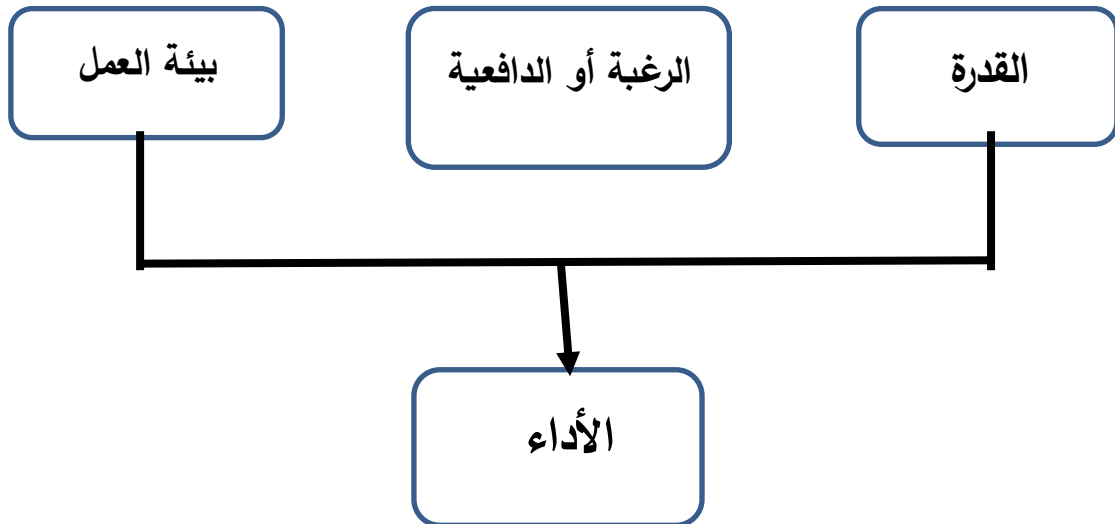
2_نوعية الجهد: فتعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول المواصفات

نوعية معينة.

3_نمط الأداء: فالمقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي

الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل¹.

الشكل رقم 03: محددات الأداء الوظيفي



¹ أحمد عاشور: إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر،

ثانيا : معايير الأداء الوظيفي

يهدف وضع معايير للأداء الى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في

مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وتستخدم هذه

المعايير للفرقة بين الفعالية الأداء وكفاءة الأداء، وتتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:¹

1_ الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتقان

وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وجذا

يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام اليه إذ دعت الضرورة.

2_ الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات والامكانيات الافراد، وفي الوقت

ذاته لا يقل عن قدراتهم وامكانياتهم لان ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين

بالتراخي واللامبالاة لذلك يفضل الاتفاق على حجم كمية العمل المنجز كدافع لتحقيق

معدل مقبول من النمو في معدل الأداء مما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات.

3_ الوقت: تراجع أهمية الوقت الى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو

رأسمال وليس دخل مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه

يمضي الى غير رجعة فهو لا يقدر يثمن.

¹ زياد سعيد الخليفة: الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والاركان للقوات المسلحة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007، ص34_35.

4_الإجراءات: الإجراءات عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب

القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها

لتحقيق الأهداف، فبرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة

ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين وتعليمات، الا أنه يفضل الاتفاق بين

الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

1- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

هناك بعض العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء للأفراد لكنها تكون خارج نطاق سيطرته

وعلى الرغم من بعض العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لأنها

حقيقة موجودة بالفعل، ومن الأسباب والعوائق التي تعتبر أكبر انتشاراً وشيوعاً تتمثل فيما يلي:

أ- السياسات والممارسات التنظيمية.

- عدم كفاءة التعيين في الوظائف.
- عدم كفاءة التدريب على الوظائف.
- التساهل الشديد في تنفيذ السياسات وتحديد معايير الأداء.
- انخفاض كفاءة نظم الاتصال.
- عدم وضوح العلاقات الوظيفية.

- عدم كفاءة الإدارة.

- ضعف اهتمامات وحاجات الموظفين

ب- المشكلات الشخصية

- المشكلات الزوجية والمالية.

اضطرابات معنوية مثل الإحباط والخوف والقلق والتردد.

الصراع بين متطلبات العمل والمتطلبات الأسرية والعائلية. القيود الطبيعية مثل عدم المقدرة

واعتلال الصحة وغيرها. ضعف أخلاقيات العمل والمشكلات العائلية الأخرى. انخفاض

المجهود وعدم النضج وقصور التفكير.

ج- العوامل المرتبطة بالوظيفة

- عدم وضوح متطلبات تغيير العمل.

- التعبير المستمر في الأعمال والوظائف.

- الوظيفة تتيح فرص التقدم والتطور الوظيفي.¹

- الصراع بين الإدارة والموظفين.

- عدم أمان ظروف العمل.

- عدم توافر أو عدم ملاءمة التجهيزات والموارد الخام ومستلزمات العمل.

¹ سيد محمد جاب الرب : إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية)، كلية التجارة بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، 2008، ص553.

- عدم القدرة على أداء الوظيفة وقصور المهارات الفنية.

د - العوامل الخارجية والتي تتعلق بالمحيط الفيزيقي (البيئة):

- قصور أو زيادة حدة المنافسة.

القيود القانونية.

- الصراع بين المعايير الأخلاقية ومتطلبات الوظيفة.

- الصراع بين الإدارة والنقابات العمالية.

كما نجد أن هناك تصارع المتطلبات على وقت الفرد إضافة إلى عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتراكمات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة كنعقص التعاون مع الآخرين ونمط الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء، وترتيب الآلات حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء ومثال على ذلك نجد أن أي عطل في آلة أو جهاز يمكن بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل ونفس الشيء بالنسبة للإشراف السيئ حيث يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود. فمن أهم مسؤوليات الإدارة.

- توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين.

- توفير شروط مدعمة تقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.

وفيما يلي شكل يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء.¹

رابعاً: طرق تحسين الأداء الوظيفي

ترى عباس أن هناك بعض الإجراءات التي يمكن القيام بها لتحسين الأداء من خلال:

¹ سيد محمد جاب، المرجع السابق، ص554.

- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: حيث يميل تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء أهمية عند كل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن عملية التقييم وعما إذا كانت قد تمت بموضوعية من عدمه.

- الحد من الصراعات التنظيمية بين الإدارة والعاملين: يتم ذلك من خلال تحديد أسباب تدني أداء العاملين، سواء بسبب الدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنظمة والعمل، حيث تتأثر الدوافع بعدة متغيرات خارجية كالأجور والحوافز الفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتميز بها العاملون كما تتأثر العوامل الموقفية بالكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء مثل ظروف العمل والمواد المستخدمة.

تطوير خطة عمل للوصول إلى حلول: وتتمثل في وضع خطة عمل للحد من مشاكل الأداء ووضع الحلول المناسبة لها وذلك بالتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة وبين الإدارة والجهات الاستشارية المختصة في تطوير الأداء من جهة أخرى.

الاتصالات المباشرة: تعد الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء، يجب تحديد محتوى الإتصال وأسلوبه وأنماطه المناسبة، كما يتضمن العناصر التالية: مستوى الأداء المطلوب وهو المستوى المستهدف للأداء والذي تسعى الإدارة إلى الوصول إليه باستغلال جميع الموارد المتاحة والأنشطة المختلفة

مستوى الأداء الفعلي: وهو الأداء الذي يتم تحقيقه فعلا نتيجة للجهود والأنشطة المبذولة خلال فترة زمنية محددة.

فجوة الأداء: وتظهر عند اختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف بالسلب، ويجب على الإدارة معالجة هذه الفجوة بالارتقاء للمستوى الأداء الفعلي والوصول به الى الأداء المستهدف. تحليل الفجوة: من خلال تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف والتعرف على اسببها، ومن ثم اختيار الطريقة المثلى لعلاجها

برنامج العمل لتحسين الأداء: يوضع المدخل العلاجي موضع التطبيق، فان نجحت مساعي النجاح وارتفع مستوى الأداء الوظيفي الى المستوى المستهدف يجب متابعة الموقف للتأكد من استمرار التحسن، او تستمر دورة النظام في حالة عدم نجاح المدخل العلاجي.¹

¹ احمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2017، ص 41-42.

خلاصة الفصل

يمكن القول إن الاهتمام بأداء الموظف وطبيعة الأداء هي التي تحدد مكانة المؤسسة وفعاليتها، وهذا لا يتحقق إلا إذا وفّرت هذه الأخيرة الظروف الملائمة والبيئة الجيدة المهيأة للعمل داخلها، بالإضافة إلى اعتمادها على عملية تقييم الأداء، وذلك من خلال تحديد معاييرها من أجل تحديد نقاط الضعف والنقص في الأداء والعمل على تطويرها بما يحقق الأهداف المرجوة للمؤسسة وضمان نجاحها واستمرارها.

الإطار التطبيقي

_ مجالات الدراسة

_ تحديد العينة

_ أدوات جمع البيانات

_ عرض وتحليل البيانات

_ عرض النتائج العامة للدراسة

تمهيد

لا يمكن للباحث في علم الاجتماع ان ينزل الى الميدان الذي يعتبر المجال الحيوي للمعطيات الواقعية التي تشكل اكثر نسبة من من اهداف الدراسة دون ان يكون مزود بتقنيات منهجية توطر نظرتة السوسيولوجية للمجتمع ،فالمعطيات المنهجية التي ألم بها الباحث هي بمثابة الدليل المرجعي الذي من خلاله يتمكن من رؤية المؤشرات المراد دراستها ،ذلك ان عملية البحث في ميدان العلوم الاجتماعية هي عملية صعبة مليئة بالصعوبات التي تواجه الباحث في شتى مراحل البحث ،خصوصا وان المعرفة العلمية هي معرفة منظمة ودقيقة تحتاج الى تمحيص وتدقيق لفهمها ،او للوصول إليها ،لذلك سعى العلماء والباحثين الى وضع أسس وقواعد منهجية تنير طريق البحث ،وترشد الباحث الى كيفية انتقاء المعلومات التي تحصل عليها ،الا ان استخدام الباحث لهذه المناهج والتقنيات التي يعتمد عليها في جميع البيانات يختلف باختلاف الدراسات التي سيجريها وعلى حسب طبيعة المجتمع المبحوث وتركيبته البشرية ،لأن الواقع المعاش الذي يعتبر الميدان الحقيقي للدراسة يتدخل بنسبة كبيرة في تحديد المنهج والتقنية .

اولا: مجالات الدراسة**المجال المكاني:**

لقد تم توزيع الاستمارة في جامعة 20 اوث 1955 بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية

المجال الزمني:

بدأت الدراسة حول موضوع ((ور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي)) من تاريخ 4 ماي 2024 الى غاية 6 ماي 2024 حيث قمنا بدراسة استطلاعية في شهر افريل حيث بدأنا دراستنا في شهر ماي ودامت مدة الدراسة يومين

المجال البشري:

الدراسة المقدمة تم تحديد مجالها البشري على مجموعة من الموظفين الذين يعملون بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعه سكيكدة البالغ عددهم 95 موظف وقد اخترنا 30 موظف من المجموع الكلي للموظفين

ثانيا: تحديد العينة:

تعرف العينة على انها: مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى ان تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة اذن هي جزء معين او نسبة معينة من أفراد المجتمع الاصلي ثم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون اشخاصا، كما تكون أحياء وشوارع أو مدن، وغير ذلك.

تعرف العينة بأنها مجموعة جزئية من مجتمع له خصائص مشتركة، كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً.

وتم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة لأن موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

وتعرف العينة العشوائية البسيطة بأنها:

تعريف العينة العشوائية

العينة العشوائية أو الاحتمالية هي اختيار الباحث لمجموعة صغيرة من السكان للحصول على معلومات تفيد بحثه ولتمثيل مجتمع دراسته، ولكن ما يميز هذا النوع من العينات أن الاختيار يكون عشوائياً، وبالتالي سيكون لكل أفراد مجتمع الدراسة فرصاً متساوية للظهور في العينة، فإذا أراد الباحث معرفة خصائص سكان دولة ما فإنه يستحيل أن يتمكن من مقابلة جميع السكان، ولهذا يختار من بينهم أفراداً بطريقة عشوائية

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

- الاستمارة (الاستبيان):

هي وسيلة من وسائل البحث العلمي التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والجهد

الكبير في الاستبيان ينصب على بناء الفقرات الجيدة والحصول على استجابات كاملة.¹

ويعرفه محمد عبد الحميد على أنه " أسلوب لجمع البيانات يستهدف استشارة أفراد العينة بطريقة

منهجية ومنتقنة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة في موضوع

الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي لافراد العينة في هذه البيانات.²

وقمنا باختبار الاستمارة وتوزيعها على إداريين كلية العلوم الانسانية والاجتماعية وذلك

بتعديل وذلك بتعديل بعض الأسئلة وحذف بعضها وإضافة بعض الأسئلة لتصل إلى شكلها

النهائي بصياغة 28 سؤال.

وقد تضمنت الاستمارة عدة أسئلة تم تصنيفها إلى عدة محاور نذكرها:

1-البيانات الشخصية.

2-الوسائل المستخدمة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

3 - كيف تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الكلية.

¹ منير عبد الحميد الضامن، اساسيات البحث، ط1، دار المسيرة، عمان، 2007، ص91 .

² محمد عبد الحميد دراسات الجمهور في بحوث الاعلام، د،ط، عالم الكتاب، القاهرة، 1993، ص133.

4 - مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي.

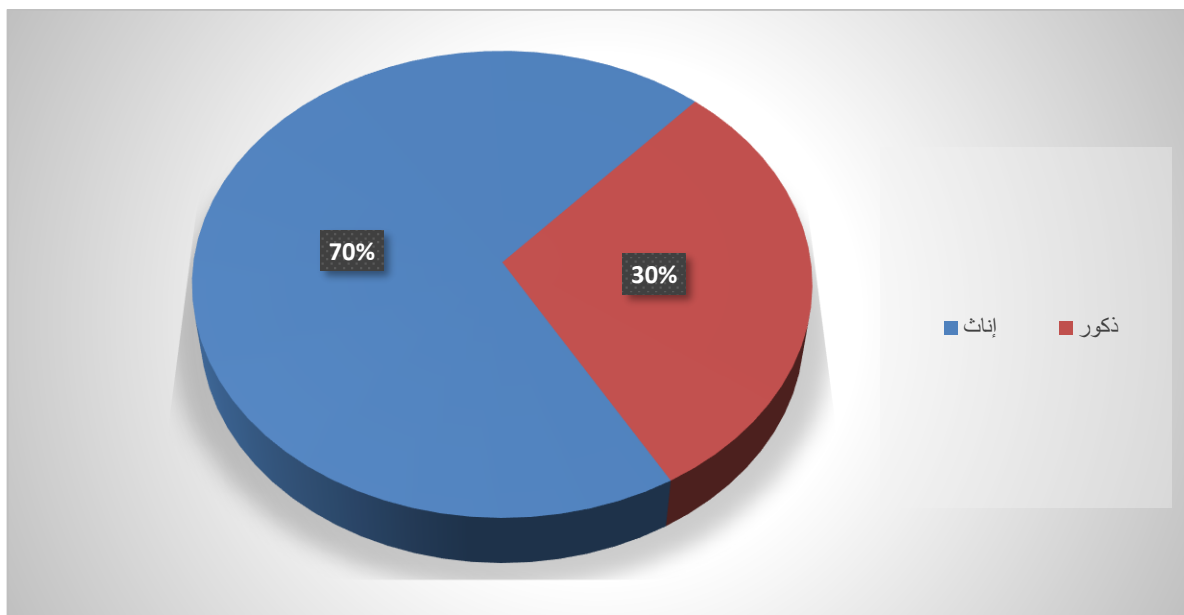
اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الحصائي في شكلها البسيط للتكرارات والنسب المئوية بعد تصنيف وتبويب البيانات.

البيانات الشخصية:

جدول رقم 01 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
ذكور	9	30%
إناث	21	70%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (01): يمثل عينة الدراسة حسب



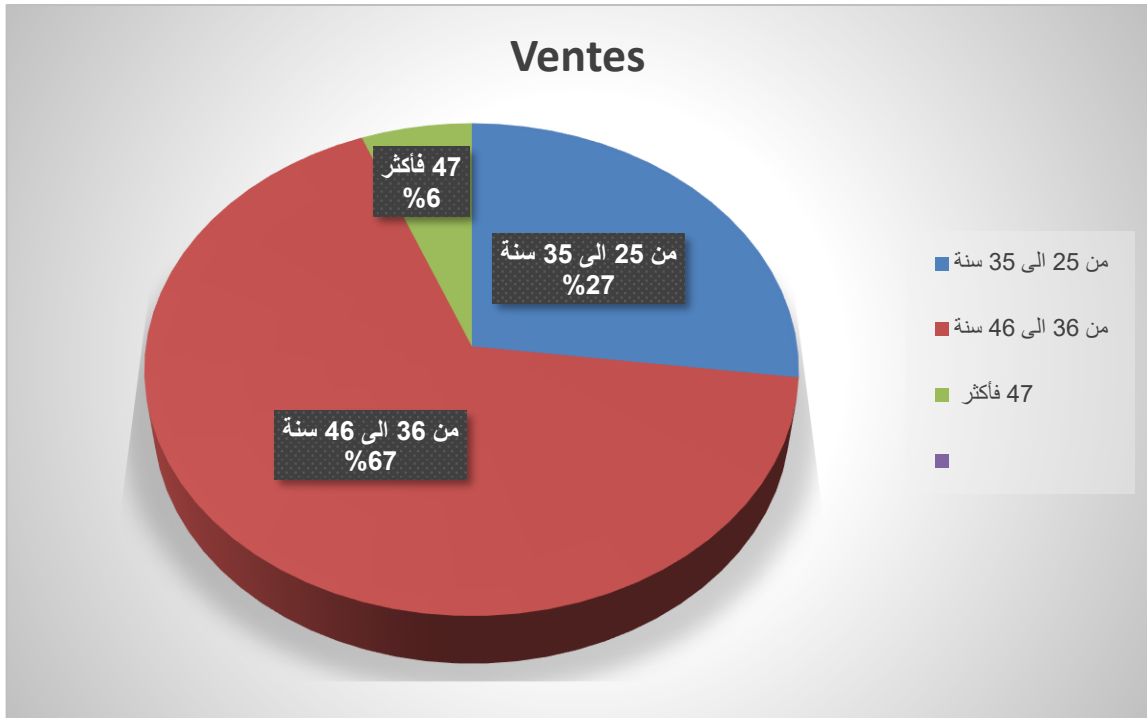
من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب المبحوثين هم فئة النساء حيث بلغت نسبتهم 70% في حين بلغت نسبة الذكور 9%.

من خلال التفاوت في النسب نستنتج أن نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور و يعود ذلك إلى كون المرأة استطاعت أن تفرض وجودها في العديد من المجالات وتمركزها في المهام الادارية.

جدول رقم 02 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .

المتغيرات	التكرارات	النسبة
من 25 إلى 35 سنة	8	27%
من 36 إلى 46 سنة	20	67%
47 فأكثر	2	6%
المجموع	30	100%

الشكل (02): يمثل عينة الدراسة حسب متغير السن



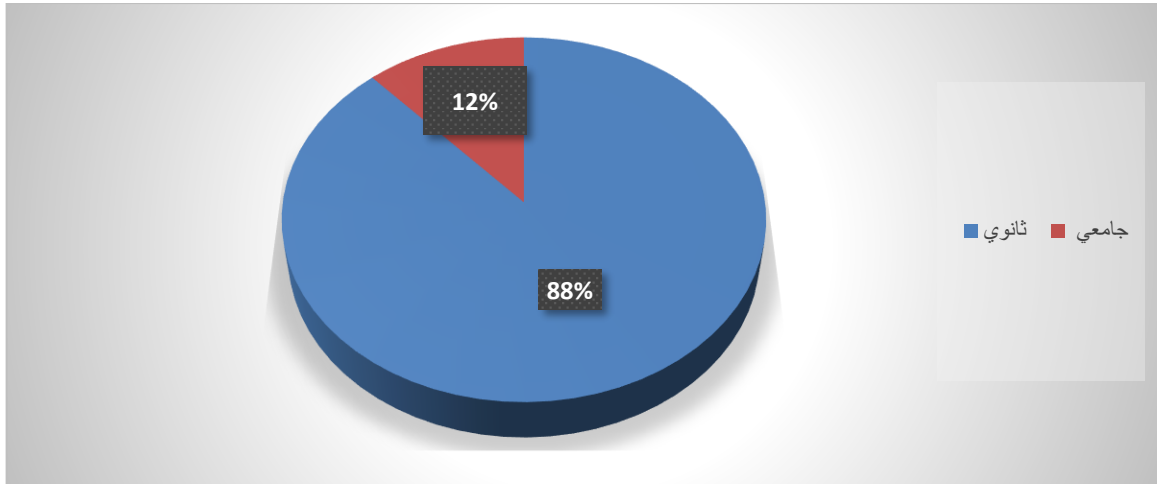
من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتبين لنا ان الفئة العمرية من 36 إلى 46 هي الأكثر تواجد في عينة الدراسة بنسبة 67% يليها الفئة من 25 إلى 35 بنسبة 27% واخيرا بنسبة 6% لفئة 47 فأكثر.

ونستنتج أن ارتفاع نسبة أفراد العينة في الفئة العمرية من 36 إلى 46 سنة راجع الى ان هذه الفئة تمتاز بالعطاء والقدرة على الانجاز والنشاط وتحمل المسؤولية مقارنة بالفئات الاخرى.

جدول رقم 03: يبين توزيع المستوى الدراسي للمبحوثين

التغيرات	التكرارات	النسبة
ثانوي	7	24%
جامعي	23	76%
المجموع	30	100%

الشكل (03): يمثل عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

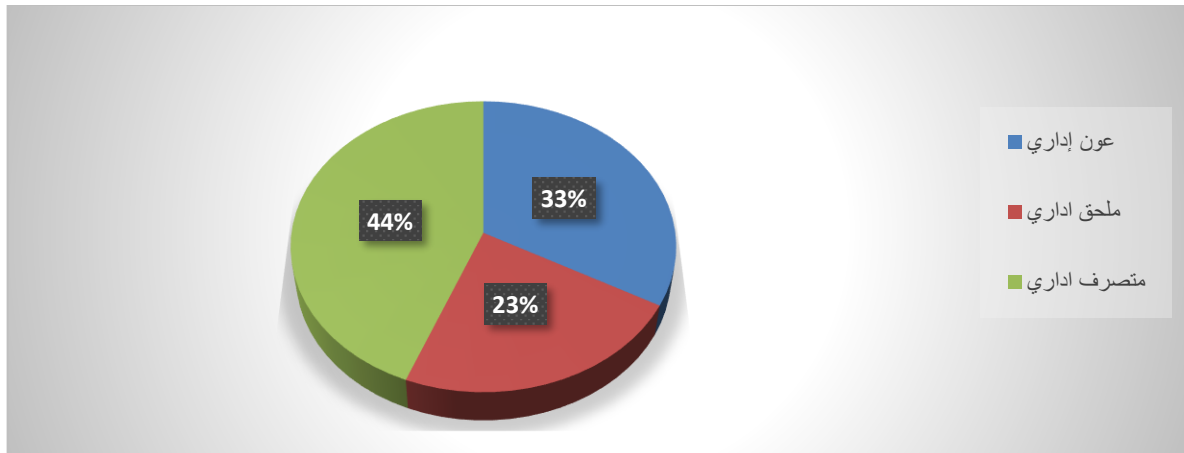


من خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة 76% الخاصة بفئة الجامعيين احتلت المرتبة الاولى من حيث عدد المبحوثين أما نسبة 24% فكانت لفئة المستوى الثانوي. حيث نستنتج مما سبق أن هاته الكلية تعتمد في سياسة تشغيلها على الجامعيين وخريجي الجامعات بالدرجة الاولى وذلك راجع الى المستوى العلمي وما يمتلكونه من كفاءة ومعرفة وقدرة على التحكم في الامور.

الجدول رقم (04) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة .

المتغيرات	التكرارات	النسبة
عون إداري	10	33%
ملحق اداري	7	23%
متصرف اداري	13	44%
المجموع	30	100%

الشكل (04) : يمثل الدراسة حسب الوظيفة



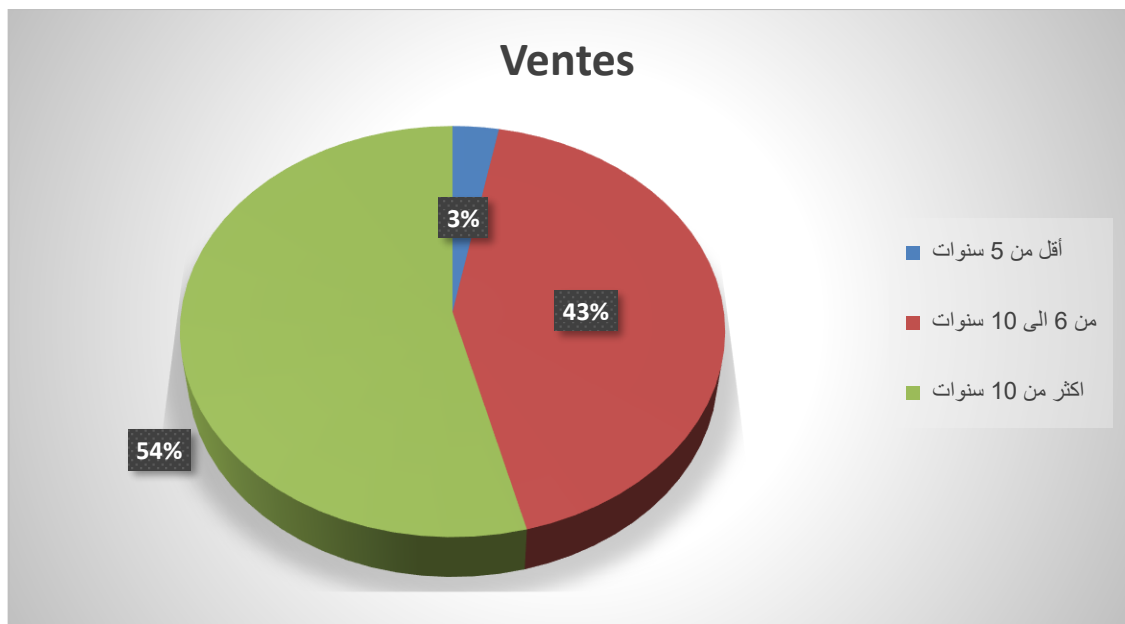
من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك أن الوظيفة تنقسم الى ثلاث أقسام المرتبة الاولى بنسبة 44% للمتصرف الاداري والمرتبة الثانية بنسبة 33% لعون الادارة أما نسبة 23% للملحق الاداري.

ونستنتج من خلال تحليل الجدول أن كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تعتمد بشكل كبير على المتصرفين الاداريين في تسيير شؤون الكلية ولا تعتمد بشكل كبير على الكفاءات الأخرى.

جدول رقم 05 : يمثل عدد سنوات الخدمة

المتغيرات	التكرارات	النسبة
أقل من 5 سنوات	1	3%
من 6 الى 10 سنوات	13	43%
أكثر من 10سنوات	16	54%
المجموع	30	100%

الشكل (05) : يمثل عينة الدراسة حسب سنوات الدراسة



من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن عدد سنوات الخدمة ينقسم الى ثلاث فئات عمرية الفئة العمرية الاولى كانت نسبة 54 % الفئة الاكثر من 10 سنوات أما الفئة العمرية من 6 إلى 10 سنوات كانت بنسبة 43% وفئة الأقل من 5سنوات بنسبة 3% .

نستنتج مما سبق أن كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تعتمد على الموظفين ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات وهذا بسبب خبراتهم وتحملهم للمسؤوليات المهنية وديناميكيتهم أثناء قيامهم بوظيفتهم .

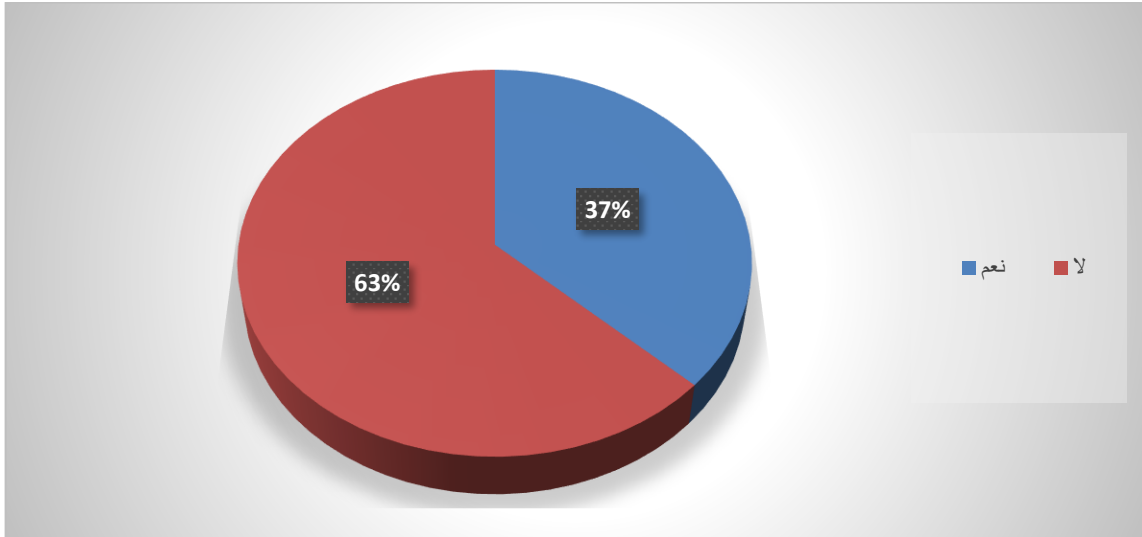
المحور الثاني: وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة

جدول رقم 06: يبين إذا كانت مؤسستك تتوفر على قدر كافي من الحواسيب

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	11	37%
لا	19	63%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 06 : يمثل عينة الدراسة حسب إذا كانت مؤسستك تتوفر على قدر كافي من

الحواسيب



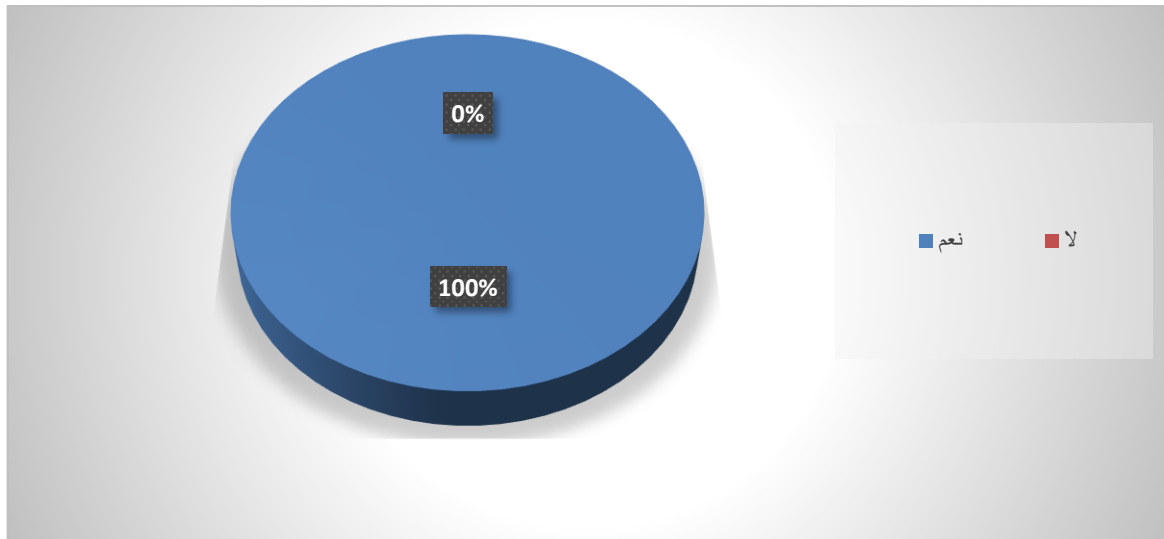
من خلال قراءتنا للجدول اعلاه يتضح لنا أن نسبة 63% من المبحوثين صرحوا أن الكلية لا توفر لهم عدد كافي من الحواسيب فيما صرحت نسبة 37% بأن الكلية توفر لهم قدر كافي من الحواسيب.

نستنتج من خلال التحليل للجدول أعلاه أن الكلية لا توفر عدد كافي من الحواسيب لموظفيها وهذا راجع الى ضعف الجانب الاقتصادي للكلية مع عدم اهتمام من جانب المسؤولين بتكنولوجيا المعلومات.

جدول رقم 07: يبين إذا كانت المؤسسة تستخدم الحواسيب في تسهيل إجراءات العمل.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	30	%100
لا	0	%0
المجموع	30	%100

الشكل رقم 07: يمثل ما إذا كانت المؤسسة تستخدم الحواسيب في تسهيل إجراءات العمل



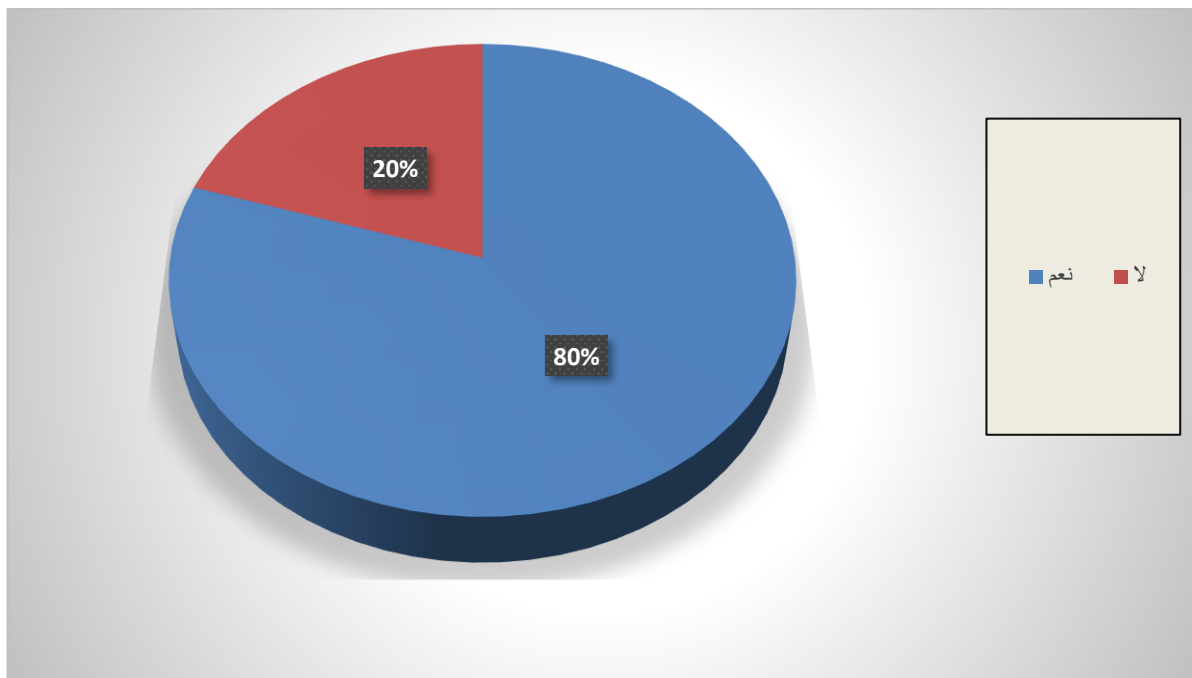
من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح أن جميع مفردات العينة يستخدمون الحواسيب في تسهيل إجراءات العمل بنسبة %100

ومنه نستنتج من خلال تحليل الجدول أن موظفي الكلية يستخدمون الحواسيب في تسهيل إجراءات العمل وذلك راجع لربح الوقت و القيام بالعمل في آجال محددة وسهولة الاتصال والتواصل الداخلي والخارجي.

جدول رقم 08: يبين إذا كانت الحواسيب توفر معالجة دقيقة للبيانات.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	24	%80
لا	6	%20
المجموع	30	%100

الشكل رقم 08: يمثل إذا كانت الحواسيب توفر معالجة دقيقة للبيانات.



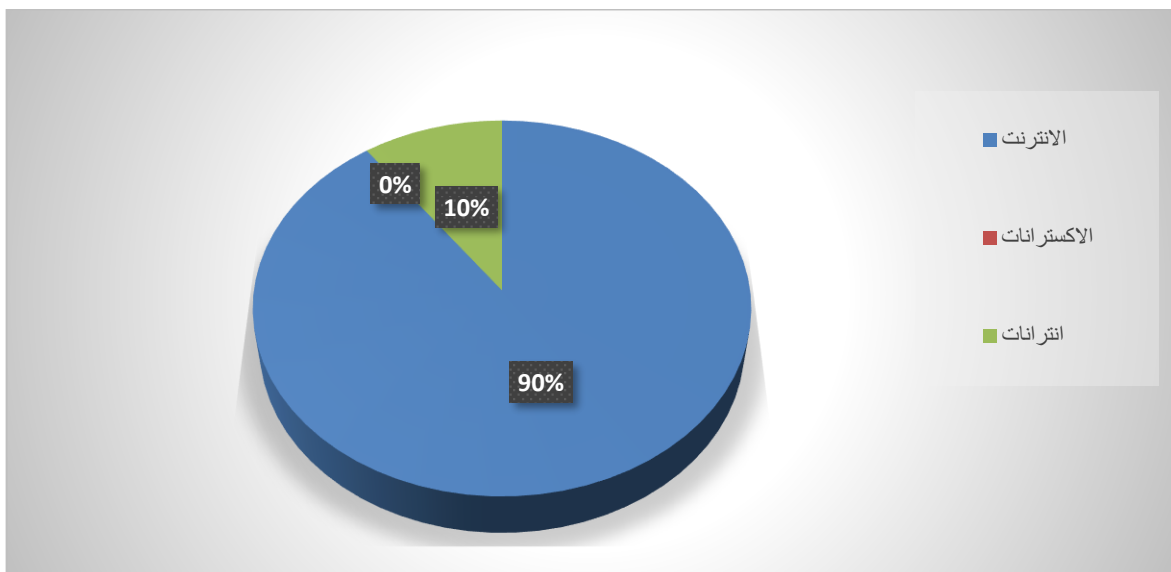
من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين بنسبة %80 صرحوا بأن الحواسيب توفر لهم معالجة دقيقة للبيانات أما نسبة %20 اختاروا أن الحواسيب لا توفر لهم معالجة دقيقة للبيانات .

نجد مما سبق الحواسيب فعلا توفر معالجة دقيقة للبيانات حيث يستوعب الحاسوب الاف البيانات التي لا يستطيع الانسان حفظها في عقله ويقوم بتحويلها لمعلومات اكثر فائدة بسرعة متناهية .

جدول رقم 09 : يبين ماهي الشبكة التي تستخدمها الكلية أثناء القيام بمهامها.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
الانترنت	27	%90
الإكسترنات	0	%0
إنترنات	3	%10
المجموع	30	%100

الشكل رقم 09: يمثل ماهي الشبكة التي تستخدمها الكلية أثناء القيام بمهامها.



من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين بنسبة 90% يستخدمون الانترنت أثناء قيامهم بمهامهم وتليها نسبة 10 % من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يستخدمون الأنترانات أثناء قيامهم بالمهام في حين أن الاكسترانات كانت نسبتها منعدمة.

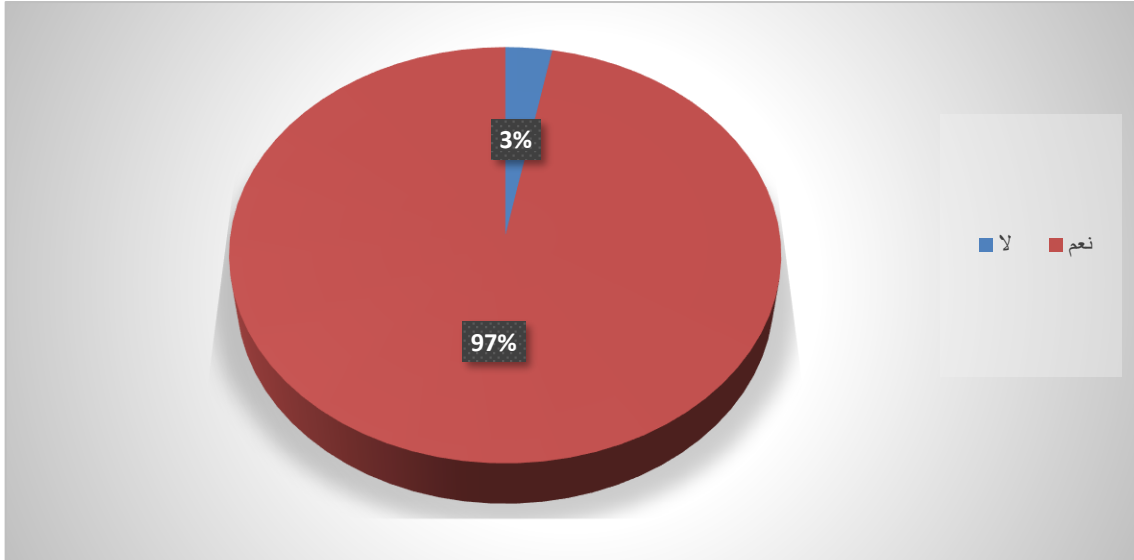
ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن أغلب التكنولوجيا المختارة هي الإنترنت نظرا لأهميتها الكبيرة في أداء المهام، حيث تقوم هذه التكنولوجيا بربط المصالح المشكلة للمؤسسة بعضها ببعض من أجل تكوين تلاحم بينها وتسهيل عملية تداول المعلومات والبيانات داخلها وهذا نظرا لطبيعة العمل الإداري التي تحتم ذلك.

ومنه نستنتج ان الانترنت هي التكنولوجيا الاكثر استخداما على حساب التكنولوجيات الاخرى.

جدول رقم 09: يبين اذا كانت هناك تعاملات بالبريد الالكتروني

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	29	97%
لا	1	3%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 09: يمثل اذا كانت هناك تعاملات بالبريد الالكتروني



من خلال قراءتنا للجدول أعلاه نجد أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأنهم يستخدمون التطبيقات الحديثة اثناء قيامهم بمهامهم بنسبة بلغت 97% بينما بلغت نسبة المبحوثين الذين صرحوا ب "لا" 03%.

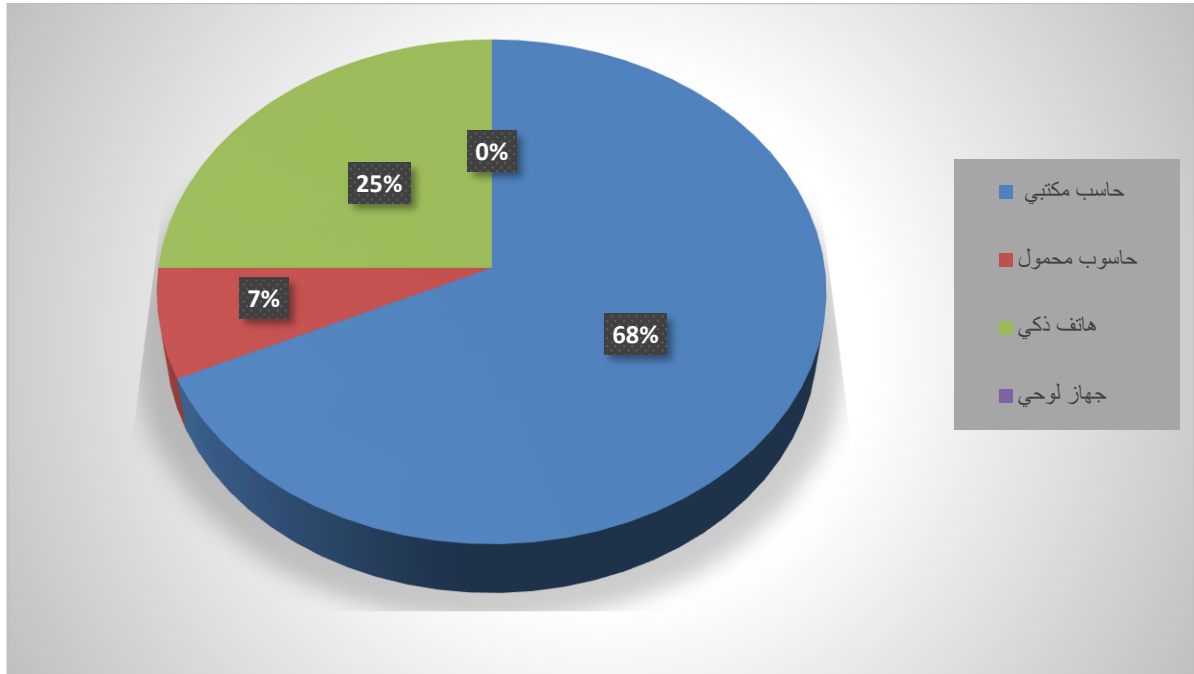
نستنتج مما سبق ان أغلبية المبحوثين قالوا أنهم يستخدمون التطبيقات الحديثة نظرا لان اغلب المهام تتطلب تطبيقات حديثة ومختلفة مما يساهم في تقديم خدمات أفضل وأكثر تطورا.

جدول رقم 10: يوضح نوع الأجهزة التي يستخدمها الموظف أثناء قيامه بعمله

المتغيرات	التكرارات	النسبة
حاسوب مكتبي	28	68%

7%	3	حاسوب محمول
25%	10	هاتف ذكي
0%	0	جهاز لوحي
100%	41	المجموع

الشكل رقم 10: يمثل نوع الأجهزة التي يستخدمها الموظف أثناء قيامه بعمله



من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتبين لنا ان النسبة الأكبر 68% كانت للموظفين الذين يستخدمون الحاسوب المكتبي أما نسبة 25% فكانت للذين يستخدمون الهاتف الذكي اما نسبة 7% فكانت للموظفين الذين يستخدمون الحاسوب المحمول اما الذين يستخدمون الجهاز اللوحي فكانت نسبة استخدام منعدمة.

نستنتج من خلال تحليل الجدول ان موظفي الكلية يستخدمون التكنولوجيا المتوفرة داخل اداراتهم كالحاسوب المحمول مكتبي و الهاتف الذكي وهذا راجع الى موظفي

جدول رقم 11: يبين اذا كنت تواجه عراقيل اثناء استخدامك لوسائل تكنولوجيا المعلومات.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
لا	7	23%
الى حد ما	13	44%
نعم	7	صعوبات
		تقنية
نعم	3	صعوبات
		لغوية
المجموع	30	100%

من خلال قراءتنا لبيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 44% من المبحوثين يرون بأنه توجد صعوبات إلى حد ما اما نسبة 33% فكانت للمبحوثين الذين يواجهون صعوبات لغوية وتقنية أما نسبة 23% فكانت لفئة المبحوثين الذين يرون أنه لا توجد صعوبات ثناء استخدام تكنولوجيا المعلومات.

نستنتج من خلال تحليل البيانات ان مختلف العراقيين التي تواجه مستخدمي

تكنولوجيا المعلومات راجع الى نقص تكوين والدورات التدريبية.

جدول رقم 12: يبين المزايا التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات لك كموظف

المجموع		ذكر		انثى		المتغير	التكرارات
النسبة	التكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار		
%38	22	%36	8	%39	14	سهولة الاتصال بين الافراد	
%41	24	%37	8	%44	16	ربح الوقت	
%21	12	%27	6	%17	6	سهولة الاتصال	
%100	58	%100	22	%100	36	المجموع	

من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول أعلاه يتبين لنا ان نسبة 41% من المبحوثين صرحوا بأن مزايا تكنولوجيا المعلومات تساعد على ربح الوقت وهذا ما أكدته نسبة الاناث ب 44% والذكور ب 37% لتأتي بعدها إجابة المبحوثين ان من مزايا تكنولوجيا المعلومات هي سهولة الاتصال بين الافراد وهذا بنسبة 38% والتي اكدتها نسبة الذكور ب 36% والاناث ب 39% وليليها سهولة الاتصال بنسبة 21% وهذا ما أكدته نسبة الذكور ب 27% والاناث بنسبة 17%. نستنتج من خلال تحليل الجدول ان تكنولوجيا المعلومات تتميز بعدت مزايا

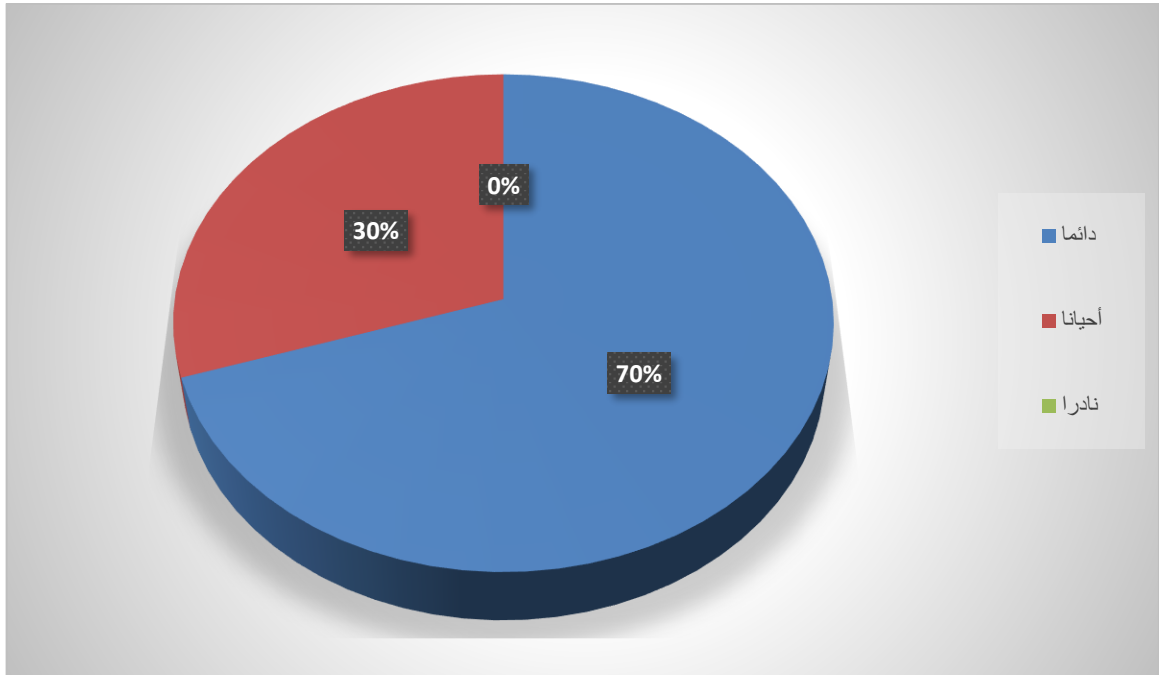
تساعد في تحقيق اهداف المؤسسة والتسيير الحسن للمنظومة الإدارية من خلال سهولة الاتصال و ربح الوقت.

المحور 03 كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الكلية

جدول رقم 13: يوضح مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات اثناء القيام بالعمل

المتغيرات	التكرارات	النسبة
دائما	21	70%
أحيانا	9	30%
نادرا	0	0%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 13: يمثل مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات اثناء القيام بالعمل

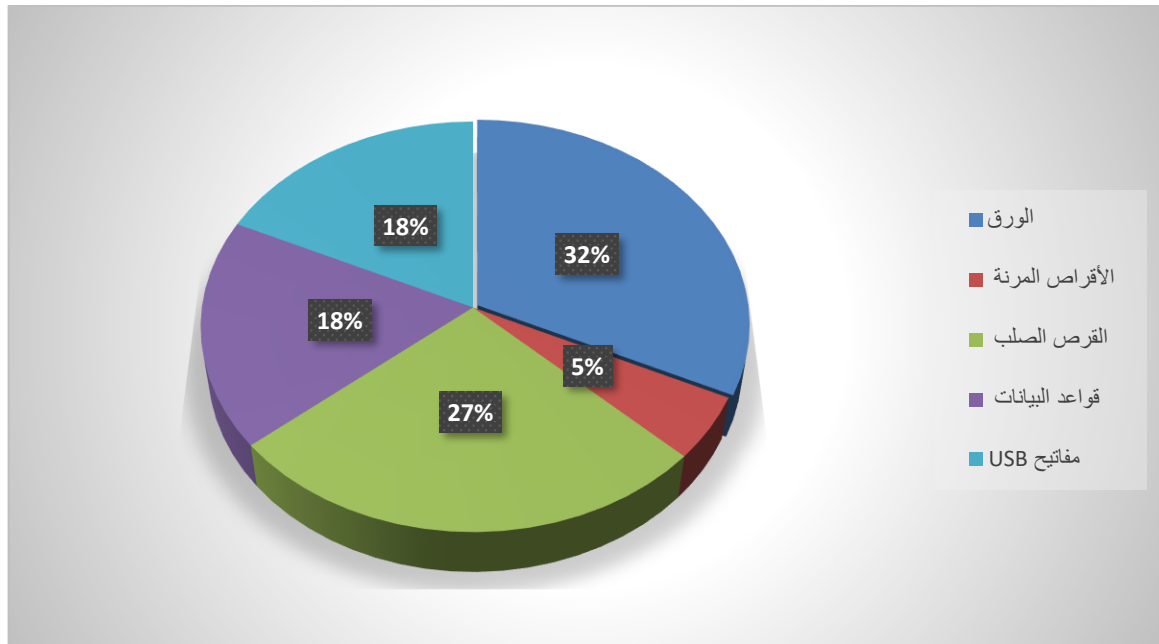


من خلال قراءتنا لبيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 70% من المبحوثين صرحوا بأنهم يستخدمون تكنولوجيا المعلومات أثناء قيامهم بالعمل داخل كلية علوم الاجتماعية والإنسانية أما نسبة 30% من المبحوثين صرحوا أنهم أحيانا ما يستخدمون تكنولوجيا المعلومات أثناء قيامهم بعملهم نستنتج من خلال تحليل الجدول أن معظم إداريين الكلية يستخدمون تكنولوجيا المعلومات أثناء قيامهم بالعمل وهذا بسبب المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات من سهولة الاتصال وريح الوقت.

جدول رقم 14 : يوضح على أي دعائم يتم تخزين المعلومات في الكلية

المتغيرات	التكرارات	النسبة
الورق	20	32%
الأقراص المرنة	3	5%
القرص الصلب	17	27%
قواعد البيانات	11	18%
مفاتيح USB	11	18%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 14: يمثل على أي دعائم يتم تخزين المعلومات في الكلية



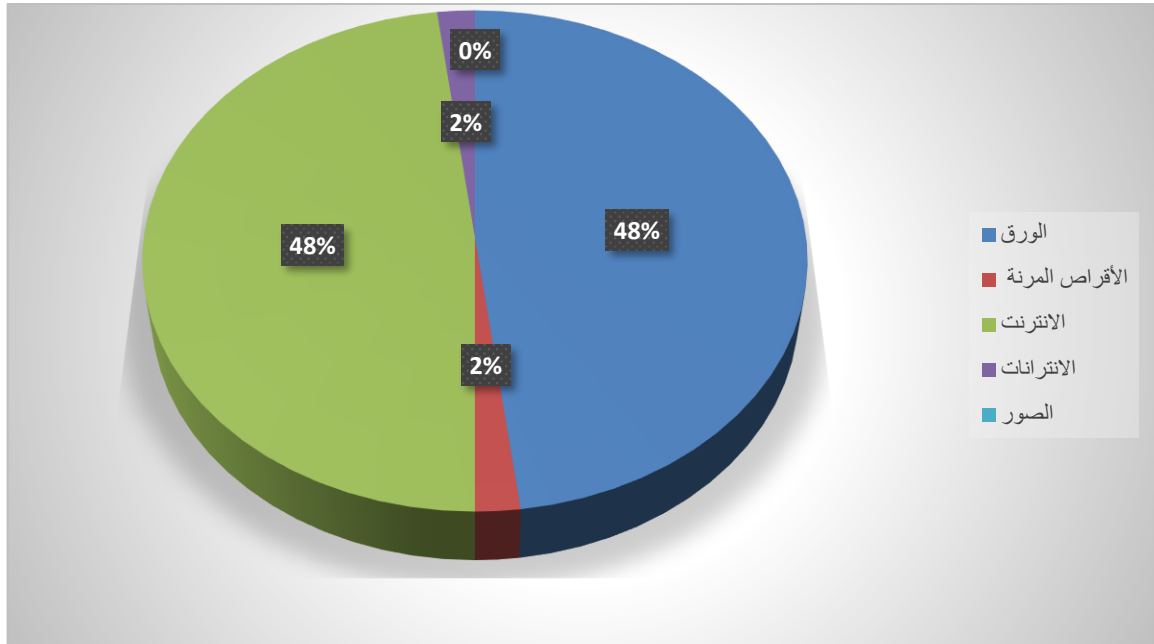
من خلال تحليل معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 32% من المبحوثين يستخدمون الورق في تخزين المعلومات أما نسبة 27% فكانت للمبحوثين الذين يستخدمون الأقراص الصلبة في تخزين المعلومات أما نسبة 11% فكانت للمبحوثين الذين يستخدمون قواعد البيانات ومفاتيح " USB " أما نسبة 5% كانت للذين يستخدمون الأقراص المرنة.

نستنتج من خلال تحليل معطيات الجدول أن أغلب المبحوثين يستخدمون الورق والأقراص الصلبة لسهولة استخدامهم ونقص الجهد والتكلفة.

جدول رقم 15: يوضح على أي دعائم يتم نشر المعلومات في الكلية.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
الورق	21	48%
الأقراص المرنة	1	2%
الانترنت	21	48%
الانترنات	1	2%
الصور	0	0%
المجموع	44	100%

الشكل رقم 15: يمثل على أي دعائم يتم نشر المعلومات في الكلية



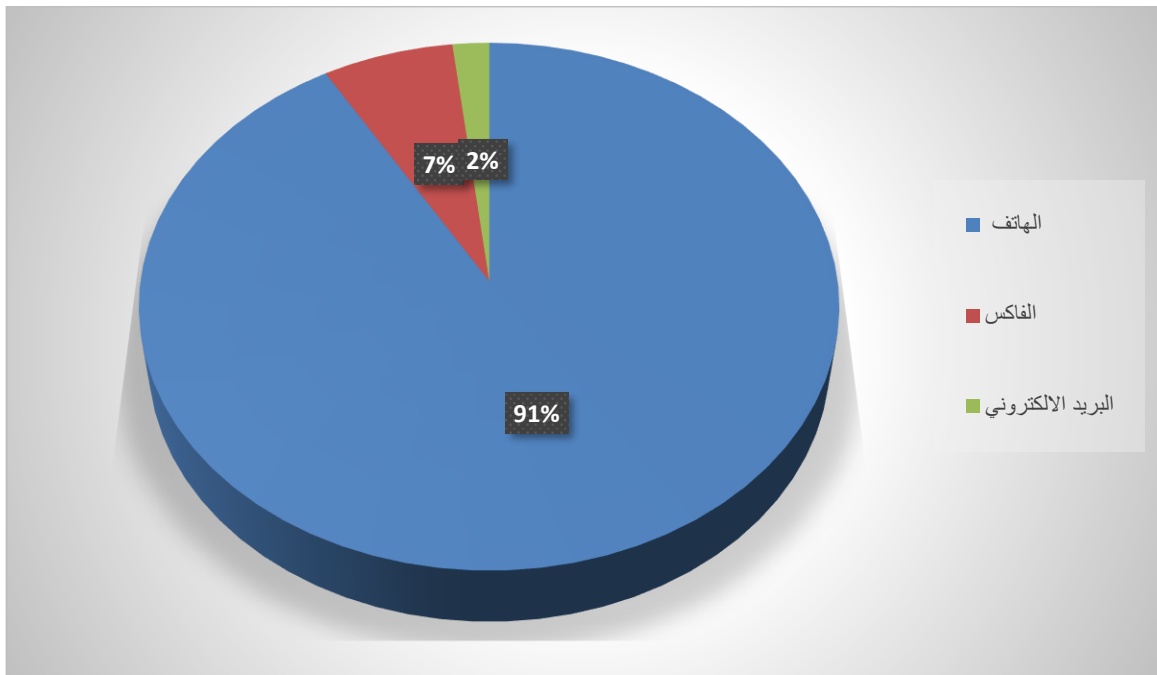
من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلبية الباحثين أجابوا بأن المعلومات يتم نشرها عن طريق الورق والانترنت بنسبة 48 % أما الانترنت فكانت بنسبة 2% والانترانات بنسبة 2%.

ونستنتج من خلال تحليل الجدول ان الكلية تعتمد على الورق والانترنت في نشر المعلومات الخاصة بها وهذا راجع للسهولة الاستخدام ونقص التكلفة.

الجدول رقم 16: يوضح كيفية الاتصال داخل الكلية

المتغيرات	التكرارات	النسبة
الهاتف	27	69%
الفاكس	2	5%
البريد الالكتروني	10	26%
المجموع	39	100%

الشكل رقم 16: يمثل كيفية الاتصال داخل الكلية



من خلال قراءتنا للمعطيات الجدول أعلاه تبين لنا ان نسبة 69% يتصلون باستخدام

الهاتف اما نسبة 26% يستخدمون البريد الالكتروني اما نسبة 5% فكانت للمبحوثين الذين

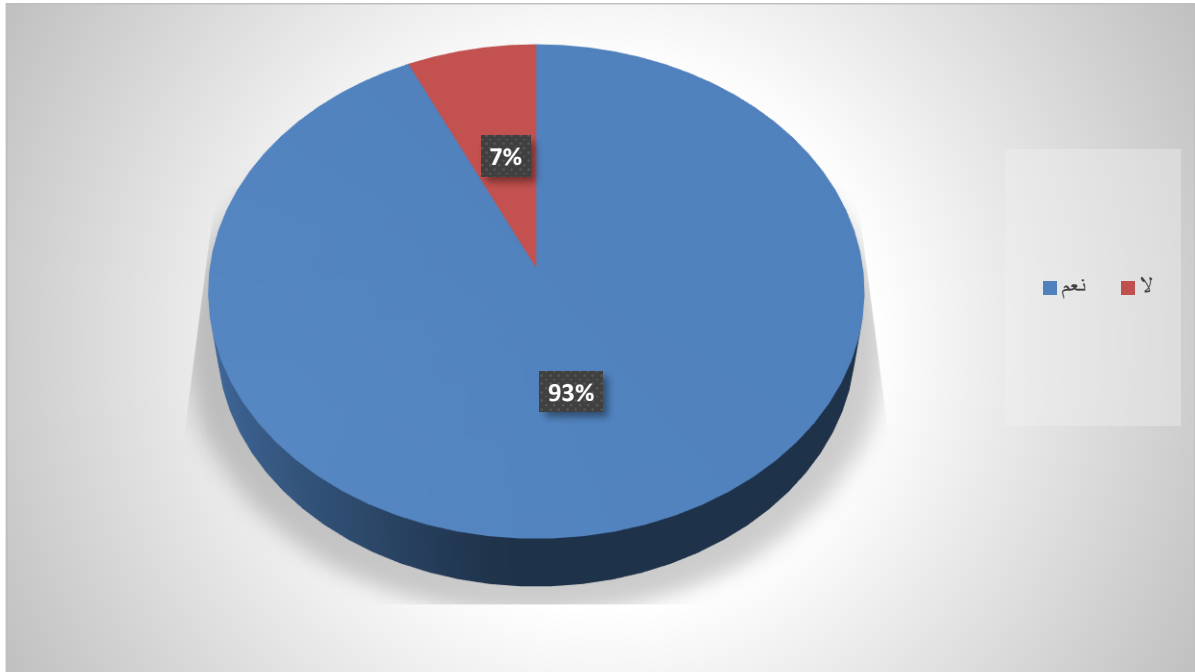
يستخدمون الفاكس.

نستنتج من خلال تحليل الجدول أعلاه ان معظم المبحوثين يستخدمون الهاتف اثناء قيامهم بالاتصال داخل المؤسسة وذلك راجع الى توفر الجهاز لدى معظم الموظفين مع سهولة الاستعمال وكثرة المزايا التي يتوفر عليها.

الجدول رقم 17: يوضح ما إذا كانت الكلية تتواصل مع الإدارات الأخرى

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	28	%93
لا	2	%7
المجموع	30	%100

الشكل رقم 17: يمثل إذا كانت الكلية تتواصل مع الإدارات الأخرى



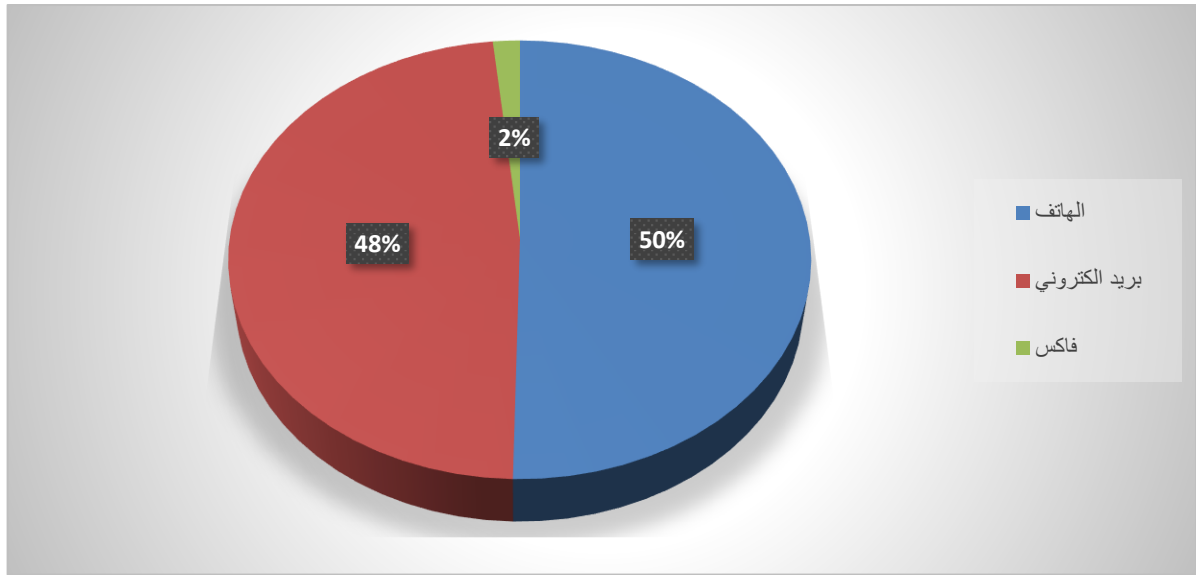
من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ان 93% من المبحوثين اجابوا بان مؤسستهم تتواصل مع المؤسسات الاخرى اما نسبة 7% فيرون عكس ذلك.

ومنه نستنتج ان الكلية تتواصل مع الإدارات الأخرى للتنسيق في ما بينها وتبادل الآراء و الأفكار ومواجهة العراقيل ووضع الحلول المناسبة لها.

الجدول رقم 18 يوضح ما اذا كانت الإجابة بنعم كيف تتصل كليتكم بالكليات الأخرى

المتغيرات	التكرارات	النسبة
الهاتف	21	43%
البريد الالكتروني	20	41%
الفاكس	8	16%
المجموع	49	100%

الشكل رقم 18 : يمثل ما اذا كانت الإجابة بنعم كيف تتصل كليتكم بالكليات الأخرى



من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول أعلاه تبين لنا ان نسبة 43% و 41% من المبحوثين كانت للموظفين الذين يستخدمون الهاتف والبريد الالكتروني اما نسبة 16% من المبحوثين اختاروا الفاكس.

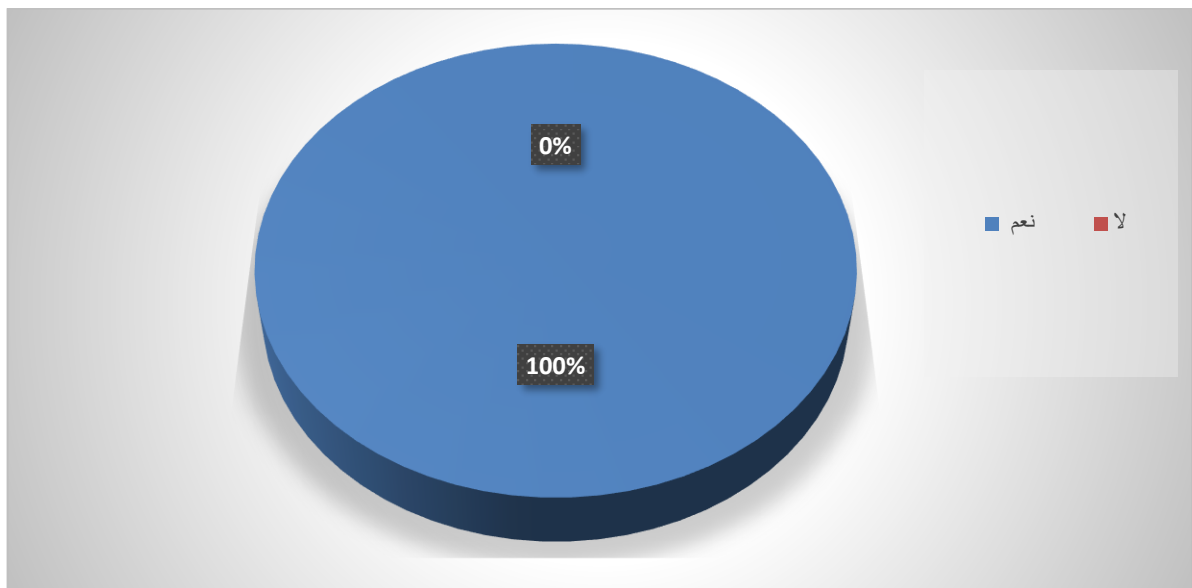
ومن هذا نستنتج ان الهاتف والبريد الالكتروني هما الأكثر استخداما عند التواصل مع الإدارات الأخرى وهذا راجع الى توفرهم وسهولة استخدامهم كونهما يحققان فعالية في التواصل.

المحور الرابع: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 19 يوضح ما إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على إنجاز العمل في أقل وقت ممكن.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	30	%100
لا	0	%0
المجموع	30	%100

الشكل رقم 19: يمثل ما إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على إنجاز العمل في أقل وقت ممكن.



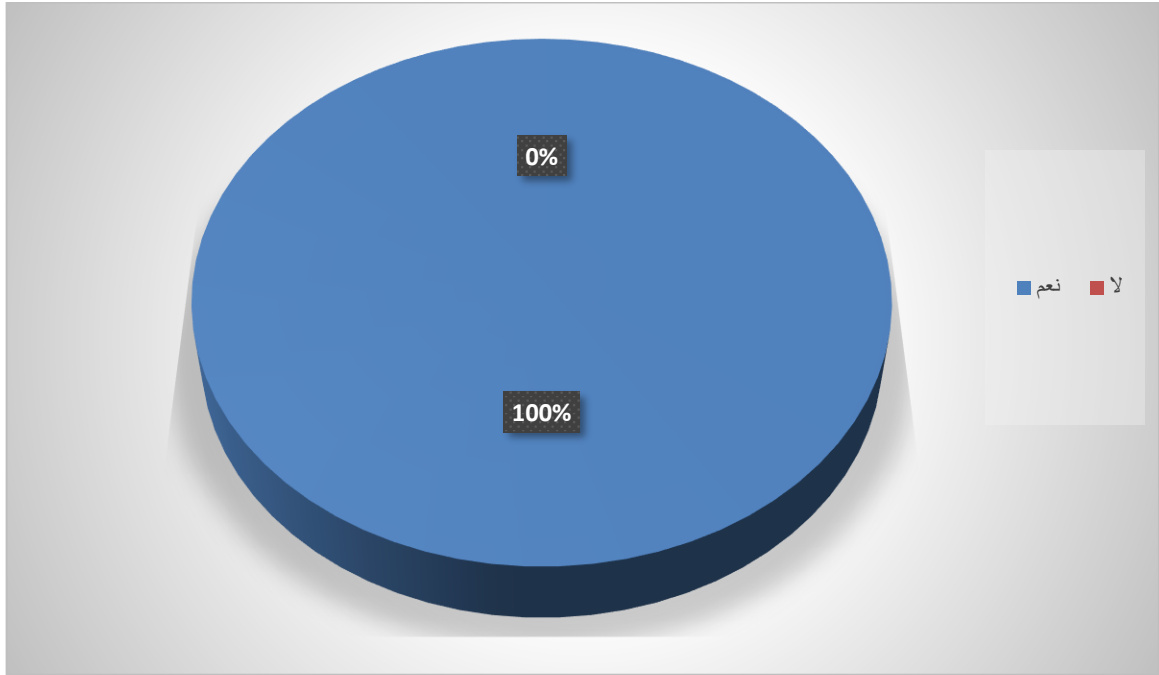
من خلال الجدول نرى أن معظم المبحوثين يرون أن التدريب على تقنيات تكنولوجيا المعلومات يساعد على إنجاز العمل بكل اتقان وهذا بنسبة 100%

وهذا راجع الى ان التدريب الأمثل على استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى ارتفاع مهارة استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية والتطبيقات وهذا يؤدي بدوره إلى إنجاز العمل واتقانه.

الجدول رقم 20: يوضح ما إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات بالكلية يساعد على انجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	30	100%
لا	0	0%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 20: يمثل ما إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات بالكلية يساعد على إنجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة.



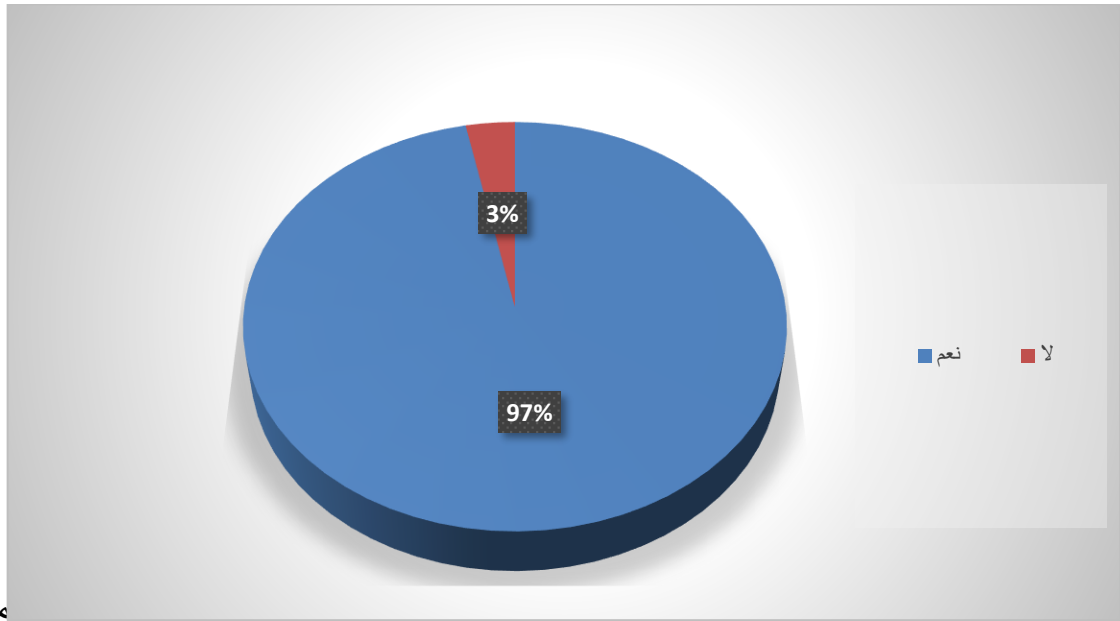
من خلال الجدول نرى أن جميع المبحوثين يرون أن تكنولوجيا المعلومات يساعد على إنجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة وهذا بنسبة 100%.

ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير في انجاز العمل بأقل التكاليف حيث تساهم في تقليل من اليد العاملة التي تتطلب تكلفة كبيرة اثناء القيام بالمهام.

الجدول رقم 21: يوضح ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات تقلل من الأخطاء المهنية

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	29	%97
لا	01	%3
المجموع	30	%100

الشكل رقم 21: يمثل ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات تقلل من الأخطاء المهنية



من خلال قراءتنا للجدول أعلاه ان أغلبية المبحوثين يرون ان تكنولوجيا المعلومات تقلل من الأخطاء المهنية في العمل ومنه نستنتج ان هذه التكنولوجيا ساعدت في التقليل من الأخطاء المهنية.

وهذا راجع الى دقة التطبيقات التي تحلل البيانات و المعلومات وتوزيعها بطريقة ثلاثم متطلبات بيئة العمل

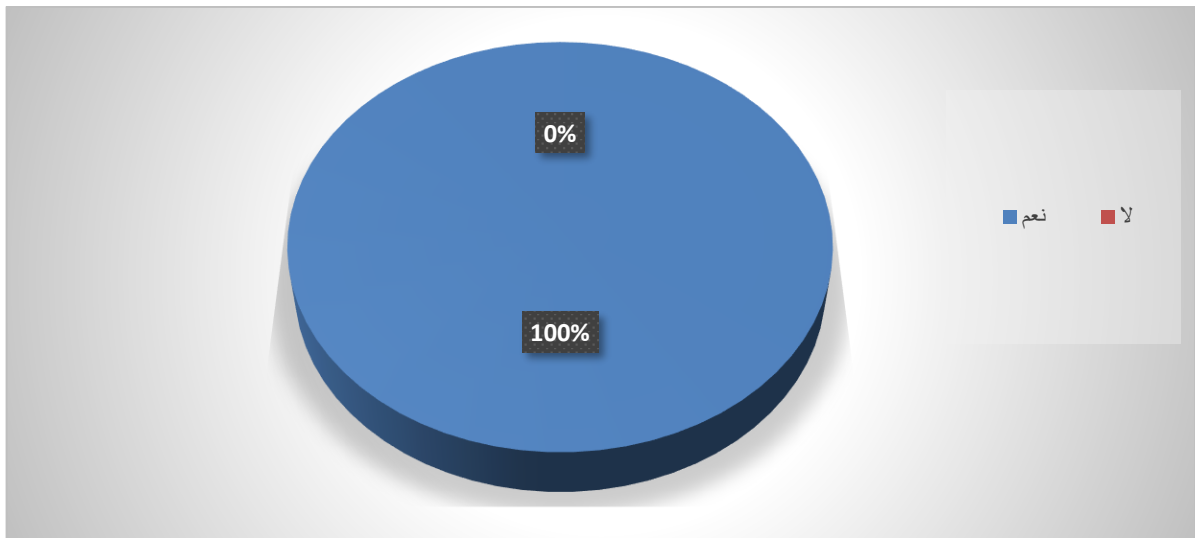
الجدول رقم 22: يوضح ما اذا كان التدريب على تقنيات تكنولوجيا المعلومات يساعد على

إنجاز العمل بكل اتقان

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	30	%100
لا	0	%0
المجموع	30	%100

الشكل رقم 22: يوضح ما اذا كان التدريب على تقنيات تكنولوجيا المعلومات يساعد على

إنجاز العمل بكل اتقان



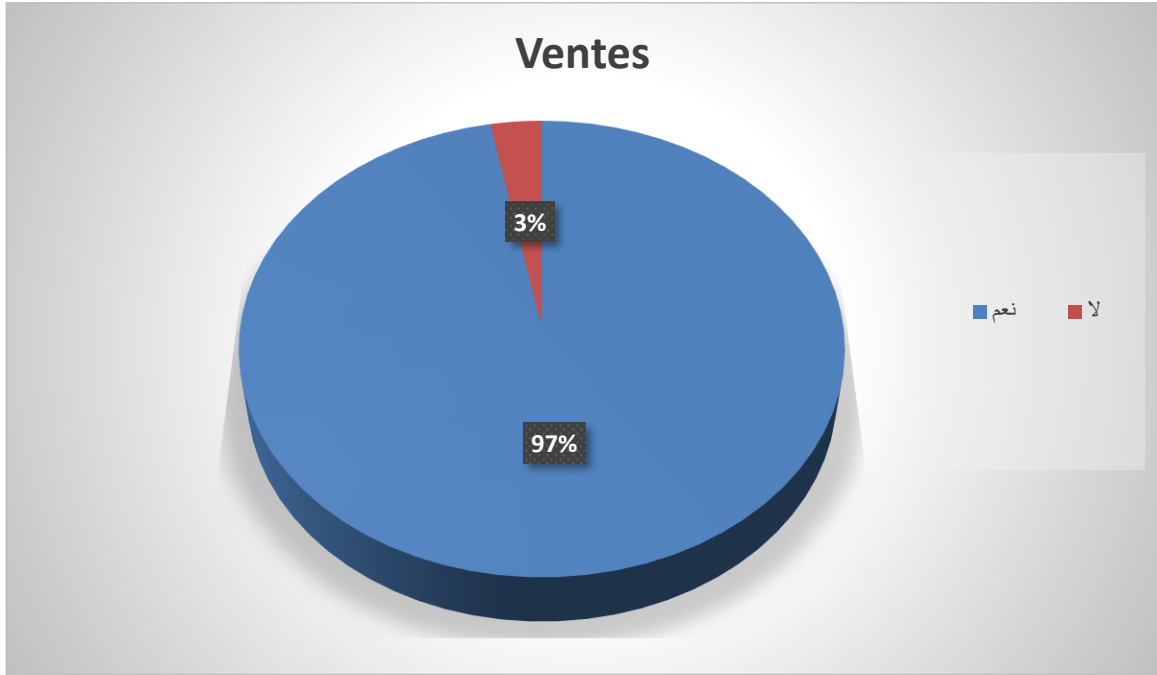
من خلال الجدول نرى أن معظم المبحوثين يرون أن التدريب على تقنيات تكنولوجيا المعلومات يساعد على إنجاز العمل بكل اتقان وهذا بنسبة 100%

وهذا راجع الى ان التدريب الأمثل على استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى ارتفاع مهارة استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية والتطبيقات وهذا يؤدي بدوره إلى إنجاز العمل واتقانه.

الجدول رقم 23 : يوضح ما اذا كانت تكنولوجيا المعلومات تساعد على قيام بالعمل الموكل اليك في وقته دون تأخير

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	29	97%
لا	1	3%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 23: يمثل ما اذا كانت تكنولوجيا المعلومات تساعد على قيام بالعمل الموكل اليك في وقته دون تأخير



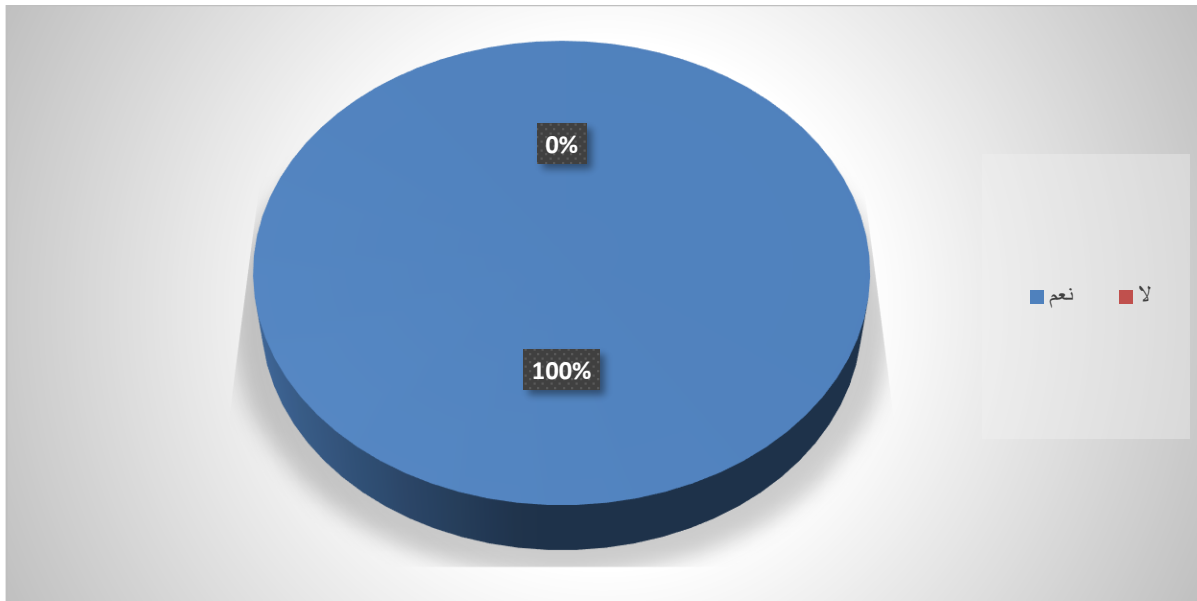
من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا ان اغلبية المبحوثين يروون ان تكنولوجيا المعلومات يساعد على القيام بالعمل دون تأخير بنسبة 97% وآخرون يرون عكس ذلك بنسبة 3%.

ومنه نستنتج ان استخدام هاته التكنولوجيات يسمح بتوفير الوقت لموظفيها وكذا لزيائنها وهذا راجع الى مزايا هذه التكنولوجيا التي تتمثل في سرعة استخراج البيانات.

جدول رقم 24: يوضح ما اذا كانت تكنولوجيا المعلومات يحسن من الخدمات المقدمة للزبائن

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	30	%100
لا	0	%0
المجموع	30	%100

الشكل رقم 24 : يمثل ما اذا كانت تكنولوجيا المعلومات يحسن من الخدمات المقدمة للزبائن



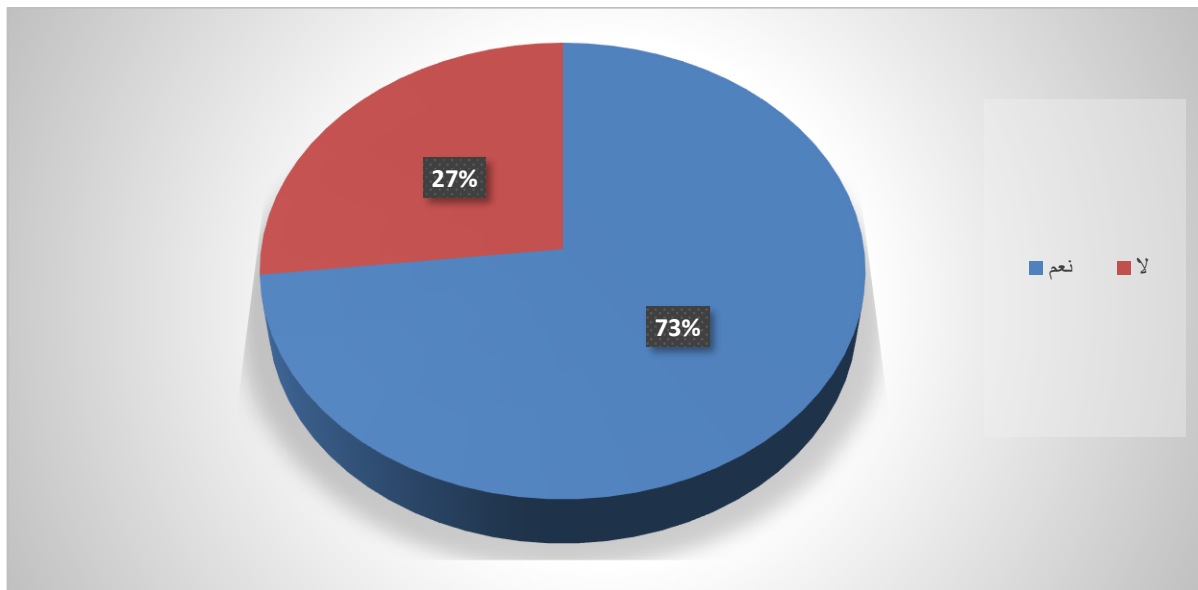
من خلال دراستنا للجدول أعلاه تبين لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن من الخدمة المقدمة الى الزبائن

وهذا راجع الى أن وسائل التكنولوجيا تسهل المهام المقدمة للموظف لأنها تحتوي على برمجيات عالية الجودة تؤدي الى التأثير على الأداء الوظيفي حيث تتطلب هاته المهنة برامج متعددة كالوارد والإكسيل والبروفقراس.

جدول رقم 25: يوضح ما اذا كانت تكنولوجيا المعلومات تساهم في التقليل من الصعوبات والعراقيل.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	29	%97
لا	1	%3
المجموع	30	%100

الشكل رقم 25: يتمثل فيما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات تساهم في التقليل من الصعوبات والعراقيل.



يتوضح لنا أن غالبية المبحوثين أجابوا بنعم وذلك بنسبة 97% أي ان تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تقليل الصعوبات والعراقيل .

وهذا راجع الى احتوائها على عدة خصائص تؤدي دور كبير في تحديث وتطوير ومواجهة العراقيل التي تواجه الموظف داخل بيئته.

النتائج العامة للدراسة

لقد توصلنا من خلال دراستنا هذه التي تتمحور حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل كلية العلوم الانسانية والاجتماعية على مجموعة من النتائج تمكنا من خلالها على الاجابة على التسائلات المطروحة في مشكلة الدراسة وفرضياتها وتتمثل في

نتائج خاصة بمحور البيانات الشخصية:

- توصلنا من خلال دراستنا ان كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تعتمد على كلى الجنسين ولكن الاناث بنسبة اكبر تمثلت في 70%
- تحصلنا من خلال دراستنا ان كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تعتمد على الفئة العمرية بين 36 و 46 سنة بنسبة 67%
- توصلنا من خلال دراستنا ان كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تعتمد على المستوى الجامعي في توظيف الادريين بنسبة 76%.
- اكدت نتائج الدراسة ان الكلية تقوم بتوظيف متصرفيين اداريين والاعوان الاداريين لانها تعتمد عليهم في تسيير شئونها
- اكدت نتائج الدراسة ان الكلية تمتلك عدد جد معتبر من الموظفين ذو الخبرة في العمل

المحور الثاني وسائل المستخدمة في مؤسسة

- توصلنا من خلال النسب ان الكلية لا تمتلك قدر كافي من الحواسيب بنسبة 63% من المبحوثين راجع نقص الدعم المادي للادارة
- اكدت دراستنا ان الكلية تعتمد على الحواسيب في تسير اجراءات العمل بنسبة 100% .
- من خلال النسب المتحصل عليها توصلنا الى ان 80% من اداري الكلية يرون ان الحواسيب توفر معالجة دقيقة للبيانات.
- اكدت النسب ان الموظفين داخل المؤسسة يستخدمون الانترنت اثناء تأديتهم لمهامهم بنسبة 90% .
- اكدت دراستنا ان مختلف المعلومات الخاصة باكلية تكون عبر البريد الإلكتروني بنسبة 97%.
- اكدت إجابة المبحوثين ان موظفي الكلية يستخدمون الحاسوب المكتبي بنسبة 68%.
- اكدت النسب التي توصلنا اليها ان 70% من موظفي الكلية يستخدمون التطبيقات الحديثة اثناء قيامهم بمهامهم.
- اغلب الموظفين داخل الكلية لديهم عراقيل الى حد ما أثناء قيامهم بعملهم بنسبة 44%.
- اكدت النسب التي وصلت اليها دراستنا ان ابرز مزايا تكنولوجيا المعلومات هي ربح الوقت بنسبة 41%.

المحور الثالث: كيف تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

- اكدت اغلب اجابات المحوثين من خلال النسب المتحصل عليها ان 70% من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في عملهم
- توصلنا من خلال دراستنا انه يتم تخزين المعلومات على الورق بنسبة 32%.

- توصلنا من خلال دراستنا انه يتم نشر المعلومات عن طريق الورق والانترنت بنسبة 50% لكليهما.
- تحصلنا من خلال اجابات المبحوثين ان الهاتف هو الوسلة الاكثر استخداما داخل الكلية بنسبة 69%.
- اكدت اغلب اجابات المبحوثين ان ادارة الكلية تتواصل مع ادارات الكلية الاخرى بنسبة 93% وتكون هذه الاتصالات عبر الهاتف والبريد الإلكتروني
- يتضح من خلال ما توصلنا اليه من نسب ان تكنولوجيا المعلومات تساهم في إنجاز العمل في اقل وقت ممكن بنسبة وصلت الى 100%
- توصلنا من خلال دراستنا ان استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الكلية يؤدي إلى انجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة بنسبة 100%.
- بسنت دراستنا من خلال النتائج ادلى بها المبحوثين ان تكنولوجيا المعلومات تقلل من الأخطاء المهنية.
- اوضحت الدراسة التي قمنا بها ان التدريب الامثل على تقنيات تكنولوجيا المعلومات يساعد على انتاج العمل بكل اتقان بنسبة 100%.
- توضح الاجابات التي ادلى لها المبحوثين ان تكنولوجيا المعلومات تساعد على القيام بالاعمال الموكلة الى الموظف بدون تأخير بنسبة 97%.
- بينت دراستنا من خلال النتائج التي ادلى بها المبحوثين ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن من الخدمة المقدمة الى الزبائن بنسبة 100%.
- اكدت اجابة المبحوثين ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن من الخدمة المقدمة الى الزبائن بنسبة 100%.
- اوضحت الدراسة التي قمنا بها ان غالبية المبحوثين يرون ان تكنولوجيا المعلومات تقلل من الصعوبات و العراقيل بنسبة 97%.

اثبات او نفي صحت الفرضيات :

ان الفرضية الاول التي تقول ان (تستخدم كلية العلوم الانسانية والاجتماعية مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات) قد اثبتتها النتائج العامة الخاصة بالاستمارة حيث تأكد الجداول ان الكلية تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات لحل مشاكلها في ما يتعلق بالبحث عن المعلومات.

ان الفرضية الثانية التي تقول ان توظيف تكنولوجيا المعلومات في الكلية يؤدي الى تسهيل الاعمال الموكلة للإداريين قد اكدتها النتائج الخاصة بالجداول رقم (13 الى 18) حيث يركد الجداول رقم 13 ان الموظفين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات اثناء القيام بالعمل ومنه نستنتج ان هذه الفرضية صحيحة.

تحقق الفرضية القائلة بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين كفاءة وفعالية اداء الاداريين في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية وهذا بدرجة كبيرة حيث اثبتته الجداول رقم (22) حيث تحسن الكفاءة والفعالية والانتاجية وتسهل العمل وتقلل الوقت والجهد والتكلفة.

الخاتمة

خاتمة

تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت ثورة في تحسين الأداء الوظيفي عبر تيسير الاتصال وتبادل المعلومات، وتوفير الأدوات والبرمجيات لتحسين التنظيم وإدارة المهام. بفضل التطور التكنولوجي، أصبح من الممكن العمل بشكل أكثر فعالية وفعالية، مما يزيد من إنتاجية العمل ويعزز التفاعل بين الفرق والأفراد. ومن المهم الاستفادة من هذه التكنولوجيا بشكل مستدام ومواكبة التطورات لضمان استمرار تحسين الأداء الوظيفي في المستقبل.

واتضح لنا من خلال الدراسة التطبيقية لهذا الموضوع أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا هاما في تحسين الأداء الوظيفي، حيث تمت دراستنا على كلية علوم الاجتماعية والإنسانية و قد توصلنا إلى أن هذه الدراسة تحوز على نظام معلومات منظور تعتمد عليه في توفير المعلومات لمختلف الوظائف و الأنشطة الإدارية، إلا أن هذا النظام لا يزال مطالب بإجراء التحسينات اللازمة عليه حتى تكون تطبيقاته شاملة لكل العناصر و وظائف الكلية بشكل عام.

باختصار، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات قد سهمت بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي عبر تيسير الاتصال وتبادل المعلومات، وتوفير أدوات لتحسين التنظيم وإدارة المهام. ومن المهم الاستفادة من هذه التكنولوجيا بشكل مستدام لضمان استمرارية هذا التحسين في المستقبل.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

1. ابراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية ، مفاهيم ، استراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ط 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2008 ، ص 14 .
2. إبراهيم تومي واخرون ، قضايا سوسيو-تنظيمية- ط1، البدر الساطع الجزائر ، 2013م
3. أحمد الكسيبي، تطور تكنولوجيا المعلومات وواقع التدريس علوم المعلومات في تونس، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات العدد 3 ، رئيس التحرير ،شعبان عبد العزيز المكتبة الأكاديمية، المجلد الثاني، القاهرة، 1995، ص168 .
4. أحمد عاشور: إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1984، ص91
5. احمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2017ن ص 41-42.
6. أحمد محمد المصري ، الإدارة الحديثة - معلومات - اتصالات - اتخاذ القرارات مؤسسة شباب الجامعة اسكندرية - الأزهر ج.م.د ، 2000 .
7. أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008، ص34

قائمة المصادر والمراجع

8. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي مذكرة ماجستير علم النفس العمل والتنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية جامعة منثورين محمود، قسنطينة، 2008-2009، ص72.
9. بومايلة سعاد ، فارس بوبياكور ،أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت ،العدد3، مارس2004، ص205، 206 .
10. -تكنولوجيا المعلومات، منتدى الدروس النموذجية ، منتديات اليسير العامة منتديات اليسير بالمكتبات وتقنية المعلومات ، سنة 2012 .
11. حاج عيسى أمال هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قرارات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الملتقى الوطني الأول حول " المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد " 22 أفريل، الأغواط، 2003، ص100.
12. حسن راوية: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2000، ص216.
13. حسن محمود حسن ناصر: الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الاهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2010، ص53.
14. رضا عبد الواجد أمين، النظريات العلمية في مجال الاعلام الالكتروني هندي سور الأزكة، جامعة الأزهر، مصر 2007، ص71.

قائمة المصادر والمراجع

15. زياد سعيد الخليفة: الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والاركان للقوات المسلحة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007، ص34_35.
16. سعود البشر، محمود، 1997، ص47.
17. سمير جمال محمد سعيد ، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة ، رسالة ماجستير ، قسم الارشاد الزراعي والمجتمع الريفي ، كلية الزراعة جامعة المنوفية ، مصر ، 2014 ، ص 13 .
18. سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقى الثالث حول تسيير المؤسسات، بسكرة، 2005، ص 238 .
19. سناء عبد الكريم الخناق دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة الملتقى الدولي المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية بسكرة 12 - 13 نوفمبر 2015 ص 237 - 238 .
20. سيد محمد جاب الرب : إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية)، كلية التجارة بالإسماعيلية جامعة قناة السويس، 2008، ص553.
21. سيد محمد جاب، المرجع السابق، ص554.

قائمة المصادر والمراجع

22. شادلي شرفي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي قاصدي مرباح ورقلة، 2007-2008، ص 80.
23. شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراية حالة جامعة "أحمد بوقرة" بومرداس، رسالة ماجستير تخصص تسيير المنظمات، كلية الاقتصادية، التجارة وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009/2010، ص 65، 64.
24. شريجي نجيب، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، الاردن، 2000، ص 46 .
25. طاهر محمود كلادة، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن، 2001، ص 242 .
26. عامر ابراهيم، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق لنشر والتوزيع ط 1، 2002، ص 56 .
27. عامر ابراهيم، مندلجي غيماز فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الورق للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2002، ص 27 .
28. عبد اللطيف، محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 30 .

قائمة المصادر والمراجع

29. عبد الهادي مسلم ، "مذكرة في نظم المعلومات الإدارية ، المبادئ والتطبيقات "، مركز التنمية الدراسية ، مصر ، 1994 ، ص 16 .
30. العربي عطية ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة المحلية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية علوم اقتصادية والتجارة و علوم التسيير العدد 10، 2012، ص 323.
31. عماد عبد الوهاب ، علم المعلومات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الاردن ، بدون طبعة ، 2004 ، ص 186 .
32. فايز صالح النجار ، نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل ، عمان ، 2005، ص 30 – 32 .
33. فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ، (المفهوم ، الاستعمالات ، الآفاق) ، دار الثقافة ، عمان ، 2010 ، ص 20 .
34. فؤاد قايد فؤاد الرشيدى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الاداء الوظيفي جامعة عين شمس، كلية التجارة وادارة اعمال ماجيستر غير منشورة، 2006، ص 10.
35. كامل برنز إدارة الموارد البشرية، اتجاهات الممارسات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، لبنان، 2008، ص 172.
36. محمد الصاوي-محمد مبارك، البحث العلمي اسسه وطريقة كتابته، المكتبة الاكاديمية، القاهرة، 1992، ص 32.

قائمة المصادر والمراجع

37. محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، المشرق الثقافي ، عمان 2010 ، ص 165، ص 166.
38. محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الفجر للنشر و التوزيع ط1 ، 2004 ، ص 177 .
39. مصطفى يوسف ومحمد طاهر الخلف: إدارة المتعلمة(الملكية)، ط1، دار الفا للوثائق للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص138
40. ناصر قاسم، دليل المصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2011 ص 10.
41. يسع ياسمين، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مأكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011، ص22.

الملاحق

الملاحق

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

إستمارة استبيان

أخي الموظف اختي الموظفة ،تحية طيبة

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال تنظيمي تحت عنوان

" مساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي كلية العلوم الاجتماعية والانسانية سكيكدة نموذجا " نرجو منكم التفضل بالاجابة على الاسئلة الواردة في هذه الاستمارة بدقة وموضوعية ، مع العلم ان المعلومات و الاجابات التي تقدم لنا لاتستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

من فضلك ضع علامة (x) امام الاجابة المناسبة لاختيارك

الإستاذ المشرف

د.مصطفى كحلوش

اعداد الطالبين

عطوي صابر

بوخشة وائل

السنة الدراسية 2024/2023

المحور الاول :

البيانات الشخصية

1 - الجنس ذكر انثى

2 - السن. من 25 إلى 35

من 36 إلى 46

من 47 فما فوق

3 _ المستوى الدراسي: التعليم الثانوي. جامعي.

4 - الوظيفة.

عون اداري. ملحق ادارة. متصرف اداري.

5 _ عدد سنوات الخدمة.

اقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات.

أكثر من 10 سنوات.

محور الثاني : وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة .

الملاحق

6 - هل تتوفر مؤسستك على قدر كافي من الحواسيب. ؟

نعم لا

7 _ هل تستخدم مؤسستكم الحواسيب في تسهيل اجراءات العمل ؟

نعم لا

8 _ هل توفر الحواسيب معالجة دقيقة للبيانات ؟

نعم لا

9 _ ماهي الشبكة التي تستخدمها مؤسستكم اثناء القيام بمهامها ؟

الانترنت انترانت. اكسترانت

10 _ هل يتم اجراء المعاملات بالبريد الالكتروني الخاصة بالمؤسسة

نعم. لا.

11 _ ماهي الاجهزة التي تستخدمها في عملك ؟

حاسوب مكتبي. حاسوب محمول

هاتف نكي. جهاز لوحي

أخى أذكرها

12 _ هل تستخدم مؤسستكم التطبيقات الحديثة اثناء قيامها بمهامها ؟

نعم. لا

13 _ هل تواجه عراقيل اثناء استخدامك لوسائل تكنولوجيا المعلومات ؟

الملاحق

نعم. لا. الى حد ما.

14 _ اذا كانت الاجابة ب " نعم " ماهي الصعوبات :

صعوبات لغوية. صعوبات تقنية.

اسباب اخرى اذكرها

15 _ ماهي المزايا التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات لك كموظف في مؤسستك ؟

سهولة الاتصال بين الافراد. ربح الوقت.

سهولة الاستعمال.

المحور الثالث : كيف تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

16 _ مامدى استخدامك لتكنولوجيا المعلومات في عملك ؟

دائما. احيانا. نادرا

17 _ على أي دعائم يتم تخزين المعلومات في مؤسستكم ؟

الورق. الاقراص المرنة. القرص الصلب

مفاتيح USB قواعد البيانات

أخرى أذكرها

18 _ على أي دعائم يتم نشر المعلومات في مؤسستكم ؟

الورق. الاقراص المرنة. الانترنت.

الإنترنت الصور

الملاحق

أخرى أذكرها

19 _ كيف يتم الاتصال داخل مؤسستكم ؟

الهاتف. الفاكس. البريد الإلكتروني.

أخرى اذكرها

20 _ هل تتواصل مؤسستكم مع الإدارات الأخرى؟

نعم. لا

21 _ إذا كانت الإجابة "بنعم" كيف تتصل مؤسستكم ؟

الهاتف. بريد إلكتروني. فاكس.

أخرى اذكرها

المحور الرابع : مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي .

22 _ يؤدي استخدام لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة الى انجاز عملك في أقل وقت ممكن؟

نعم. لا.

23 _ يؤدي استخدامك لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة الى انجاز عملك بأقل تكلفة ممكنة ؟

نعم. لا.

24 _ هل تقلل تكنولوجيا المعلومات من أخطائك المهنية في المؤسسة ؟

نعم. لا

25 _ التدريب الامثل بتقنيات تكنولوجيا المعلومات يساعد على انجاز العمل بكل اتقان ؟

الملاحق

نعم. لا

26 _ تساعدك تكنولوجيا المعلومات على القيام بأداء الاعمل الموكلة اليك في وقتها دون تأخير؟

نعم. لا

27 _ استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن من الخدمة المقدمة الى الزبائن؟

نعم. لا

28 _ ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقليل الصعوبات والعراقيل؟

نعم. لا