



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم

التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير

التخصص: إدارة أعمال



دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي

للعاملين في مؤسسات التعليم العالي

- لولاية حالة جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

تحت إشراف الأستاذ:

د. غريبي العيد

من إعداد الطالبات:

شامي هاجر

زبيدي مريم

ناصر سيرين

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د-ديدة كمال	استاذ محاضر أ	رئيسا
د-غريبي العيد	أستاذ تعليم عالي	مشرفا ومقررا
د-عازب الشيخ احمد	استاذ محاضر ب	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024-2025



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم

التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير

التخصص: إدارة أعمال



دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي

للعاملين في مؤسسات التعليم العالي

- لولاية حالة جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

تحت إشراف الأستاذ:

د. غريبي العيد

من إعداد الطالبات:

شامي هاجر

زبيدي مريم

ناصر سيرين

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. ديدة كمال	أستاذ محاضر أ	رئيسا
د. غريبي العيد	أستاذ تعليم عالي	مشرفا ومقررا
د. عازب الشيخ احمد	أستاذ محاضر ب	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024-2025



شكر وعرفان

هل لنا أن نشكر أحد قبل شكرنا لله الواحد الأحد , نحمده حمدا يليق
بجلاله وعظيم سلطانه على نعمه التي لا تعد و لا تحصى و على توفيقه الذي
لولاه لما أكملنا هذا العمل المتواضع .

وهل يسبق احد بعد الله شكرا قبل الوالدين الكريمين اعزهما الله بعزه رفع الله
قدرهما بعزته, وغمرهما بمغفرته وعفوه وأسبغ عليهما من رحمته ما يملأ قلوبهما
سكينة و رضا.

كما نتقدم بالشكر و الامتنان إلى الدكتور المشرف غربي العيد للإشراف على
هذا البحث الذي لم يبخل علينا بنصائحه و توجيهاته القيمة.

الشكر والتقدير للأساتذة الأخلاء أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول
مناقشة هذه المذكرة و الحكم عليها وإثرائها بأرائهم السديدة .

والى جميع المعلمين والأساتذة الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي.

الامداء

قال تعالى "واخر دعواتهم ان الحمد لله رب العالمين"

لو تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق مخوفه بالتسميلات لكنني فعلتها

الحمد لله الذي يسر لنا البدايات وبلغنا النهايات بفضل

أهدى تخرجي وثمره جهدي وحصاد ما زرعتُه سنينا طويلة في سبيل العلم

الى من أكرمني الله به وجعله من بين صفوف الرجال ابا لي وزادني شرفا وعلموا واعتزاز

.....أبي العزيز

الى أنيسة العمر وحبيرة الروح وأعظم نعم الله علي ، التي ضممت اسمي بدعواتها الى التي

لطالما تمنيت أن تفر عينها لرؤيتي في يوم كهذا والتي كان سببا بعد الله فيما أنا عليه

الآنأمي العزيزة

لا تحبب الله عني وجودكم ولا حرمني دماء دعواتكم

الى خالعي الثابت الى من بهم يطمئن الفؤاد وتؤنس الروح

الى قرة عيني.....أخواني وأخواتي الأعماء

الى أولئك المطلعين على عثراتنا وعيوبنا الى من مدهم أياديهم في أوقات الضعف

أقدم هذا الامداء تعبيرا عن امتناني لوجودكم في حياتي ...الى ريفقاته الدرب

وأخيرا وليس آخرا ماكنبه لأفعل هذا لولا توفيق من الله فالحمد لله على التمام وحسن الختام

هاجر



إهداء

قال تعالى (يرفع الله الذين امنو منكم والذين اوتو العلم درجات)

اهدي هذا النجاح إلى من احمل اسمه بكل فخر ال من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى من علمني العطاء بدون انتظار ابي الجيب (محمد الطاهر)

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي إلى تلك الانسانة العظيمة صاحبة اجمل روح و احن قلب التي لطالما تمت ان تفر عينها برؤيتي في يوم كهذا إلى جنتي امي (سلمية)

إلى الشموع التي تنير لي الطريق الذي انتظروا هذه اللحظة كثيرا ليفخرو بي كما افخر بهم و بوجودهم إلى اخوتي (عمار ,فاطمة الوهراء ,حسيبة ,وفاء ,بوبكر الصديق ,منار ,نور الهدى)

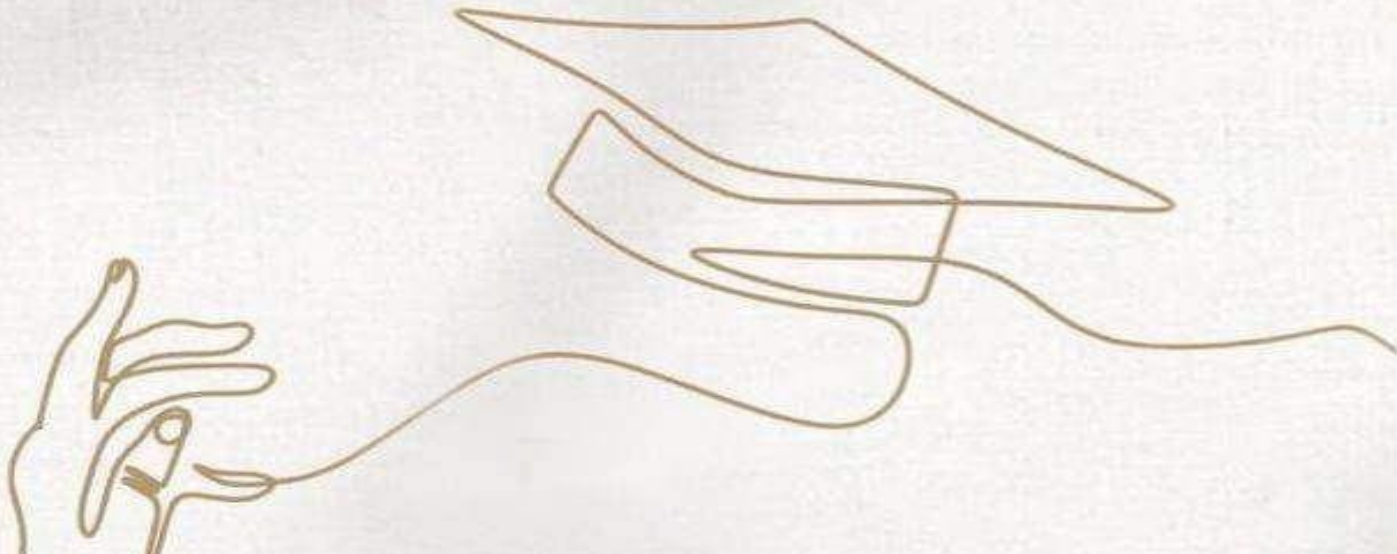
إلى رفيق دربي وقرّة عيني إلى عزي واعتزازي إلى من أراه خالدا وسط قلبي وصدري إلى عوني بعد الله وضلعي الثابت

أدعو الله أن تمتد بيننا الأيام السعيدة وأن يبقيك لي عمرا وحبا وقربا لا يفرق البعد زوجي "محمد الغزالي"

إلى صغيري الذي لا يزال بين أحشائي إلى فرحتي القادمة لهاته الحياة إلى أجمل إحساس يحتل قلبي بكل حب وأمان فاللهم أجعلني خير أم له أما صالحة حامية من كل أذى و وجع وآنته اللهم نباتا حسنا واجعله قرّة عين لي ولأبيه

إلى عائلتي الثانية اهل زوجي من اكبرهم امي وابي إلى اصغر فرد بينهم ولكم جميعا اصدق الحب وشكرا على دعمكم و وجودكم في حياتي

مريم





الحمد لله الذي من علي بنعمة العلم وفتح لي أبواب التوفيق والنجاح , والصلاة والسلام
على خاتم الأنبياء والرسل أما بعد ...

اهدي ثمرة نجاحي هذه إلى :

أبي الغالي الذي محما كتبت من كلمات فلن أستطيع أن اعبر عن مدى امتناني له , حفظه الله
وأطال في عمره (سعد ناصر)

أمي الحبيبة التي كانت سندي ومصدر قوتي وإلهامي , حفظها الله وأطال الله في عمرها
أخي وأخواتي رفاق الفرح و الوجد حفظهم الله جميعا و رعاهم (إسحاق , أفراح , نور اليقين ,
مودة)

و إلى كل الأهل و الأحباب والأصدقاء

إلى اللتان جمعني بهم مقاعد الجامعة وكانت صداقتهم أجمل ما خرجت به منها (هاجر ومريم)

سيرين

ملخص البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين , حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفي جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمنا الاستبانة وأساليب إحصائية ملائمة (الاعتماد على برنامج إحصائي SPSS)، وتمت معالجة إشكالية الدراسة بتناول فصل أول يتضمن الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي , وفي الفصل الثاني تطرقنا إلى دراسة حالة بجامعة الوادي (جامعة حمه لخضر) , ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها أن جامعة حمه لخضر بالوادي تطبق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة و قد تم التوصل إلى أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي إلا أن هذا الدور متوسط .

الكلمات الافتتاحية : تكنولوجيا المعلومات, أداء وظيفي , جامعة الوادي

Research summary:

This study aims to identify the role of information technology on employee job performance. The study population consists of employees of the university of martyr hamma lakhdar in EL Oued . To achieve the study objectives, we used a questionnaire and appropriate statistical methods .Relying on The statistical program (spss). The study problem was addressed through a first chapter that included the theoretical framework of information technology and job performance .In the second chapter, we addressed a case study at El Oued University (Hamma Lakhdar University). Through the theoretical and applied study, a number of results were reached . the most important of which is that hamma lakhdar university El Oued applies information technology in its various dimensions to varying degrees. It was concluded that information technology plays a role in improving the performance of higher education institutions, but this role is average.

Opening words : Information technology, job performance, AL wadi university.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
-	الشكر والعرفان
-	الإهداء
I	ملخص البحث
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
v	قائمة الاختصارات والرموز
أ_د	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة	
5	تمهيد الفصل الأول
6	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات
6	المطلب الأول : مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات
8	المطلب الثاني : خصائص وأنواع تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثالث : أهداف واستخدامات تكنولوجيا المعلومات

13	المطلب الرابع : مكونات وأبعاد تكنولوجيا المعلومات
17	المبحث الثاني :الإطار النظري للأداء الوظيفي
17	المطلب الأول :ماهية الأداء الوظيفي
20	المطلب الثاني :عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
25	المطلب الثالث: الأبعاد والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
27	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
27	المطلب الأول :عرض الدراسات المحلية
31	المطلب الثاني :عرض الدراسات الأجنبية
37	المطلب الثالث : مناقشة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية
38	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	
40	تمهيد الفصل الثاني
41	المبحث الأول: تقديم جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
41	المطلب الأول: التعريف بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
43	المطلب الثاني: مهام ومجالات جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

44	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
45	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات ونتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات
45	المطلب الأول: الطريقة والأدوات
52	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة التطبيقية
56	المطلب الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
68	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات
75	خلاصة الفصل الثاني
77	خاتمة
80	قائمة المصادر والمراجع
87	قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	عناصر الأداء الوظيفي	23
2-1	مقارنة بين الدراسات الحالية و السابقة	38
1-2	عدد الاستثمارات الموزعة و المسترجعة و المستبعدة و المدروسة	47
2-2	معامل الثبات لفقرات الاستثمار	50
3-2	درجة مقياس ليكارت الخماسي	51
4-2	توزيع العينة حسب الجنس	53
5-2	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	55
6-2	توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي	56
7-2	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الأجهزة والمعدات	58-57
8-2	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه البعد الثاني: البرمجيات والمعالجات	60-59
9-2	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه البعد الثالث: قواعد البيانات	62
10-2	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه البعد الرابع: موارد البشرية	63
11-2	تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه المحور الثاني: الأداء الوظيفي	67-65
12-2	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	69
13-2	اختبار الفرضيات الأولى	71
14-2	اختبار الفرضية الثانية	72
15-2	اختبار الفرضية الثالث	73
16-2	اختبار الفرضية الرابعة	74
17-2	اختبار الفرضية الثالثة	75

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1_1	محددات الأداء الوظيفي	25
1-2	الهيكل التنظيمي لجامعة الشهيد حمه لخضر	45
2-2	توزيع العينة حسب الجنس	54
3-2	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	55
4-2	توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي	56
5-2	التوزيع الطبيعي للبيانات	70

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
02	الاستبيان
03	نتائج توزيع عينة الدراسة
04	اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان
05	نتائج الاتجاه العام لإجابات العينة
06	نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان
07	قائمة الأساتذة المحكمين

قائمة الاختصارات و الرموز :

الاختصارات (الرمز)	الدلالة
Spss	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

مقدمة

أ-توطئة :

شهد العالم خلال العهود الأخيرة تطورا متسارعا في مجال تكنولوجيا المعلومات , مما أدى إلى إحداث تغييرات جوهرية في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية , ولم تكن مؤسسات التعليم العالي بمعزل عن هذه التحولات حيث أصبحت مطالبة بالتكيف مع هذه التطورات والاستفادة منها لتحسين أدائها وضمان جودة خدماتها الإدارية والأكاديمية.

تعد تكنولوجيا المعلومات ركيزة أساسية لدعم العمليات التعليمية والإدارية داخل مؤسسات التعليم العالي فهي توفر أدوات فعالة للتواصل الداخلي والخارجي وقواعد البيانات التي تسهل الوصول إلى المعلومات بدقة وبسرعة , كما أن إدماج تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في بيئة العمل داخل مؤسسات التعليم العالي يسهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين سواء أن كانوا إداريين أو أساتذة أو باحثين فهي تساعدهم على تنفيذ مهامهم بسرعة وبدقة أكبر , وتمكنهم من الوصول إلى مصادر المعرفة الحديثة , مما يؤدي إلى رفع كفاءتهم وزيادة إنتاجيتهم , بالإضافة إلى ذلك تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين بيئة العمل عبر توفير وسائل تواصل أسرع وأكثر مرونة , مما يعزز التعاون بين الموظفين ويقلل حجم الإجراءات الروتينية .

وبالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات , أصبحت المهارات الرقمية أساسية لتحقيق أداء وظيفي متميز بحيث أن الموظفين القادرين على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات بكفاءة يتمكنون من التكيف مع متطلبات العمل المتجددة ويساهمون بشكل أكبر في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي مما يجعل الاستثمار في تطوير كفاءاتهم .

وبناء على ما سبق أصبحت دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي من المواضيع الحيوية التي تفرض نفسها بقوة , فمن جهة تساعد في فهم كيفية تحسين الأداء الوظيفي والارتقاء بمؤسسات التعليم العالي الى مستويات أعلى من التميز ومنة جهة أخرى تساهم في تحديد تحديات والعقبات التي تعيق الاستفادة المثلى من هذه التكنولوجيا مما يتيح وضع حلول فعالة لتعزيز دورها في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي.

ب- طرح الإشكالية:

مع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات , أصبحت مؤسسات التعليم العالي مطالبة بتحديث أساليبها الإدارية والتعليمية لمواكبة التغيرات المتسارعة فقد باتت هذه التكنولوجيا أداة فعالة لتحسين جودة التعليم ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

- ماهو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي ؟
- ومن اجل الإحاطة بجميع جوانب البحث قمنا بتقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:
- هل هناك علاقة للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي ؟
- هل توجد علاقة للبرمجيات والمعالجات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي ؟
- هل هناك علاقة لقواعد البيانات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي ؟
- هل توجد علاقة للموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي ؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي ؟
- ماذا نعني بتكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي ؟

ج-فرضيات الدراسة :

- الفرضية 1:توجد علاقة للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي
- الفرضية 2: لا توجد علاقة للبرمجيات والمعالجات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي
- الفرضية 3:توجد علاقة لقواعد البيانات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي
- الفرضية 4: لا توجد علاقة للموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي
- الفرضية 5:تؤثر تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على الأداء الوظيفي .
- الفرضية 6:تكنولوجيا المعلومات هي استخدام الحواسيب والبرمجيات ,والاداء الوظيفي هو مدى كفاءة الموظف في انجاز مهامه .

د-مبررات اختيار الموضوع :نتيجة لعدة أسباب منها :

- فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي.
- التعمق في دراسة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الأداء الوظيفي.

- الرغبة والميول في دراسة الموضوع.
- الدور المهم الذي تلعبه حاليا تكنولوجيا المعلومات.

ه- أهمية الدراسة:

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي من خلال تعزيز كفاءة الموظفين وتبسيط العمليات الإدارية , كما تمكن من استخدام أنظمة رقمية تسهل إدارة المعلومات والتواصل الذي تمكن الموظفين أيضا من اكتساب مهارات تقنية حديثة تواكب متطلبات العصر .

و- أهداف الدراسة :

- التطرق إلى مفهوم كل من تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي .
- دراسة وتحليل ومساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي .
- التعرف واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسسات التعليم العالي .

ز- حدود الدراسة:

الحدود المكانية والزمنية: تمت هذه الدراسة في جامعة حمه لخضر بالوادي من الفترة الممتدة من 02 فيفري إلى 05 ماي سنة 2025.

الحدود الموضوعية: اقتصر الباحث في دراسته على الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي ولقد تم التركيز على تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية:

(الأجهزة والمعدات , البرمجيات والمعالجات , الشبكات والاتصال , قواعد البيانات الموارد البشرية) أما المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي والعلاقة بينهما)

ح- صعوبات الدراسة: من أهم الصعوبات التي واجهتنا في انجاز الدراسة تمثلت في :

- صعوبة في توزيع الاستبيانات
- صعوبة الربط بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي
- الموضوع واسع وبالتالي صعوبة حصر المفاهيم الخاصة بالموضوع

- صعوبة الحصول على معلومات الاستبيانات الموزعة على العينة

ط- منهجية الدراسة:

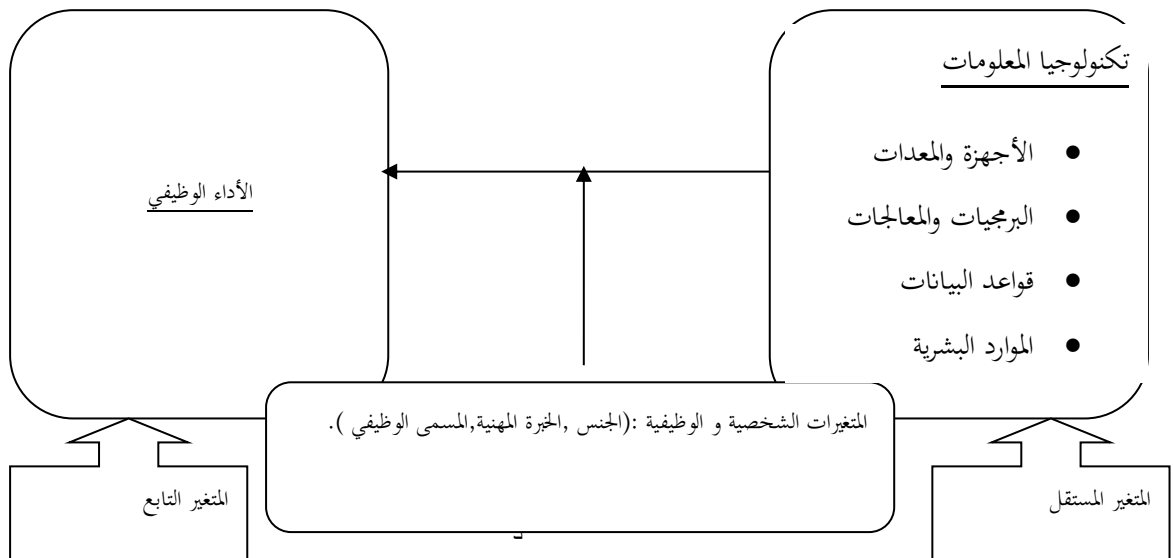
اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي **التحليلي** فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة وهو الأكثر استخداما في الجانب النظري تم تقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم العامة لتكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا على أدوات جمع البيانات تمثلت في الاستبيان واستخدمنا برنامج SPSS لمعالجة البيانات .

ك- هيكل الدراسة:

انطلاقا من طبيعة الموضوع والأهداف المنوطة به ,ومن اجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين بعد المقدمة ,فصل يتضمن الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني للدراسة كما يلي :

الفصل الأول: متعلق بالنظريات الأدبية والدراسات السابقة ويتضمن مبحثين المبحث الأول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات أما المبحث الثاني فقد كان تحت عنوان الإطار النظري للأداء الوظيفي.

الفصل الثاني: متعلقة بالدراسة الميدانية ويشمل مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه عموميات حول جامعة حمة لخضر الوادي أما المبحث الثاني الذي تناولنا فيه الدراسة الميدانية (الطرق والأدوات) وذلك بعرض مجتمع عينة الدراسة ,وأدوات جمع البيانات ليتم بعد ذلك عرضها ومناقشتها لاختبار الفرضيات ثم التوصل في الخاتمة إلى نتائج الدراسة بعدها خلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات.



الفصل الأول :

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد

مع التطورات المستمرة والسريعة في تكنولوجيا المعلومات, برزت مجالات جديدة ذات أهمية متزايدة , فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصرا أساسيا في حياتنا اليومية , فهي تسهل التواصل مع العالم الخارجي بسهولة , وتتيح لنا الوصول إلى معلومات ذات جودة عالية وفي الوقت المناسب وبأقل التكاليف .

ولالإلمام بالموضوع سوف نتطرق في المبحث الأول إلى مفاهيم تكنولوجيا المعلومات واهم خصائصها وأبعادها وإلى مختلف استخداماتها ووظائفها , وبعد ذلك سوف نتطرق في المبحث الثاني إلى مفاهيم الأداء الوظيفي و عناصر ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه وفي المبحث الثالث سنتناول دراسات سابقة حول تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي .

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات

سنتناول في هذا المبحث بعض المفاهيم العامة حول تكنولوجيا المعلومات وكذا مكوناتها وأبعادها وبعض استخداماتها كما سيتم التطرق كذلك إلى مفاهيم حول الأداء ومكوناته و مختلف أبعاده.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعددت التعاريف لتعدد الباحثين و المفكرين من بينها نذكر :

تعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وتوجه و تنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديومتها وتميزها التنافسي¹. يقصد بتكنولوجيا المعلومات كافة التقنيات والحاسبات والبرمجيات المستخدمة من قبل المنظمة وعناصرها البشرية في جمع المعلومات الأزمنة الانجاز أنشطتها المختلفة وتنفيذها ,بهدف رفع كفاءتها بداع وصول لتحقيق الأهداف المسطرة و النمو و التطور.²

وتعرف بأنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توزيعها وتصنف تحت عنوان أوسع وأمل وهو تقنيات المستندة إلى الحاسوب لعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات بالمنظمة³. كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها التكنولوجيا التي تمثل نطاقاً واسعاً من القدرات والمكونات للعناصر المختلفة التي تستخدم في تخزين المعلومات فضلاً عن دورها في توليد المعارف كما تشير إلى الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات وهي مكونة من الأجهزة, وقواعد البيانات والشبكات والبرامج والأجهزة الملحقة كالطابعات والمساحات الضوئية والبرمجيات وتستعمل في المعالجة طرق متعددة للوصول إلى معلومات يمكن الاستفادة منها في القيام بالأعمال.⁴

¹ د غسان قاسم اللامي, إدارة التكنولوجيا (مفاهيم, مداخل, تقنيات, تطبيقات عملية, دار المناهج للنشر و التوزيع, عمان, الأردن, ص 166.

² باشا إسراء, دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الجيائي, مذكرة ماستر, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, 2022_2023, ص 05.

³ د. غسان قاسم داود اللامي, تكنولوجيا المعلومات في منظمة الأعمال الاستخدامات والتطبيقات, دار الوراق للنشر والتوزيع, عمان, ص 16.

⁴ وليد مرتضى نوة, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري, أطروحة دكتوراه, علوم التسيير, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2022_2023, ص 15.

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها الأدوات والتقنيات والنظم التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات و البيانات و معالجتها و خزنها و استرجاعها . إذ تتضمن التقنيات الحاسوب بأنواعه ، أساليب الخزن ، و الطبع و القراءة فضلا عن الاستلام ، و النقل و الستلايت وشبكات المحمول ،والفاكس ، وأنظمة البرمجيات وتطبيقاتها.¹

كما يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات و المستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها ، وتحليلها وتنظيمها وخزنها واسترجاعها ، وفي الوقت السريع والمناسب ، وبالطريقة المناسبة والمتاحة ، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان ، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات و التطورات المحيطة بهم ، ويتعايشوا معها ، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات .²

كما يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها المصطلح المستخدم لوصف مفردات التجهيزات (المعدات) وبرامج الكمبيوتر (البرمجيات) التي تسمح لنا بالإنفاذ ، الاسترجاع ، التخزين ، التنظيم ، التشكيل والعرض التقديمي للمعلومة بواسطة وسائل الكترونية مثل المسحات الضوئية ، الحاسبات الالكترونية ، تجهيزات العرض ، قواعد البيانات ، برامج الجداول الالكترونية ، الوسائط المتعددة .³

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في مجموعة من النقاط أهمها:

- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين جودة العمل من خلال إتباع أساليب التكنولوجيا الحديثة، خصوصاً الدقة العالية وخفض التكاليف واختصار الوقت وتقليل المخاطر المتعلقة بالتوسع الارتجالي للمعلومات والبيانات ؛

¹ رايح برياح، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، مجلة الإبداع الرياضي ،مسيلة، العدد 01، المجلد 10، جوان 2019، ص252.

² د عامر إبراهيم قندلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي ، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المسيرة ، عمان ، الأردن ، ط1، 2005 ، ص32.

³ كهيبة علوش ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس ، كلية علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 3 ، 2023/2022 ، ص 14 .

- القضاء على جميع حواجز الوقت في عالم الصناعة، المال، الأعمال، التجارة، وغيرها، ففي ظل تكنولوجيا المعلومات نجد انه أصبح بالإمكان عقد الصفقات خلال ثوان، وفي أي وقت عن طريق الانترنت، وأجهزة الحاسبات الالكترونية، وغيرها من معدات التقنية الحديثة؛¹

- الاستجابة لمتطلبات البيئة و التكيف معها، إن تطبيق مفهوم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات جعل من الضروري على كل مؤسسة مواكبة التطورات من اجل تجنب احتمال العزلة والتخلف في عصر المعلومات والتنافس حول تقديم السلع والخدمات على أساس معايير الكفاءة والفعالية؛²

- تعمل على تطوير منتجات المؤسسة باستخدام وسائل حديثة، والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية؛³

- توفير المعلومات من مصادرها الأصلية المختلفة، فبإمكان المنظمة اللجوء إلى مصادر المعلومات الخارجية والمصادر الداخلية بسهولة ويسر، وبالتالي فاتخاذ قراراتها يبنى على ظروفها الداخلية في إطار ما يحيط بها عالميا.⁴

المطلب الثاني: خصائص وأنواع تكنولوجيا المعلومات

أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات على غيرها من التكنولوجيات الأخرى في مجموعة من الخصائص، أهمها مايلي:

- **التفاعلية:** أيما لمستعمل لها يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات.⁵

¹ زروفي علي عبد الجبار وحجاج رضوان، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تطوير مهنة المراجعة الخارجية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقة، 2020/2019، ص06_07.

² مباركي صالح، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2023/2022، ص104.

³ الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، العدد 2021، 02، ص15.

⁴ حميداتو فريال ودقة حنان الريحان، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقة، 2020/2019، ص14.

⁵ خضري هديل وأومدور وداد، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنوك التجارية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قلمة، 2023/2022، ص05.

-**تقليص الوقت والمكان:** تتيح أنظمة تكنولوجيا المعلومات القيام بمهام معقدة بسرعة، مما يقلل الوقت المستغرق عادة في معالجة البيانات كما يمكن لوسائل التخزين أن تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة

-**اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه رسالة اتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، دون الحاجة إلى توجيهها لفئة واسعة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد منها.

-**اللاتزامية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبال في أي وقت يناسب الفرد المستخدم، ولا تتطلب من المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.¹

-**قابلية التحرك والحركة:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل لآخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.²

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

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

-**قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.³

-**المرونة:** وتعني قابلية تغير نظام تكنولوجيا المعلومات وبشكل سريع تبعا إلى التغيرات التي تحدث في المنظمة وبالشكل الذي يساعد النظام على تجنب التقادم والتكيف مع التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم في هذا المجال، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو يعتبر كأداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصالات القريبة أو البعيدة، كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال.⁴

¹ هيا يوسف رجب طبازة، اثر تكاليف تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، حزيران، 2023، ص16.

² فيرو مينة و زواق شيماء، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة احمد درايعية، اذار، 2023/2022، ص13.

³ منى طلعت حسن عبد العال، اثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، العدد 03، 2022، ص

⁴ شيماء لقاط ومحمد مهدي دغة، دور تكنولوجيا المعلومات في الحد من الأخطاء المحاسبية، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقة. 2023/2022، ص04. (بتصرف)

ثانياً: أنواع تكنولوجيا المعلومات

تتخذ تكنولوجيا المعلومات تصنيفان تتمثل فيما يلي:¹

1. أنواع التكنولوجيا حسب الإتاحة :

وتنقسم بدورها إلى صنفين، التكنولوجيا المتاحة و الغير متاحة :

التكنولوجيا المتاحة : وهي تكنولوجيا يسمح صانعيها وهم المجتمعات المتقدمة للمجتمعات المختلفة بالاطلاع عليها واستغلالها، وهي في غالب الأحيان إما تكون تجارية أي تباع في شكل سلع، مثل: الآلات والمعدات والتجهيزات التكنولوجية، بالإضافة إلى بعض البرمجيات المصاحبة لتلك التجهيزات سواء من أجل العمل بها أو من أجل إصلاحها عند العطب .

التكنولوجيا غير متاحة : هي تكنولوجيا التي تسعى تلك المجتمعات إلى عدم نقلها إلى المجتمعات المختلفة وذلك يرجع إما لحساسية هذه التكنولوجيات، خاصة في القطاعات العسكرية والفضائية، والعلوم الجذ حديثة كالفيزياء النووية وغيرها .

وهذا لترك المجتمعات في تخلف حتى تكون سوق استهلاكية وفي تبعية دائمة، وتتجلى هذه الصورة مثلاً في بيع تكنولوجيا السيارة كوسيلة وعدم بيع تكنولوجيا صنع السيارة، وتنطبق هذه الفكرة على الكثير من التكنولوجيات، كما أن هذه المجتمعات المنتجة لتكنولوجيا تسمع للمجتمعات المختلفة للحصول على التكنولوجيات القديمة وليست الحديثة أي الأجيال السابقة وليست الآنية .

2. أنواع التكنولوجيا حسب التجسيد :

يمكن للتكنولوجيا أن تكون مجسدة أو خشنة كما يمكنها أن تكون غير مجسدة أو ناعمة

التكنولوجيا المجسدة أو الخشنة : يتجسد هذا النوع من التكنولوجيا إما في رأس المال البشري، أو في

المعدات والآلات والتجهيزات الرأسمالية وفي السلع الاستهلاكية المعمرة (السيارات، الراديو، التلفزيون...)

التكنولوجيا غير المجسدة أو الناعمة : لا يأخذ هذا النوع من التكنولوجيا في شكلها المادي، وإنما تتمثل في

المعرفة المتعلقة باستخدام وصيانة وتوطين وتطوير التكنولوجيا المجسدة، تحويل خلاصات البحوث العلمية المبتكرة إلى تطبيقات علمية وعملية مفيدة في النشاطات الاقتصادية والاجتماعية .

¹ ندى زهوري وروميصة بنور، اثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة، مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، 2021/2022، ص09.

المطلب الثالث: أهداف واستخدامات تكنولوجيا المعلومات

أولاً: أهداف تكنولوجيا المعلومات

تتبنى اغلب المؤسسات تكنولوجيا المعلومات بغية تحقيق أهداف عدة نذكر أهمها فيما يلي:¹

- تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حل المشكلات التي تواجه الأفراد العاملين؛
- تهدف إلى نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المرسل إليه في اقل من مدة زمنية وبأقل تكلفة وبأكبر دقة؛
- تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات دقيقة في مواقع التنفيذ حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة .

وهناك أهداف أخرى تتمثل في التالي:²

- تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحاً وفعالية ؛
- قدرة على تحمل أعمال إضافية وأعمال جديدة ؛
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة ؛
- تحقيق الشفافية في العمل و تقليل الوقوع في الأخطاء: ³
- قدرة تكنولوجيا المعلومات من التشغيل على أجهزة متنوعة وقواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل ؛
- إمكانية محافظة على امن المعلومات ؛
- تهدف إلى التعديل والتغيير .

¹ وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2019، ص30.

² صياد صبرينة ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا الزبائن في المؤسسة البنكية الجزائرية، مذكرة الماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2019_2020، ص12.

³ كوفان احمد علي، اثر علاقة تكنولوجيا المعلومات المصرفية و حوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأدنى، نيقوسيا، 2021، ص23.

ثانياً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات

الاستخدام الداخلي: ويتمثل في مايلي:¹

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج... الخ؛
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقيات العقوبات... الخ؛
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجري في كل جزء ؛
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها؛
- تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛

- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات؛
- الحصول عن معلومات المنتجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة؛
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة؛
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية نذكر :²

- نشر الإعلانات ونشر المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء؛
- تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الإلكترونية)؛
- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير؛
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير؛

¹فضيلة عزابيزة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، شهادة ماستر، تخصص مالية المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945، قللة ، 2020/2019، ص07.

²راضية بداع ، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة ماستر ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2017، ص08.

- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كإساتذة جامعيين , في مجال عملها , لحل مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة؛
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة لأجل اختبار ثم اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة؛
- اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يقيدتها في وضع مخططات مستقبلية ؛
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم ؛
- متابعة تطور قطاع المؤسسة , وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من اجل الحصول على معلومات , كزيادة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة .

المطلب الرابع : وظائف وأبعاد تكنولوجيا المعلومات

أولا : وظائف تكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف تمثلت فيما يلي :

الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تكديس البيانات وتجميعها , وان جمع البيانات عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات و تسجيلها وتحريرها فيقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العاملين في النظام , وتعد الدقة و الجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليها دقة وجودة مخرجات النظام .¹

¹العايب فوزية ومزلي خديجة , اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية , مذكرة ماستر , المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ,ميلة , 2023/2022, ص11.

وظيفة المعالجة : تعد إحدى الوظائف المهمة لتكنولوجيا المعلومات لما لها من القدرة على تحليل و معالجة كميات كبيرة من البيانات و إنتاج البيانات بأشكال متنوعة, فهي مجموعة الأنشطة التي تجرى على البيانات لغرض تحويلها من صورتها الأولية إلى صورة جديدة .وهي أيضا إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات و تحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات و تحليلها وتركيبها ,أو هي تلك الفعاليات التي تولد المعلومات و تجيب على الأسئلة و تطلب التقارير والأشكال يقصد إدارة التحليلات الإحصائية الحديثة لبناء التمثيل المرئي للنتائج .¹

وظيفة التخزين : من خلال تخزين البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى على المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق ,حيث أن البيانات والمعلومات المخزنة توضع في وسط للخرن مثل (الأقراص الممغنطة أو الأقراص المندمجة) التي يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا اصغر من المصدر الأصلي, فمثلا المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كالتى نعرفها ولكن بصيغة مشفرة تأخذ حيزا اقل ويستطيع الحاسوب التعامل معها .²

وظيفة الإرسال : لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإنسان إمكانية التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدود وإرسال المعلومات إلى حين يشاء ,ولعل مستخدمي الانترنت و بالأحرى البارعين في استخدامها يدركون ذلك جيدا ,ومن أشهر أنواع نقل وإرسال المعلومات وأكثرها استخداما نجد البريد الصوتي الالكتروني والبريد العادي .³

¹ محمد سيد ومحمد عبد الماجد , مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية , مجلة المحاسبة التدقيق والمالية, جامعة الجيلاي بونعامه بمحميس مليانة العدد,01,2020,ص64.

² صياد صيرينة ,مرجع سبق ذكره ,ص09.

³نشأت خليل قدورة عايش , مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية , مذكرة الماجستير ,الجامعة الإسلامية , غزة ,2017,ص17.

ثانياً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات

– الأجهزة والمعدات: وتشير إلى الأجزاء الملموسة في نظام تكنولوجيا المعلومات والتي تشتمل على وحدات الإدخال، ووحدة المعالجة المركزية. ووحدات الإخراج. والتي تستخدم جميعها في إدخال البيانات ومعالجتها وإخراج المعلومات .

– البرمجيات والمعالجات: تشير إلى مجموعة التعليمات المعدة التي تتحكم في أداء مجموعة من العمليات لتحقيق هدف معين، وقد تتعلق تلك العمليات بتشغيل الحاسب ذاته، أو تتعلق بأداء مجموعة من العمليات المنطقية والحسابية. وهي تشتمل على نوعين من البرامج: الأول برامج التشغيل softwareSystem، والثاني البرامج الجاهزة التطبيقية software application.¹

– الشبكات والاتصالات: هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الإنترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فضلاً عن النصوص.²

– قواعد البيانات: هي عبارة عن تجميع وترتيب كمية كبيرة من البيانات وعرضها بطريقة تسهل الاستفادة منها، حيث تحتوي على بعض التقنيات والأدوار التي تسهل الوصول إلى المعلومات، وتقلل من حجم التخزين.³

¹ أمنية حمدي سيد، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة المواهب، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 01، 2024، ص 109.

² حجير سعاد و بوعون رميساء، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، شهادة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف ميله، 2024/2023، ص 07.

³ نويري مجدي، مساهمة البنية التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2019، ص 127.

– الموارد البشرية: (الأفراد) وتمثل متطلبا ضروريا لعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات ,ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليه اسم المستخدمين النهائيين ,وهم الذين يستخدمون النظام أو المخدمات التي ينتجها النظام ,والذي من الممكن أن يكونوا محاسبين, أو زبائن أو مديرين , كما يمكن أن يكونوا من الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام وتطويره .¹

حيث يعتمد نجاح المنظمات والمؤسسات المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات على نوعية الموارد البشرية التي تعمل فيها, حيث تواجه هذه المنظمات تحديا كبيرا في استقطاب الموارد البشرية المؤهلة أكاديميا وتقنيا وفنيا ,وكيفية تأهيلهم وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا المتطورة ,حيث يمثل الأفراد بما يمتلكونه من مؤهلات وخبرات ومعارف الجزء الأهم من لتكنولوجيا المعلومات .²

¹حورية الهادي مفتاح و عبد الكريم ساسي النسر , دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية , مجلة دراسات الإنسان والمجتمع , كلية صرمان للعلوم والتقنية ,العدد 09 , 2022 , ص 8.

²محمد الربيعي وحفصة يرو , اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات ,المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية , المجلد 11 , العدد 03 , 2021 , ص 140 .

المبحث الثاني : الإطار النظري عن الأداء الوظيفي

في هذا المبحث تطرقنا إلى الأداء الوظيفي بالمؤسسات التعليمية العالي، من خلال التعرف على ماهية الأداء الوظيفي ، مكوناته ، وتطرقنا أيضا إلى عناصره ، ومحدداته وأبعاده والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: ماهية الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير في الدراسات الإدارية بالنظر لأهميته لكل من الموظف والمؤسسة على حد سواء .

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته

1/ مفهوم الأداء الوظيفي

يعبر الأداء الوظيفي على مدى قدرة تفاعل الموظف مع دوافعه لإنجاز عمله، كون الأداء يظهر نتيجة توافق بين قواه الداخلية (القدرة) وقواه الخارجية (الدوافع) وتعددت التعاريف الخاصة بالأداء الوظيفي، وذلك نظرا لاختلاف نظرة كل باحث والمدرسة التي ينتمي إليها، لذا تطرقنا إلى العديد من التعاريف منها:

عرف حسن راوية الأداء الوظيفي بأنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد المتطلبات الوظيفية.¹

كما يعرفه عاشور صقر بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، كما يمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء.²

وعرفه سلطان أيضا على أنه إدراك الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.³

¹ حسن راوية، إدارة الموارد البشرية (المكتب الجامعي الحديث 1995)، ص216، بتصرف .

² عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية 1991، ص26-25، بتصرف.

³ أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات paltel بفلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غزة، 2008، ص33، بتصرف .

ويقصد بالأداء الوظيفي قيام الفرد بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بوظيفته المكلفة بها بحكم عمله، ويمكن الحكم على أداء هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء.

الأداء الوظيفي هو الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

من خلال التعاريف السابقة نرى أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن مقياس لمدى قدرة الموظف على تنفيذ المهام والواجبات الموكلة إليه في إطار عمله بكفاءة وفاعلية. يشمل هذا الأداء قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المحددة، الالتزام بالمعايير المطلوبة، والتفاعل بشكل إيجابي مع بيئة العمل، والزملاء، والعملاء.

2/أهمية الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من العوامل الحاسمة داخل المؤسسة , حيث ترتبط فعالية المؤسسة بمستوى كفاءة أداء الموظفين لديها وقدرتهم على انجاز مهامهم لتحقيق الأهداف المحددة هذا ما يجعل الإدارات تحرص على الاهتمام بالأداء الوظيفي حيث تتمثل أهمية الأداء الوظيفي في :

يعتبر الأداء مقياسا لقدرة الموظف على أداء عمله في الحاضر فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء الموظفين فان الأداء الفردي يصبح احد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية، والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد كالترقية، النقل، التكوين؛

ترتبط المؤسسات في الغالب بالخوفز التي تقدمها للموظفين بأدائهم الوظيفي، وهذا ما يولد الدافعية لدى الموظفين للزيادة في إنتاجيتهم ومحاولة تحسينها؛

ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى الموظفين ، حيث إن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائما مهددين بالاستغناء عن خدماتهم¹؛

¹ سعاد قسوم, دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي , دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك محطة الضخ رقم 1مكرر-جامعة-كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ,قسم العلوم الاجتماعية ,جامعة محمد خيضر, 2019-2018,ص45

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي مؤسسة تريد النجاح والتقدم فان كان الأداء مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها فهي بطبيعتها تكون أكثر استقرارا وأطول بقاءا حين يكون أداء موظفيها كما هو مطلوب, كما يمكننا القول أن الأداء الوظيفي للموظفين في أي مؤسسة لا يعد إلا انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة .¹

ثانيا :مكونات الأداء الوظيفي :

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسين هما الفعالية و الكفاءة, وعليه سنقوم بتعريف هذين المصطلحين الهامين:

الفعالية : فعل الأشياء الصحيحة أي قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف والغايات التي يتم تحديدها مسبقا كما اتفق Bluedorn و AmitaiEtzioni على تعريف الفعالية بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق رسالتها والأهداف التي أنشئت من أجلها

الكفاءة: عرفت المنظمة الإنتاجية الأسيوية (The Productivity Organization)

أداء الأشياء الصحيحة في الوقت الصحيح وفي المكان المناسب وبواسطة الأشخاص المؤهلين ومن ثم تهتم الكفاءة بإيجاز الأعمال بشكل اقتصادي من حيث الجهد والوقت والمال والعمالة. يعرف د .سيد الهواري الكفاءة باعتبارها مفهوم يعبر عن درجة الاقتصاد في استخدام المدخلات فهي علاقة بين كمية المدخلات وكمية المخرجات .

يتضح لنا مما سبق التداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية، من المهم جدا التمييز بين المفهومين على الرغم من الارتباط الكبير بينهما، فالمنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما يمكن أن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة، حيث تشير الفعالية إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقا، أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف.²

¹ إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوى أدائهم، دراسة مسحية على

الموظفين بمجلس الشورى، شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، 2008، ص 40

² دعا رضا رياض محمد، التأهيل النظري لمفهومي الكفاءة والفعالية وتحليل طبيعة العلاقة بينهما- بحث في تطور الفكر الإداري- كلية -الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة ص6-7-10-11، بتصرف

كذلك هناك عناصر أخرى مكونة للأداء يمكن تلخيصها فيما يلي :

- 1/ **القدرة:** وتعني استطاعة الموظف أداء عمله بالشكل المطلوب والمتقن وفق معايير العمل الموضوعية فما القدرة إلا حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة اللذان يعملان مشتركا لتحقيق ذلك
- 2/**الرغبة:** ويعني توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة فبدأت الإدارة تعترف بأهميته حيث أصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة¹

المطلب الثاني:عناصر ومحددات الأداء الوظيفي

أولا: عناصر الأداء الوظيفي :

يعد الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي حجر الزاوية في تحقيق جودة التعليم والارتقاء بمستوى الخدمات الأكاديمية والبحثية والمجتمعية وتتضمن عناصر الأداء الوظيفي عدة جوانب رئيسية تتكامل فيما بينها لضمان تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي ,تتمثل هذه العناصر في:

أ/ **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ومنهم من يذكرها في :

المعرفة الإجرائية: هي مجموعة خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف ,ومع أن الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وتعليمات ألا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل حتى تكون واضحة لكل الأطراف وحتى لا يتم التأثير بغياب أحد الموظفين.

المعرفة الوظيفية: وهي خريطة ذهنية خاصة بموضوع معين بمعنى الإجابة على سؤال "كيف يعمل شيء ما؟" هذه الخريطة تساعد الموظف في تفهم العلاقات بين العوامل المختلفة عن طريق تزويده بصورة ذهنية للموقف,وتتمثل في الخبرات التي يتقنها الموظف من أجل تحقيق الكفاءة في أداء مهامه.

المعرفة الإدارية: الأداء يتطلب توفر المعرفة فهي تمثل نشاطا معلوماتيا ذهنيا يستخدمه الموظف لاختيار السلوك المناسب للاعتماد عليه في عمله اليومي.

¹ سعاد قسوم, مرجع سابق, ص46

معرفة المسؤولية: وتعني العمل المخصص للموظف أو الالتزام المترتب على تخصيص عمله حيث تتحدد مسؤوليته من قبل المدير بناءً على الهيكل التنظيمي.

معرفة السلطة: بعد تحديد المسؤولية لا بد من منح السلطة الضرورية لإنجاز العمل أي أن السلطة تتضمن ناحيتين هما التمكين والنيابة.

ب/ نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الموظف أو الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء كما تمثل درجة الإتقان وجودة المنتج , وذلك بما يتناسب والإمكانات الموجودة.

ج/ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل, ومقدار سرعة الإنجاز.

د/ المتابعة والوثوق: 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 عمله.¹

¹ مريم أرفيس, الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة, دراسة نظرية -مجلة التغيير الاقتصادي والعلاقات العامة في الجزائر - العدد السادس, جامعة بسكرة, الجزائر, 2018, ص481-482, بتصرف

وقد تم تلخيص هذه العناصر في الجدول الآتي:

جدول رقم (1-1) عناصر الأداء الوظيفي:

المعرفة بمتطلبات الوظيفة	تشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها
نوعية العمل	وتتمثل في مدى معرفة الفرد للعمل الذي يقوم به ,وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء
كمية العمل المنجز	تعني مقدار العمل المنجز في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز
المثابرة والثوق	وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في الأوقات المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل مسؤوليه.
السلوك	تبين السلوكيات الكيفية التي يؤدي بها الفرد عمله منها: -عوامل الكفاءة أو الأداء - المميزات أو الخصائص أو القدرات - الأسلوب أو الطرق الشخصية - المعرفة،الاتجاهات،المهارات،والعادات
النتائج	في العادة هي المحصلة النهائية للأداء وهي تتركز على إحدى المكونات التالية- : مخرجات العمل الحالية - النتائج القابلة للعد -النواتج والإنجازات القابلة للعد الكمية،النوعية،التكلفة والتوقيت

المصدر: من أعداد الطلبة اعتمادا على المصدر المذكور (عميروش عبد الكريم وضيف محمد ,مرجع سبق

ذكره ,ص6-7

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي:

يمكن تقديم جملة من المحددات اتفق عليها الباحثون حيث أنهم يرون الأداء الوظيفي نتيجة لمحصلة التفاعل بين جملة المحددات، وتنقسم هذه المحددات إلى قسمين وهما:

المحددات الداخلية:

- **الدافعية** : تعرف بأنها القوى الكامنة داخل الموظف التي تؤثر أو تحدد مستوى الجهد المبذول نحو العمل حيث يكمن دورها في إثارة سلوك معين، وتعتبر الدافعية أشياء داخل الفرد وتتمثل في : الدافع إلى تحقيق الذات كالالتقدير والدافع إلى التمكن والتعلم والحاجة إلى الانجاز.

- **بيئة العمل** : يجب تهيئة مكان العمل بما يتناسب بحاجات العامل حتى يشعر بالرضا كالتجهيز والنظم والقوانين العادلة، أي توفير بيئة عمل ملائمة ومرحبة بالنسبة للموظف.

- **إدراك الدور** : يعني أن الموظف يوجه أدائه حسب فهمه للدور الذي يقوم به والذي يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها.

- **القدرات** : وتعني الخصائص والمهارات الشخصية للموظف اللازمة لأداء الوظيفة كالقدرة على التحمل والسرعة البديهية والخبرات السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل الخبرات والتعليم والتدريب

المحددات الخارجية: وهي المحددات التي تخرج عن سيطرة العامل والتي تؤثر في أدائه:

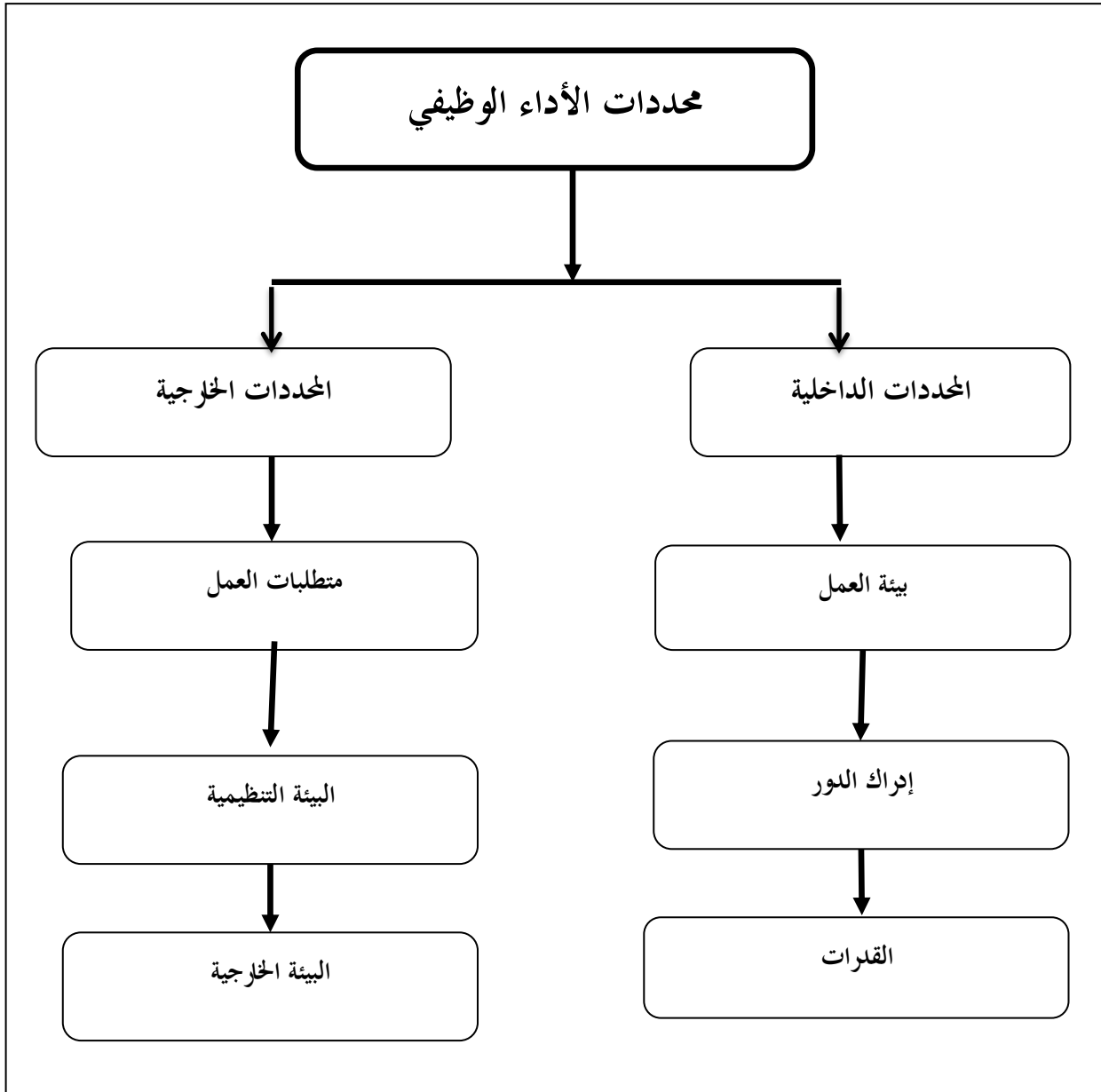
- **متطلبات العمل** : والتي لها علاقة بالواجبات والمسؤوليات، الأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة الموظف لمهامه وأعماله

- **البيئة التنظيمية** : وتشمل كل من مناخ العمل، الأنظمة الإدارية، الهيكل الإداري، نظام الحوافز والثواب والعقاب التي تؤثر بدورها على جودة الأداء

- **البيئة الخارجية** : حيث تؤثر على الموظف سلبيًا وإيجابيًا حيث تؤثر بالسلب على الموظف في حين تدني و انخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرواتب التي تختلف من مؤسسة لأخرى، كما تؤثر بالإيجاب في حالة ارتفاعها وزيادتها¹

¹ عفايية و داد وبراهيمية حسين، دور التدريب في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية-بوشقوف-مذكرة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، قسم علم اجتماع، تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، 2022/2023 ص 61/62.

الشكل (1-1): يوضح محددات الأداء الوظيفي



من إعداد الطلبة اعتمادا على مرجع مذكور عفايية و داد و براهيمية حسين ,ص 62/61

المطلب الثالث: الأبعاد والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

أولاً: أبعاد الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح المؤسسات وإستمراريتها في بيئة العمل , حيث يشمل مجموعة من السلوكيات التي تنتج عن معرفة الموظف التقنية في مجال خبرته والمهارة والقدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة , وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:¹

أ- أداء المهمة:

يعرف على أنه السلوكيات التي تساهم في تخطيط إنجاز الأنشطة التي تحسن كفاءة أداء العمل

ب -الأداء السياقي:

يعرف الأداء السياقي على أنها الأنشطة التي لا تتعلق بهدف لكن تجعل الأفراد أكثر فعالية ونجاح

ويطلق عليه بالأداء خارج الدور وذلك لعدم اتصاله مباشرة بالأداء , يقيس فقط جوانب الأداء التي لا ترتبط بمهام محددة

ج -الأداء التكيفي :

يعبر عن كفاءة الفرد وقدرته على تغيير سلوكه فهو يعتبر كعنصر من عناصر الأداء العام للموظفين .

¹ عبد العزيز علي مرزوق وأنعام سبيح فهم خطيب, أثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ, المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية, كلية التجارة , جامعة دمياط , العدد الثاني , ص 272/273

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي من أبرز المؤشرات التي تعكس كفاءة الموظفين وفعالية المؤسسات في تحقيق أهدافها فهو يمثل القدرة على تنفيذ المهام والواجبات الموكلة إلى الموظف بكفاءة وفاعلية وفقا للمعايير المحددة , حيث يتأثر الأداء الوظيفي بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة الداخلية والخارجية ومن أهمها:

-العوامل الداخلية :

وهي كل ما تحتويه المؤسسة من وظائف متعددة ووسائل مختلفة , وهي تتكون من عدة عوامل :

العنصر البشري : يعد الحجر الأساسي وهو أهم مورد في المؤسسة لما له من فاعلية , ومن حيث دوره في اتخاذ القرارات والحلول السريعة لمختلف المواقف .

الإدارة : فهي مسؤولة على تلك المستويات الكبرى التي تبلغ أهمية كبيرة في استخدام الموارد التي تتحكم فيها المؤسسة, حيث تعتمد الإدارة على أساليب تتمثل في :التخطيط والتنظيم والتنسيق والقيادة والرقابة, حيث تؤثر هذه الأساليب على جميع أنشطتها فأن أي ضعف أو تقصير من الإدارة سيكون سبب في عجز كفاءة وفعالية الإدارة ككل .

التنظيم : ان درجة الموازنة في التنظيم وإحداث المتغيرات اللازمة وفقا للمستجدات الجديدة في نظم وأساليب العمل والتوظيف, والتدريب والحوافز والتنمية يؤثر كثيرا على الأداء وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية , حيث يعتبر التنظيم تحدي وتوزيع المهام وتقسيم العمل وفقا للتخصصات

بيئة العمل : حيث يوجد هناك العديد من العوامل التي تحيط بالعامل أثناء تأدية لوظيفته تسمى بالعوامل المنظمة كنظام الحوافز والعلاقات الاجتماعية التنظيمية , لها تأثير بالغ الأهمية على السلوك الأدائي للعنصر البشري كما أن عدم انتظام في العمل والغيابات والحوادث و.... كثيرا ما يؤدي لسلبية العمل¹

¹هناس حفصة وسليمان حسية, الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين , دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية حمادو تحسين -سيدي علي- مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , قسم علوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس ,مستغام, 2019/2020 ,ص 35-36 ,بتصرف

العوامل الفنية: لها دور مركزي في التأثير على الأداء، حيث أنها تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المؤسسة والموظفين، وتتمثل في التقدم التكنولوجي، الماكينات والمعدات، الهيكل التنظيمي... كما أن نوعية الآلات والأساليب العملية المستخدمة العمل جميعها تؤثر على الأداء بشكل عام¹

– العوامل الخارجية :

تتضمن قائمة من العوامل وتتمثل في :

البيئة الاجتماعية والثقافية : وتشمل العادات والتقاليد الموروثة، العرف وأمر الدين، المستوى التعليمي ومدى تقدير الموظفين ورغبتهم في الحصول عليه

البيئة السياسية والقانونية : وذلك من حيث النظام السامي، العلاقات الدولية ونوعيتها، الاستقرار السياسي، مرونة القوانين والتشريعات².

المبحث الثالث : دراسات محلية

المطلب الأول: دراسات محلية

أولا :دراسة فضيلة عازيزية مذكرة ماستر بعنوان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 8ماي 1945 , 2019-2020.

وهدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها وتأثيرها على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة واستخدمت الدراسة عينة قدرها 69 .

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

– المؤسسة محل الدراسة تعمل على تقييم الأداء بتنفيذ الدور الرقابي ما أدى إلى تدارك الأخطاء المرتكبة .

– توظيف المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى تسهيل نشاطاتها التشغيلية .

¹ بالعربي جمعة، تمكين العاملين وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة- مؤسسة اتصالات الجزائر – الوكالة التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة غرداية، 2015/2016، ص31، بتصرف

² بنحاس حفصة وسليمان حسبية، مرجع سابق، ص36

- تعمل المؤسسة محل الدراسة على الرفع أداؤها من خلال امتلاكها لبنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير متطلبات استخدام مثلها :خاصة من خلال أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال واليات تحفيزية مادية ومعنوية أدت إلى الرفع من مستوى الرضا الوظيفي .

ثانيا: دراسة نسيمه و إيمان، مقال بعنوان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة العملية التعليمية إداريا في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؛ مجلة شعاع الدراسات الاقتصادية، العدد الرابع، جامعة باتنة 1، سبتمبر 2018، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والكمي حيث تم استخدام تحليل نتائج الاستبيان

وخلصت الدراسة العديد من النتائج أهمها:

- انه حسب آراء الإداريين فان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية إداريا يؤدي إلى تحسين جودتها بصورة كبيرة من جهة ومن جهة أخرى رتبت أولويات الاهتمام بعناصر جودة العملية التعليمية فنجد في المرتبة الأولى جودة الطالب، يليها العملية التدريسية، يليها الأستاذ ثم الإدارة وفي الأخير المقرر الدراسي. وهذا ظاهر جليا من خلال القدرة التفسيرية لكل عنصر.

وأوصت الدراسة العديد من التوصيات أهمها:

- تحديد واضح لعلاقة الإداريين بالعاملين في مجال الإعلام الآلي بالكلية (تقنيين، مهندسين أو مسؤولين على موقع الكلية أو الجامعة).

- تحديد واضح لعلاقة الإداريين بالعاملين في مجال الإعلام الآلي بالكلية (تقنيين، مهندسين أو مسؤولين على موقع الكلية أو الجامعة).

- إلزامية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الكلية والجامعة والتعامل بين الأساتذة وإدارة الكلية من جهة والكلية والطلبة من جهة أخرى.

- إجراء دورات تدريبية للإداريين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- زيادة كثافة تدفق الانترنت.

- توظيف الكفاءات في مجالات البرمجة والشبكات.

ثالثا : دراسة تومي يعقوب مذكرة ماستر بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية مؤسسة , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - 2013/2012 . وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي , وكان الهدف الرئيسي للدراسة بيان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لمجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP وذلك من خلال بيان أثرها على الربحية و هيكل رأس المال , وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي .

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربحية في المؤسسة حيث تشير النتائج إلى :

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على الأصول في المؤسسة.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على حقوق الملكية في المؤسسة.

- أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال في المؤسسة حيث تشير النتائج.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على معدل المديونية في المؤسسة .

رابعاً: دراسة د. نعرورة بوبكر, مقال بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي (مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية), العدد التاسع, المجلد الثاني, جامعة الوادي وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا معرفة الدور الذي تلعبه في تحسين كفاءة وفعالية خدمة التعليم العالي واستخدمت الدراسة عينة قدرها أكثر من 230 طالب على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي واستخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية المتوسطة الحسابي, SPSS, وبرنامج MINITAB.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يوجد علاقة ارتباط وتأثير قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات بشكل عام وجودة خدمة التعليم العالي بشكل خاص.
 - تعتبر جودة الخدمة المقدمة على مستوى الكلية بشكل عام ذات جودة متوسطة الى ضعيفة نسبياً وهذا ما تعكسه النتائج الإجمالية المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات.
 - توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق جودة خدمة التعليم العالي.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقسيم جودة خدمة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية تعزى للمرحلة التعليمية والصفة والتخصص.
- وأوصت هذه الدراسة على مجموعة من التوصيات :
- ضرورة التوسع في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين مردود الخدمات المقدمة والرفع من جودة المخرجات وتحقيق أهداف المنظمة بالكفاءة والفعالية المطلوبة.
 - القيم باستطلاعات ميدانية كتقييم رضا طلبة الكلية بالاعتماد على نماذج علمية فعالة لتحديد جوانب النقص في جودة الخدمات المقدمة تحسين الطاقم العامل بالكلية بضرورة المحافظة على مستوى الخدمات التعليمية إلى الأهداف المطلوبة.

المطلب الثاني: دراسات أجنبية

أولاً : دراسة آمال مفتاح الشاعر, محمد محمود الشخي, أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي باستخدام النمذجة البنائية (SEM), مجلة البحوث الأكاديمية, المجلد 28, جامعة النجم الساطع, ليبيا, 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة النجم الساطع, حيث تم الاعتماد على النمذجة البنائية والمنهج الوصفي, فقد تم توزيع استمارة استبيان لعينة مكونة من جميع أعضاء هيئة التدريس والبالغ عددهم 120.

حيث توصلت الدراسة لعدة نتائج من بينها:

- أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها البنية التحتية، ونظم المعلومات ومتطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات) جميعها كانت مرتفعة المستوى.

- أن الأداء المؤسسي بجامعة النجم الساطع كان مرتفع المستوى.

- تعمل الجامعة على رفع أدائها من خلال امتلاكها لبنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوفير متطلبات استخدام مثلي لها، خاصة من خلال أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال واليات تحفيزية مادية ومعنوية أدت إلى الرفع من مستوي الأداء.

- تلعب العوامل الديمغرافية (العمر سنوات الخبرة المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية) دور كبير جداً في دعم أثر التكنولوجيا علي رفع مستوي الأداء.

ثانياً: دراسة حسين جماع دوحى وحسين جاسم جباري بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المنظمي - بحث مقدم إلى مجلس قسم إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة ميسان كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال - دراسة استطلاعية الآراء عينة من الأفراد الموظفين والأساتذة التدريسيين في كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة ميسان) 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المنظمي , دراسة استطلاعية الآراء عينة من الأفراد الموظفين والأساتذة التدريسيين في كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة ميسان, استخدم الباحثان

المنهج الوصفي التحليلي لملائمة طبيعة الأهداف التي يسعى البحث إلى تحقيقها واستخدمت الأساليب الكمية والإحصائية (SPSS) في معالجة موضوع الدراسة ووصف نتائج تحليل الاستبانة شملت عينه البحث من الأفراد الموظفين والأساتذة التدريسيين في كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة ميسان, حيث قام الباحثان بتوزيع 35 استمارة استبيان ولكن تم استرجاع 30 استمارة استبيان صالحة للتحليل.

خلصت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المنظمي .
- وجود تأثير ذات اثر ذات دلالة معنوية للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) على المتغير التابع (الأداء المنظمي).
- زيادة وتعزيز الدعاية الإعلامية لمنظومة تكنولوجيا المعلومات خاصة لتوضيح مزاياها فهي توفر الفرص البرمجية و المالية والبشرية والخدمية .
- أهمية ترسيخ ثقافة تكنولوجيا المعلومات تساهم فيها أنواع مختلفة من تعزيز مقدرات الأداء المنظمي من خلال الإبداع والابتكار والندوات والوسائل الأخرى.
- وأوصت الدراسة على العديد من التوصيات :
- ضرورة التوسع في إبراز وتوضيح تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة ولجميع المؤسسات لتشجيع أعضائها على تنمية المهارات والابتكارات وتحسين مستويات للتفرد والتميز.
- العمل على توفير قاعدة بيانات وتهيئة كوادر وسيطة لتشغيل المكونات المادية الحاسبات وإدارة النظم المختلفة من ذوي الخبرة والكفاءة، فضلات عن توافر مهارة خاصة بالمعلوماتية تساهم في زيادة كفاءة التشغيل وتعزيز الأداء المنظمي.
- ضرورة وضع الخطط والبرامج الحديثة لتعزيز الأداء المنظمي في المنظمات كافة لاسيما المنظمة المبحوثة.

- يجب إيلاء المنظمة الاهتمام الكافي بدعم وتعزيز تكنولوجيا المعلومات ورفدها بما تحتاجه من تقنيات وبرامج حديثة وتطوير ذلك بشكل مستمر، بما يساعد على تحقيق السرعة في تيسير أمور الأعمال لتحقيق الأهداف.

ثالثا: دراسة مباركي صالح أطروحة بعنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن, أطروحة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة خيضر بسكرة 2023/2022

وهدفت هذه الدراسة إلى :

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو بيان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن من خلال :

- تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية.
- إبراز مفهوم بطاقة الأداء المتوازن وأهميتها كأسلوب لتقييم الأداء
- توضيح الصورة للمؤسسة الاقتصادية للاستفادة من المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات من اجل تحسين أدائها .
- التعرف على مستوى استفادة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من تكنولوجيا المعلومات
- توضيح مختلف الأبعاد النظرية المرتبطة بالأداء من منظور بطاقة الأداء المتوازن
- الخروج بتوصيات يمكن أن تساعد المؤسسة الاقتصادية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات من اجل تحسن أدائها .
- وتم الاعتماد على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي .

وخلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- تتوفر لدى المؤسسات محل الدراسة كل مكونات تكنولوجيا المعلومات من المعدات والأدوات, البرمجيات, قواعد البيانات, شبكات الاتصال, المورد البشري القادر على التعامل مع هذه التكنولوجيا وتشغيلها, كما أن المؤسسات محل الدراسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في أداء نشاطاتها وأعمالها.

- تهتم المؤسسات محل الدراسة بالجانب المادي لتكنولوجيا المعلومات أكثر من الجوانب الأخرى, حيث تحرص على توفير أجهزة الحواسيب بالتنوع اللازمة وبالعدد الكافي وتحديثها باستمرار باعتبارها أداة أساسية في العمل, إذا جاء بعد المعدات و الأدوات في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من طرف أفراد عينة الدراسة.

- تستخدم المؤسسات محل الدراسة برمجيات متطورة تساعد على أداء العمل و تحرص على تحديثها باستمرار, حيث تساعد هذه البرمجيات على استرجاع المعلومات, ورغم ذلك يبقى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالبرمجيات اقل من اهتماما بالمعدات و الأدوات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.

- ساعدت قواعد البيانات على توفير المعلومات بسرعة وبأقل تكلفة و نتج عنها قلة الأخطاء في العمل كما ساعدت المؤسسات على تجنب الوقوع في العديد من مشاكل العمل, وفي أحيان أخرى ساعدت على إيجاد حلول للعديد من المشاكل التي تواجهها

- تولي المؤسسات محل الدراسة أهمية كبيرة لشبكات الاتصال, حيث تستخدم شبكات اتصال للربط بين مختلف مصالحها ووحداتها وللتعامل مع عملائها, فضلا عن أنها تستخدم شبكة الانترنت لأداء عملها وينصب اهتمامها الأكبر في امن الشبكات من اجل حماية المعلومات والبيانات.

رابعاً: دراسة خالد مصطفى بركات مقال بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي, مجلة كلية الاقتصاد والعلوم الإنسانية, جامعة القاهرة , المجلد الرابع والعشرون , العدد الثاني , أبريل 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي للهيئات العامة واستخدمت الدراسة المنهج المسحي من خلال المسح الذي أجري على عينة من الموظفين عددها 126 من الموظفين المتخصصين في مجالات نظم المعلومات .

وقد خلصت الدراسة بالعديد من النتائج أهمها:

- نظرا لتنوع أهداف الهيئات العامة وتعدد الأطراف المستفيدة وأصحاب المصالح فإنه يصعب قياس الأداء المؤسسي لهذه الهيئات اعتمادا على معيار واحد.

- تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الهيئات العامة, كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بوحدة زادت كفاءة هذه الهيئات 0,501 وحدة ويتضح تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الهيئات العامة من خلال الوصول للمعلومات ودعم اتخاذ القرار.

- تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية الهيئات العامة الخدمية , كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بوحدة زادت فعالية هذه الهيئات ب0,577 وحدة ويتضح تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية الهيئات العامة الخدمية من خلال مساهمة تكنولوجيا المعلومات في بناء وتطوير القدرات المؤسسية وزيادة قدرة الهيئات وتحقيق أهدافها.

وأوصت هذه الدراسة بالعديد من التوصيات من أهمها:

- وضع إستراتيجية واضحة ومعلنة لتعزيز الاستفادة من التطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة الخدمية.

- الاستفادة من التطورات التكنولوجية في إعداد وتطوير مواقع الكترونية تفاعلية يمكن من خلالها التواصل مع الزوار وتوفير الخدمات الالكترونية.

- التوسع في تدريب وتنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات للعاملين في الهيئات العامة لخدمية.

خامساً: دراسة رشا عبد الله بغداددي / جبر رفيف مروان زغيب , مقال بعنوان تصور مقترح لسياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم لطلبة الدراسات العليا المجلة العلمية للنشر العلمي العدد الخامس والثلاثون , الجامعة العربية الأمريكية , 2-أيلول -2021

هدفت هذه الدراسة للتعرف على إلى أي مدى يمكن اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم لطلبة الدراسات العليا , استخدمت الدراسة على المنهج الكيفي حيث تم إجراء مقابلة مع 4 خبراء و جمع البيانات باستخدام استبيان منظم وتم تحليلها عن طريق الإحصاء الوصفي وتحليل العوامل الاستكشافية وتحليل الانحدار الخطي المتعدد

لخصت هذه الدراسة العديد من النتائج أهمها :

-أحدثت أزمة كورونا تحولاً في سياسة الجامعة، حيث تم تبني سياسة التعلم الإلكتروني كأولوية ضمن خطتها الإستراتيجية، و أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهم جدا في تحسين جودة العملية التعليمية ولها تأثير على كافة العناصر في العملية التعليمية، ولها دور في تحسين الاستراتيجيات التي تسهل عمليات البحث العلمي، و دور في تحقيق التفاعل بين المتعلمين.

- التركيز على دور السياسات التربوية في إيجاد بيئة تحتضن تكنولوجيا المعلومات لتُسهل في تطوير عناصر العملية التعليمية وتؤكد عليه رسالة ورؤية تكنولوجيا المعلومات التي تم ذكرها بالإطار النظري سابقاً.

وأوصت الدراسة العديد من التوصيات أهمها :

- إتاحة الفرصة للطلبة للوصول إلى المواد التعليمية المتاحة عبر الإنترنت من خلال توفير أجهزة الحاسوب لكافة الطلبة بصورة تُسهل في تعزيز تكافؤ فرص التعليم لدى الطلبة جميعهم

- تحديد تحديات دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم خاصة بالنسبة لطلبة الدراسات العليا (تحديات السياسات والبنية التنظيمية، تحديات مرتبطة بالكادر التعليمي، تحديات مرتبطة بالطلبة، وتحديات مرتبطة بالمنهج التعليمية، والتحديات التمويلية، والتحديات المرتبطة بالإدارة التعليمية، والتحديات المرتبطة بالمجتمع المدني والأسرة).

- تحقيق التوفيق بين مستوى الطاقات ومستوى القدرة على مواكبة التكور التكنولوجي بصورة تُسهم في تطوير كفاءات وقدرات الطلاب؛ وبالتالي تحقيق التطوير التكنولوجي الشامل في مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

سنتطرق في هذا المطلب إلى ما يميز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة حيث سنوضح في الجدول الموالي نقاط التشابه والاختلاف:

الجدول (1_2): مقارنة الدراسات الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية وكانت خلال السنوات 2013 إلى 2024, حيث شملت عدة أماكن هي: الجزائر, ليبيا, فلسطين, مصر.	أنجزت دراستنا في الفترة الزمنية 2025, أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	من حيث المكان والزمان
اعتمدت معظم الدراسات على العينة العشوائية, كما تم الاعتماد في بعضها على العينة القصدية.	شملت دراستنا على قصدية والتي تمثلت في إداريين جامعة حمه لخضر	من حيث العينة
اختلفت الدراسات في اعتمادها على المنهج فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في بعضها والمنهج الكمي والمنهج المسحي في البعض الآخر, كما اعتمدت معظمها على الاستبيان لجمع المعلومات وبرنامج SPSS.	اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي, كما استخدمنا أداة الاستبيان وبرنامج SPSS للتحليل.	من حيث المنهج والأدوات المستخدمة
كانت الدراسات السابقة في القطاع العام وتنوعت بين خدماتية وعلمية.	استهدفت الدراسة مؤسسة تعليمية	من حيث القطاع
تقريبا كل الدراسات شملت متغيرين معا, وهناك دراسات شملت متغير تكنولوجيا المعلومات واختلفت في المتغير التابع (الأداء المالي, جودة العملية التعليمية, الأداء المنظمي, الأداء المؤسسي	اعتمدنا في دراستنا على متغيرين وهما: تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل, والأداء الوظيفي كمتغير تابع.	من حيث المتغيرات

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل النظري نجد أن لتكنولوجيا المعلومات دور هام في تطور المؤسسات بشكل عام, كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة لرفع من مستوى الأداء. ولإثبات ما تم التوصل إليه في الجانب النظري سيتم من خلال الفصل الموالي .معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين دور أداء مؤسسات التعليم العالي تطبيقيا,ومعرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي .

ولمعرفة كل هذا سيتم الاعتماد على دراسة حالة عينة من جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي.-.

الفصل الثاني:
الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد الفصل

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، وبهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد استمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تشمل محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي كليات جامعة الوادي، وانطلاقاً من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

-المبحث الأول: تقديم جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

-المبحث الثاني: الطريقة والأدوات ونتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

تعتبر جامعة حمه لخضر بالوادي مؤسسة عمومية تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقوم بتقديم خدماتها التعليمية والبحثية للراغبين والمؤهلين.

المطلب الأول: التعريف بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

مرت جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي بخمسة مراحل بداية من سنة 1995 إلى غاية 2023.

المرحلة الأولى 1995-1998 :

أنشأت ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 وانطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1995/1996 كلوأة جامعية أولى بولاية الوادي مقرها ثانوية تكسبت أين ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة 1998 أين درست بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:

-إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1997/1998

-تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 1999/2000

المرحلة الثانية 1998-2001 :

إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة بين عكنون استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية والإدارية في الموسم 1998/1999 ومعهد الأدب العربي في الموسم 2000/1999 والتابعين لجامعة محمد خيضر ببسكرة ليتشكل الملحق الجامعي بالوادي.

المرحلة الثالثة 2001-2012 : أنشأ المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم

277/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حين تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي يحوي خمسة معاهد :

-معهد العلوم القانونية والإدارية

-معهد الآداب واللغات

-معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

-معهد العلوم والتكنولوجيا

-معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية

المرحلة الرابعة 2012-2014

أنشئت جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-243 والمؤرخ في 4 جوان 2012 الموافق 14 رجب 1433 وتضم:

- كلية العلوم والتكنولوجيا

- كلية علوم الطبيعة والحياة

- كلية الآداب واللغات

- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- كلية الحقوق والعلوم السياسية

المرحلة الخامسة من 2014 إلى 2023:

تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر تبعا للمقرر رقم 14/01 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق 23 أكتوبر 2014 المتضمن تكريس تسمية مؤسسات جامعية، حيث لم تنزل الجامعة في تطور إلى أن وصلت في الموسم الجامعي 2018/2019 إلى تعداد من الطلبة يفوق الـ 26000 مع مايزيد عن 700 أستاذ مقسمين عبر سبع كليات ومعهد للعلوم الإسلامية :

- كلية التكنولوجيا

- كلية العلوم الدقيقة

- كلية علوم الطبيعة والحياة

- كلية الآداب واللغات

- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

- كلية العلوم الاقتصادية

- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

المرحلة السادسة من 2023 إلى يومنا هذا:

تم إضافة ملحقة الطب لأول مرة وهي تابعة لكلية العلوم الطبيعية والحياة.

المطلب الثاني: مهام ومجالات جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

طبقا للمرسوم تنفيذي رقم 03-279 مؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 غشت سنة 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، المعدل بالمرسوم تنفيذي رقم 06-343 مؤرخ في 4 رمضان عام 1427 الموافق 27 سبتمبر سنة 2006، فإن جامعة الشهيد حمه لخضر وعلى غرار جامعات الوطن هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

في إطار مهام المرفق العمومي للتعليم العالي، فإن جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي تتولى مهام التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وتمثل المهام الأساسية لها في:

✓ **مجال التكوين العالي:**

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكنولوجيا بالبحث وفي سبيل البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم العلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في التكوين المتواصل.

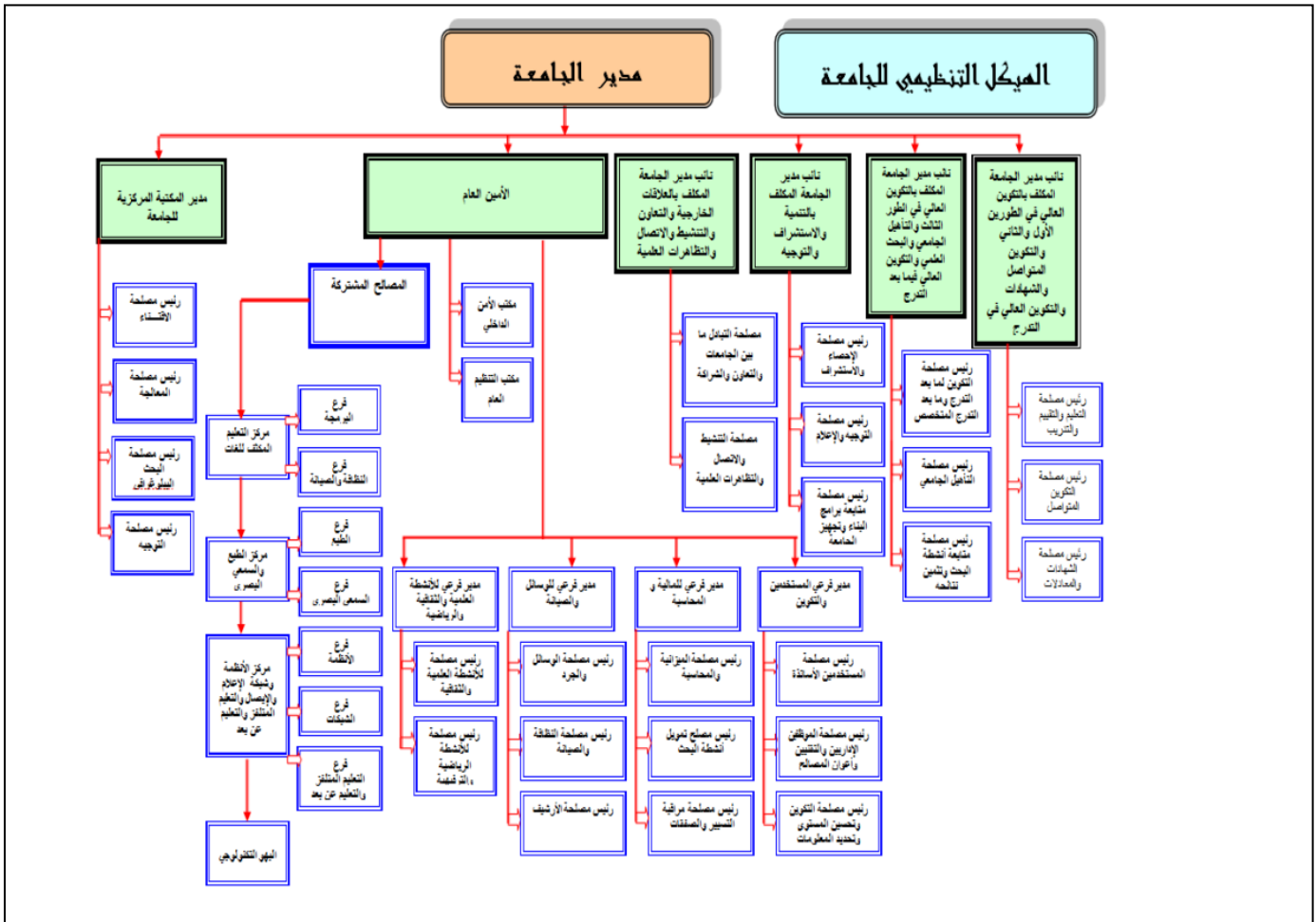
✓ **مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي:**

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي

- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية
- تتمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني
- المشاركة ضمن الأسرة الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



المصدر : https://old.univ_eloued.dz

يتأرض الجامعة مدير ويساعده أربع نيابات تتخصص كل واحدة بمهام معينة و هي نائب مدير الجامعة المكلف بالتكوين العالى في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات والتكوين العالى في التخرج، ونائب مدير الجامعة المكلف بالتكوين العالى في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالى في ما

بعد التدرج، ونائب مدير الجامعة المكلف بالتنمية والاستشارات والتوجيه، ونائب مدير الجامعة المكلف بالعلاقات الخارجية التعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية، بالإضافة إلى الأمانة العامة للجامعة ومدير المكتبة المركزية، وتتبع عدة مصالح تحت هذه المديرية تسهر على إدارة الجامعة، ويؤطر جامعة حمه لخضر حوالي 1080 أستاذ دائم بالإضافة إلى 287 أستاذ مؤقت مختلف الرتب خلال الموسم الجامعي 2024/2023.

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات ونتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات.

نوضح في هذا المبحث المنهجية التي سنتبعها في هذه الدراسة من خلال إبراز مجتمع وعينة الدراسة كما نتطرق إلى طرق جمع البيانات.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات

من خلال هذا المطلب سيتم التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الاستمارة وأيضا معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستمارة وطريقة توزيعه وفي الأخير سنتطرق إلى العينة المدروسة.

أولا: الطريقة

يشمل هذا العنصر تحليل مجتمع وعينة الدراسة.

1-منهجية الدراسة

ان المنهج يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف على الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، كما أن طبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا فهو يركز على الاستبيان، لذلك سنعتمد على المنهج التحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

2-مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع وحدات المعاينة التي تنتمي إلى مجتمع الدراسة، حيث يتم تحديد وحدة المعاينة والخصائص التي نود قياسها والمتغيرات التي نود استخدامها"¹، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في موظفي جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

3-عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعا في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجا يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يعني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث"²، أما عينة الدراسة فقد اقتصر على موظفي كليات جامعة الوادي، وقد تم توزيع 85 استمارة على جميع أفراد العينة، في حين تم استرجاع 60 استمارة، وتم استبعاد 04 استمارات. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-01): عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدروسة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات غير المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات المدروسة	نسبة الردود
85	60	25	04	56	65.88%

المصدر: من إعداد الطالبات.

¹ فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، 2013، ص 18.

² عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار البازوري العلمية، الأردن، 2013، ص 186.

ثانياً: الأدوات

يشمل هذا العنصر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

1- الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عدداً من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها"¹، وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

1-1 مرحلة تصميم الاستمارة

تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثنا، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستمارة ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

¹ محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، الأردن، 2011، ص 205.

1-2 محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 5 بدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 01).

الجزء الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من ستة فقرات (الجنس، الخبرة المهنية، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى محورين كما يلي:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل)، ويتكون من 16 فقرة، مقسمة على أربعة أبعاد:

- البعد الأول: الأجهزة والمعدات: يتكون من 04 فقرات؛

- البعد الثاني: البرمجيات والمعالجات: يتكون من 04 فقرات؛

- البعد الثالث: قواعد البيانات: يتكون من 04 فقرات؛

- البعد الرابع: الموارد البشرية: يتكون من 04 فقرات.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي (المتغير التابع)، ويتكون من 14 فقرات.

1-3 مرحلة صدق الاستمارة

قبل اختبار الفرضيات قمنا بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي؛

فالثبات الداخلي فيُقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتصرنا هذه الدراسة على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

أ- التحكيم من قبل الأساتذة

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها:

-إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين؛

-تفادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

ب- حساب معامل الفا كرومباخ: يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاور الاستبانة وإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (02-02): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

محاو الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	16	0.862	0.928
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	14	0.848	0.92
الاستمارة كلها	37	0.924	0.961

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل الثبات () يساوي 0,924 وهو أكبر من المعامل 0,6 ما يدل على أن هناك ثبات وصدق مرتفع ، وهو ما يشير إلى تجانس الفقرات وموثوقية الأداء.

إلا أنه يمكن اعتبار الاستبانة ككل أداة موثوقة وصادقة لقياس الأهداف البحثية المتعلقة بها

4-1 توزيع الاستمارة

بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بأفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملئ الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض أفراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

3- مقياس ليكارت

لقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-03): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1.8-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20

المصدر: من إعداد الطالبات.

بما أن قيمة المتوسط المعياري هي متوسط أوزان الدرجات الخمس المشار إليها في الجدول أعلاه فإن:

$$3=5 / (5+4+3+2+1)$$

الدراسة في مراحل لاحقة.

ومن أجل تحديد بداية منطقة كل إجابة في مقياس ليكارت الخماسي تم إتباع الخطوات التالية:

$$\text{حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس (} 4=1-5 \text{)؛}$$

- قسمة 4 على أكبر قيمة في المقياس (5) والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي لكل خلية وهي (

$$0.8=5/4 \text{)؛}$$

- تكون نهاية الخلية الأولى من مقياس ليكارت الخماسي ($1.80=1+0.8$)، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 1 والقيمة 1.80 يعد ضمن الخلية الأولى " غير موافق بشدة"؛
- تكون بداية الخلية الثانية من 1.8 ونهايتها تكون ($2.60=1.8+0.8$)، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 1.8 والقيمة 2.60 يعد ضمن الخلية الثانية " غير موافق"؛
- تكون بداية الخلية الثانية من 2.60 ونهايتها تكون ($3.40=2.60+0.8$)، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 2.60 والقيمة 3.40 يعد ضمن الخلية الثالثة " محايد"؛
- تكون بداية الخلية الثانية من 3.40 ونهايتها تكون ($4.20=3.40+0.8$)، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 3.40 والقيمة 4.20 يعد ضمن الخلية الرابعة " موافق"؛
- تكون بداية الخلية الثانية من 4.20 ونهايتها تكون ($5=4.20+0.8$)، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة 4.20 والقيمة 5 يعد ضمن الخلية الخامسة " موافق بشدة"؛

ثالثاً: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول موضوع الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:

- **المتوسط الحسابي المرجح**: يعرف بأنه: " مجموع القراءات مقسوماً على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداماً"¹.

- **اختبار الطبيعة (Test Of Normality)**: من أهم الفروض في الاختبارات الإحصائية المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الإحصاء بل يعتبر أساساً لكثير من النظريات الإحصائية الرياضية ويلعب دوراً أساسياً في اختبارات الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك وأن الكثير من الصفات كالطول والوزن ومستوى الذكاء وما إلى ذلك إذا قيست لعدد كبير من المشاهدات فإن توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي إن لم يكن يأخذ صورة التوزيع الطبيعي،

¹ حامد الشمرقي، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص96.

ويعرف بأسماء مختلفة منها التوزيع الجرسى لكون شكله يشبه الجرس، وبدون ذلك الشرط لا يمكن تطبيق الاختبار من الناحية العلمية¹.

-معامل ارتباط سبيرمان: يستخدم لحساب قيمة معامل الارتباط عندما يكون المتغيران المراد قياس الارتباط بينهما متغيرات كمية ويشترط تساوي عدد حالات كلا من المتغيرين أيضا².

2- البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v25 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة التطبيقية

سيتم فيما يلي تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس، الخبرة المهنية والمسمى الوظيفي، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

1- تحليل خصائص أفراد حسب الجنس

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (02-04): توزيع العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	البيان
71.4%	40	ذكر
28.6%	16	أنثى
100%	56	المجموع

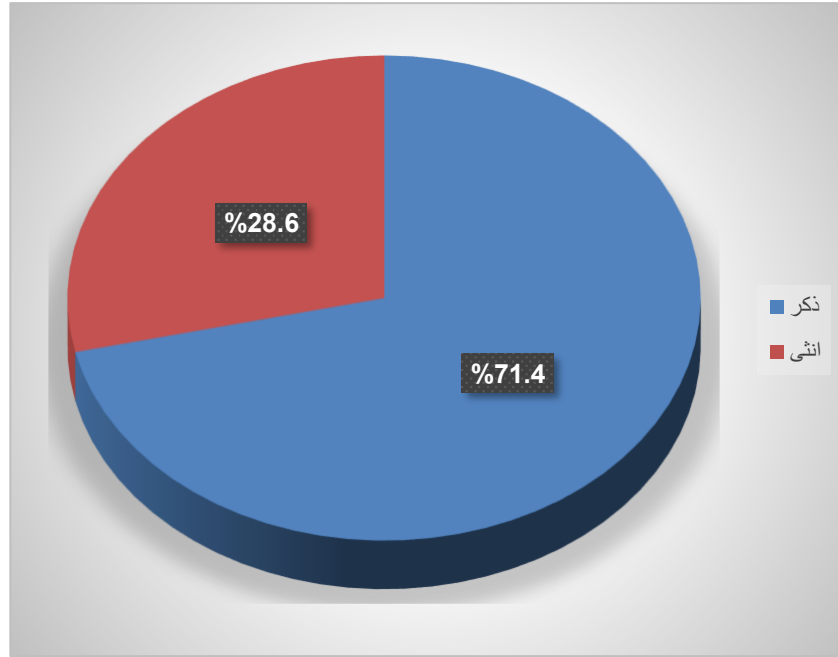
المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

¹ وليد عبد الرحمن الفراء، تحليل بيانات الاستبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008، ص 16.

² عليوخلخال، محمد تهاوي، استخدامات المقاييس الإحصائية في البحوث الاجتماعية، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 05، العدد 01، 2022، ص 2018.

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم الذكور وذلك حيث بلغ عددهم 40 فردا أي بنسبة 71.4% من إجمالي أفراد العينة، فيما كان عدد الإناث 16 فردا بنسبة 28.6%. نفسر هذه النسب على أن طبيعة الدراسة نفسها تجذب أو تتطلب مشاركة عدد أكبر من الذكور مقارنة بالإناث .

الشكل رقم (02-02): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

2-تحليل خصائص أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية:

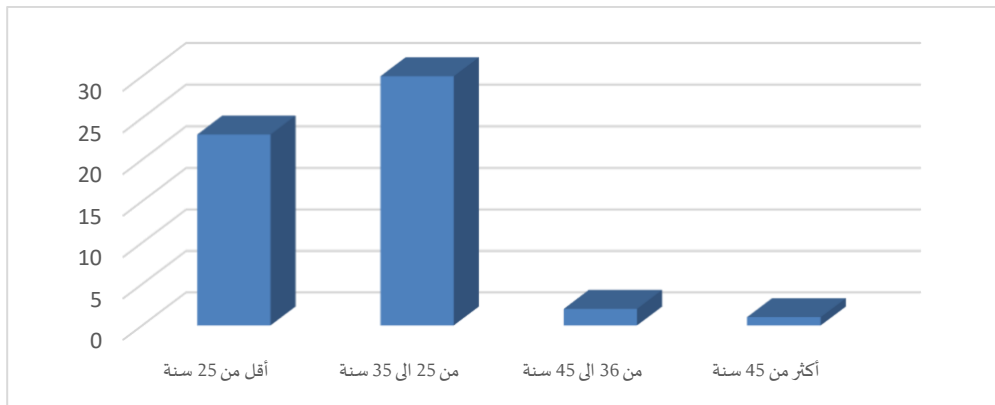
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
41.1%	23	أقل من 10 سنوات
53.6%	30	من 10 الى 20 سنة
03.6%	02	من 21 الى 30 سنة
01.8%	01	أكثر من 30 سنة
100%	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية، يتضح أن أكبر مهنية هي من 10 إلى 20 سنة بنسبة 53.6%، ثم الفئة الأقل من 10 سنوات بنسبة 41.1%، تليها الفئة من 21 إلى 30 سنة بنسبة 03.6%، وفي الأخيرة الفئة الأكثر من 30 سنة بنسبة 01.8%. كما هو موضح في الشكل الموالي.

الشكل رقم (02-03): التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

3- تحليل خصائص أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

الجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:

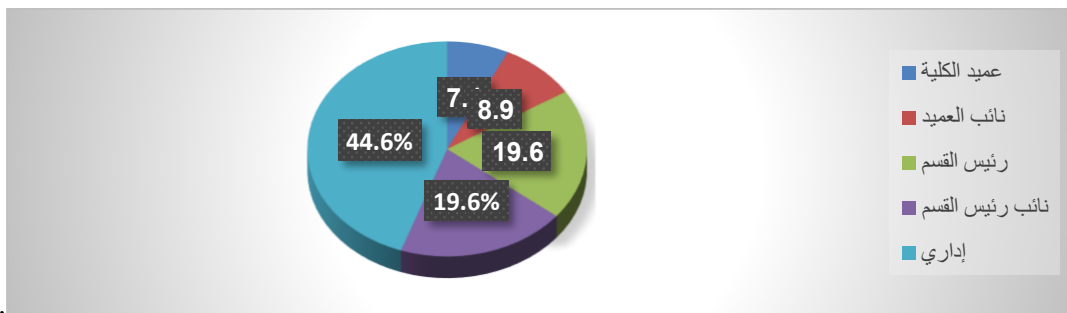
الجدول رقم (02-06): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
7.1%	04	عميد الكلية
8.9%	05	نائب العميد
19.6%	11	رئيس القسم
19.6%	11	نائب رئيس القسم
44.6%	25	إداري
100%	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي، ان معظم أفراد العينة إداريين وذلك بنسبة 44.6%، تليها رؤساء الأقسام ونوابهم بنسبة 19.6% لكلاهما، ثم نواب العميد بنسبة 8.9%، وفي الأخير عميد الكلية بنسبة 7.1%، كما هو مبين في الشكل التالي .

الشكل رقم (02-04): توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

المطلب الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة الخاصة بالاستبيان نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، واتجاه كل فقرة لكل محور وذلك اعتماداً على مقياس ليكرت الخماسي.

1- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات الأربعة.

1-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: الأجهزة والمعدات

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الأجهزة والمعدات

الجدول رقم (07-02): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الأجهزة

والمعدات

المكون	أرقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
			العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	
البعد الأول: الأجهزة والمعدات	1	الأجهزة المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة عالية	05	10	09	22	10
			08.9	17.9	16.1	39.3	17.9
	2	تناسب إمكانيات الأجهزة مع متطلبات العملية التعليمية والبحث العلمي	07	06	09	22	12
			12.5	10.7	16.1	39.3	21.4
	3		05	05	11	16	19

موا فق			33.9	28.6	19.6	08.9	08.9	توجد صيانة دورية لأجهزة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات	
موا فق	4	3.23	12	14	12	11	07	الأجهزة المستخدمة تدعم البرامج التعليمية والإدارية المطلوبة بشكل فعال	4
موافق		3.44	مجموع البعد الأول: الأجهزة والمعدات						

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الأول: الأجهزة والمعدات، ما يلي:

-المرتبة الأولى: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: "توجد صيانة دورية لأجهزة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات" بمتوسط حسابي 3.7 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " تتناسب إمكانيات الأجهزة مع متطلبات العملية التعليمية والبحث العلمي" بمتوسط حسابي 3.46 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " الأجهزة المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة عالية" بمتوسط حسابي 3.39 واتجاه (موافق).

-المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " الأجهزة المستخدمة تدعم البرامج التعليمية والإدارية المطلوبة بشكل فعال " بمتوسط حسابي 3.23 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.44 أي ان اتجاهه (موافق).

1-2 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: البرمجيات والمعالجات

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: البرمجيات والمعالجات

الجدول رقم (02-08): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: البرمجيات

والمعالجات.

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	وافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	رقسام الفقرات	المكون
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
			%	%	%	%	%			
موافق	3	3.61	2	19	19	03	03	تستخدم المؤسسة أنظمة لإدارة التعليم الإلكتروني مثل Mo وoodle Blackboard بشكل فعال	1	المعالجات والبرمجيات المستخدمة:
			1.4	33.9	33.9	05.4	05.4			
موافق	2	3.98	0	25	02	08	01	توجد أنظمة الكترونية لإدارة شؤون الطلبة والموظفين	2	
			5.7	44.6	03.6	14.3	01.8			
موافق	1	4.2	3	25	05	02	01	يتم استخدام البريد الإلكتروني الرسمي ووسائل الاتصال الرقمية بشكل منتظم داخل المؤسسة	3	
			1.1	44.6	08.9	03.6	01.8			
موافق	4	3.14	0	06	28	06	06	توفر المؤسسة أدوات رقمية	4	

			7.9	10.7	50	10.7	10.7	داعمة للتعليم مثل المحاكاة والمختبرات الافتراضية		
موافق	3.73	مجموع البعد الثاني: البرمجيات والمعالجات								

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الثاني: البرمجيات والمعالجات، ما يلي:

-المرتبة الأولى: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " يتم استخدام البريد الالكتروني الرسمي ووسائل الاتصال الرقمية بشكل منتظم داخل المؤسسة" بمتوسط حسابي 4.2 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " توجد أنظمة الكترونية لإداره شؤون الطلبة والموظفين" بمتوسط حسابي 3.98 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " تستخدم المؤسسة أنظمة لإدارة التعليم الإلكتروني مثل Moodle أو Blackboard بشكل فعال" بمتوسط حسابي 3.61 واتجاه (موافق).

-المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " توفر المؤسسة أدوات رقمية داعمة للتعليم مثل المحاكاة والمختبرات الافتراضية" بمتوسط حسابي 3.14 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.73 أي ان اتجاهه (موافق).

1-3 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث: قواعد البيانات

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: قواعد البيانات

الجدول رقم (02-09): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: قواعد

البيانات.

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الرتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
			%	%	%	%	%	%			
توزيعات مجموع توزيعات مجموع	01	تستخدم المؤسسة قواعد بيانات مركزية لحفظ بيانات الطلبة والاداريين والأكاديميين	03	02	05	29	17	3.98	03	موافق	
			05.4	03.6	08.9	51.8	30.4				
	02	يتم استخدام قواعد البيانات في مختلف العمليات الأكاديمية والإدارية	03	02	09	22	20	3.96	02	موافق	
			05.4	03.6	16.1	39.3	35.7				
	03	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري لضمان دقتها	02	03	15	22	14	3.77	04	موافق	
			03.6	05.4	26.8	39.3	25				
	04	قواعد البيانات تسهل الوصول الى المعلومات	03	02	05	19	27	4.16	01	موافق	
			05.4	03.6	08.9	33.9	48.2				

								المطلوبة بسرعة وسهولة	
موافق	3.96	مجموع البعد الثالث: قواعد البيانات							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الثالث: قواعد البيانات، ما يلي:

-المرتبة الأولى: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: "قواعد البيانات تسهل الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وسهولة" بمتوسط حسابي 4.16 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: "يتم استخدام قواعد البيانات في مختلف العمليات الأكاديمية والإدارية" بمتوسط حسابي 3.96 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: "تستخدم المؤسسة قواعد بيانات مركزية لحفظ بيانات الطلبة والإداريين والأكاديميين" بمتوسط حسابي 3.98 واتجاه (موافق).

-المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: "يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري لضمان دقتها" بمتوسط حسابي 3.77 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.96 أي ان اتجاهه (موافق).

4-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الرابع: الموارد البشرية

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: الموارد البشرية.

الجدول رقم (02-10): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: الموارد

البشرية.

الاتجاه العام	الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	ارقام الفقرات	المكون
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
			%	%	%	%	%			
موافق	03	3.46	07	20	22	06	01	1 يمتلك الموظفين المهارات الأساسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات		
			12.5	35.7	39.3	10.7	01.8			
موافق	02	3.55	15	15	16	06	04	2 توفر المؤسسة برامج تدريب منتظمة لتطوير مهارات استخدام تكنولوجيا		
			26.8	26.8	28.6	10.7	07.1			
موافق	04	3.43	11	19	15	05	06	3 تتوفر فرص متكافئة لجميع الموظفين لتلقي التدريب التكنولوجي		
			19.6	33.9	26.8	08.9	10.7			
موافق	01	3.8	19	20	08	05	04	4 وجود كادر مؤهل تقني يدعم تطوير الأداء الإداري والتعليمي		
			33.9	35.7	14.9	08.9	07.1			
موافق		3.56	مجموع البعد الرابع: الموارد البشرية							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الرابع: الموارد البشرية، ما يلي:

-المرتبة الأولى: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " وجود كادر مؤهل تقني يدعم تطوير الأداء الإداري والتعليمي " بمتوسط حسابي 3.8 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " توفر المؤسسة برامج تدريب منتظمة لتطوير مهارات استخدام تكنولوجيا " بمتوسط حسابي 3.55 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " يمتلك الموظفون المهارات الأساسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات " بمتوسط حسابي 3.46 واتجاه (موافق).

-المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " تتوفر فرص متكافئة لجميع الموظفين لتلقي التدريب التكنولوجي " بمتوسط حسابي 3.43 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 3.56 أي ان اتجاهه (موافق).

2- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الثاني: الأداء الوظيفي

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الثاني الخاص بالأداء الوظيفي.

الجدول رقم (02-11): يبين تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات المحور الثاني: الأداء الوظيفي

المكون	أرقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الرتبة	الاتجاه العام		
			العدد	%	العدد	%		العدد	%				العدد	%
			العدد	%	العدد	%		العدد	%				العدد	%
المكون الثاني: الأداء الوظيفي	01	أحرص على تحقيق الأهداف العامة للجامعي عند أدائي واجباتي الوظيفية بغض النظر عن المدة التي أفضيها في العمل	01	01.8	01	01.8	01	31	39.3	4.29	07	وافق بشدة		
			01	01.8	01	01.8	01	31	39.3					
	02	أحرص على تنظيم مهام وواجبات الوظيفة حسب حجم كل مهمة	-	-	01	01.8	01	25	51.8	4.46	03	وافق بشدة		
			-	-	01	01.8	01	25	51.8					
	03	أشعر بالرضا عن كمية الجهد المبذول في لأداء وظيفتي	01	01.8	05	08.9	08	22	35.7	3.98	12	وافق		
			01	01.8	05	08.9	08	22	35.7					
04	أبذل مجهودات أكبر في وظيفتي بمنحني فرص المشاركة في اتخاذ القرار	-	-	02	03.6	09	24	37.5	4.14	09	وافق			
		-	-	02	03.6	09	24	37.5						
05	أقدر مسؤولي العمل الذي أقوم به	02	03.6	02	03.6	06	26	35.7	4.07	11	وافق			
		02	03.6	02	03.6	06	26	35.7						
06			-	02	02	02	20	29	4.36	04				

وافق بشدة			51.8	35.7	08.9	03.6	-	اسعى الى تحديد وتطوير قدراتي ومهاراتي حتى أتمكن من تنفيذ مختلف المهام	
موافق	13	3.96	20	24	05	04	03	07 التحاقني بالدورات التدريبية يزيد من مهاراتي الوظيفية	
			35.7	42.9	08.9	07.1	05.4		
موافق بشدة	05	4.36	30	19	05	01	01	08 استخدام الاعلام الالي في أداء المهام للمساهمة في سرعة التنفيذ	
			53.6	33.9	08.9	01.8	01.8		
موافق	14	3.95	18	25	08	02	03	09 لذي القدرة على اتمام الوجبات والمهام الموكلة الي في وقتها المحدد مهما كانت طبيعتها	
			32.1	44.6	14.3	03.6	05.4		
موافق	10	4.13	24	22	06	01	03	10 احرص على تنفيذ المهام الموكلة الي بغض النظر عن توفر الإمكانيات	
			42.9	39.3	10.7	01.8	05.4		
موافق	06	4.32	23	30	02	-	01	11 اعمل على الاتصال مع الزملاء في سبيل تنفيذ واجبات العمل	
			41.1	53.6	03.6	-	01.8		
موافق بشدة	01	4.52	34	19	01	02	-	12 اسعي الى تنفيذ الاوامر والتعليمات الصادرة من الرئيس في مجال العمل	
			60.7	33.9	01.8	03.6	-		
موافق	08	4.2	18	34	02	01	01	13 اعمل على ترتيب الأعمال اليومية حسب الأهمية	
			32.1	60.7	03.6	01.8	01.8		

موافق بشدة	02	4.48	31	22	02	01	-	14	ساهم في مساعدة الزملاء في العمل لتفادي الوقوع في الأخطاء
موافق بشدة			55.4	39.3	03.6	01.8	-		
موافق بشدة		4.22	مجموع المحور الثاني: الأداء الوظيفي						

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول المحور الثاني: الأداء الوظيفي،

ما يلي:

-المرتبة الأولى: الفقرة رقم 12 والتي تنص على: " اسعي إلى تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من الرئيس في مجال العمل " بمتوسط حسابي 4.52 واتجاه (موافق بشدة).

-المرتبة الثانية: الفقرة رقم 14 والتي تنص على: " أساهم في مساعدة الزملاء في العمل لتفادي الوقوع في الأخطاء " بمتوسط حسابي 4.48 واتجاه (موافق بشدة).

-المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " احرص على تنظيم مهام وواجبات الوظيفة حسب حجم كل مهمة " بمتوسط حسابي 4.46 واتجاه (موافق بشدة).

-المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 06 والتي تنص على: " أسعى إلى تجديد وتطوير قدراتي ومهاراتي حتى أتمكن من تنفيذ مختلف المهام " بمتوسط حسابي 4.36 واتجاه (موافق بشدة).

-المرتبة الخامسة: الفقرة رقم 08 والتي تنص على: " استخدام الإعلام الآلي في أداء المهام للمساهمة في سرعة التنفيذ " بمتوسط حسابي 4.36 واتجاه (موافق بشدة).

-المرتبة السادسة: الفقرة رقم 11 والتي تنص على: " اعمل على الاتصال مع الزملاء في سبيل تنفيذ واجبات العمل " بمتوسط حسابي 4.32 واتجاه (موافق بشدة).

-المرتبة السابعة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " احرص على تحقيق الأهداف العامة لجامعتي عند أدائي واجباتي الوظيفية بغض النظر عن المدة التي أقضيها في العمل " بمتوسط حسابي 4.29 واتجاه (موافق بشدة).

-المرتبة الثامنة: الفقرة رقم 13 والتي تنص على: " اعمل على ترتيب الأعمال اليومية حسب الأهمية" بمتوسط حسابي 4.2 واتجاه (موافق).

-المرتبة التاسعة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " ابذل مجهودات أكبر في وظيفتي بمنحني فرص المشاركة في اتخاذ القرار " بمتوسط حسابي 4.14 واتجاه (موافق).

-المرتبة العاشرة: الفقرة رقم 10 والتي تنص على: " احرص على تنفيذ المهام الموكلة إلى بغض النظر عن توفر الإمكانيات " بمتوسط حسابي 4.13 واتجاه (موافق).

-المرتبة الحادي عشر: الفقرة رقم 05 والتي تنص على: "يقدر مسؤولي العمل الذي أقوم به" بمتوسط حسابي 4.07 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثاني عشر: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: "اشعر بالرضا عن كمية الجهد المبذول في لأداء وظيفتي " بمتوسط حسابي 3.98 واتجاه (موافق).

-المرتبة الثالث عشر: الفقرة رقم 07 والتي تنص على: " التحاقني بالدورات التدريبية يزيد من مهاراتي الوظيفية " بمتوسط حسابي 3.96 واتجاه (موافق).

-المرتبة الرابع عشر: الفقرة رقم 09 والتي تنص على: "لدي القدرة على اتمام الوجبات والمهام الموكلة الي في وقتها المحدد مهما كانت طبيعتها " بمتوسط حسابي 3.95 واتجاه (موافق).

أما البعد ككل فجاء متوسطه الحسابي 4.22 أي ان اتجاهه (موافق بشدة).

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المطلب اختبار صحة الفرضيات، حيث سيتم اختبار مدى موافقة او رفض كل منها.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من أهم الفروض لمعرفة طبيعة الاختبارات اللاحقة التي يجب استخدامها. من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي، تم اللجوء إلى اختبار كولمنجروفسمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) وشايبرو ويلك (Shapiro-Wilk) تمهيدا لاستخدام أسلوب تحليل الانحدار باعتباره أحد الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار فرضيات الدراسة الحالية؛ لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ومن خلال برنامج SPSS يمكن إجراء الاختبار المسمى باختبار جودة المطابقة (K.S) و (S.W). كما يتضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-12): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov			البيان
مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	الاستمارة
0.000	56	0.842	0.000	56	0.171	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

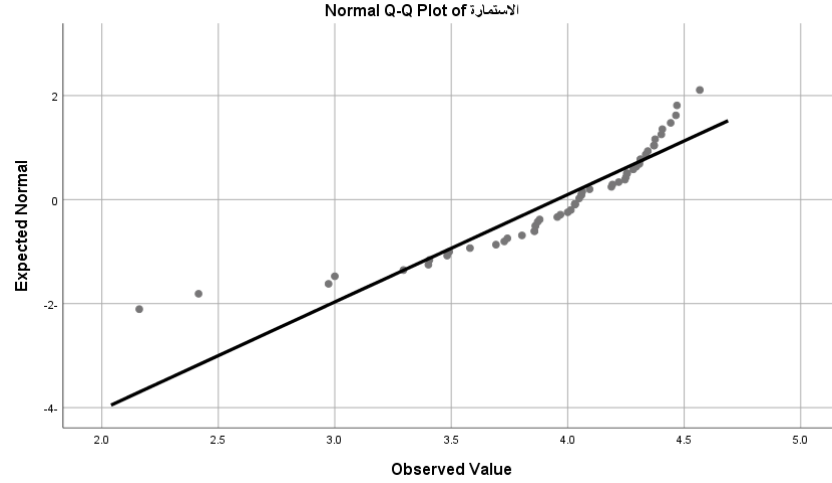
فرضية العدم (H_0): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة (H_1) بيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل المحاور أقل من 0.05، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبل

الفرضية البديلة، أي انبيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات اللامعلمية.

الشكل رقم (02-04): التوزيع الطبيعي للبيانات



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الأولى:

والمتمثل في:

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (02-13): اختبار فرضية الأولى

الأداء الوظيفي	البيان	
0.476	معامل سبيرمان	الأجهزة والمعدات
0.000	Sig	
56	N	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يعبر معامل الارتباط عن قوة واتجاه الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة بين المتغيرين، ومن خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى دلالة هو 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومعامل الارتباط الخطي 0.476، بمعنى يوجد ارتباط خطي طردي لكنه ضعيف بين الأجهزة والمعدات والأداء الوظيفي بنسبة 47.6%، وبالتالي توجد دلالة إحصائية في الواقع لتأثير الأجهزة والمعدات على الأداء الوظيفي.

ومنه نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة أي توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

2- اختبار الفرضية الثانية

والمتمثل في:

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين البرمجيات والمعالجات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين البرمجيات والمعالجات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (02-14): اختبار فرضية الثانية

الأداء الوظيفي	البيان	
0.028	معامل سبيرمان	البرمجيات والمعالجات
0.837	Sig	
56	N	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يعبر معامل الارتباط عن قوة واتجاه الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة بين المتغيرين، ومن خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى دلالة هو 0.837 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومعامل الارتباط الخطي 0.028، وبالتالي لا توجد دلالة إحصائية في الواقع لتأثير البرمجيات والمعالجات والأداء الوظيفي.

ومنه نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة أي لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين البرمجيات والمعالجات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

3- اختبار الفرضية الثالثة

والمتمثل في:

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (02-15): اختبار الفرضية الثالث

البيان	الأداء الوظيفي
قواعد البيانات	معامل سبيرمان
	0.332
	0.012
	Sig
	N
	56

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يعبر معامل الارتباط عن قوة واتجاه الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة بين المتغيرين، ومن خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى دلالة هو 0.012 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 ومعامل الارتباط الخطي 0.332، بمعنى يوجد ارتباط خطي طردي لكنه ضعيف بين قواعد البيانات والأداء الوظيفي بنسبة 33.2%، وبالتالي توجد دلالة إحصائية في الواقع لتأثير قواعد البيانات على الأداء الوظيفي.

ومنه نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة أي توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

ج- اختبار الفرضية الرابعة

والمتمثلة في:

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (02-16): اختبار الفرضية الرابعة

الأداء الوظيفي	البيان	
0.21	معامل سبيرمان	الموارد البشرية
0.12	Sig	
56	N	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يعبر معامل الارتباط عن قوة واتجاه الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة بين المتغيرين، ومن خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى دلالة هو 0.12 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومعامل الارتباط الخطي 0.21، وبالتالي لا توجد دلالة إحصائية في الواقع لتأثير الموارد البشرية على الأداء الوظيفي.

ومنه نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة أي لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

5- اختبار الفرضية الرئيسية:

والمتمثلة في:

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (02-17): اختبار الفرضية الثالثة

الأداء الوظيفي	البيان	
0.327	معامل سبيرمان	تكنولوجيا المعلومات
0.014	Sig	
56	N	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يعبر معامل الارتباط عن قوة واتجاه الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة بين المتغيرين، ومن خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى دلالة هو 0.014 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 ومعامل الارتباط الخطي 0.327، بمعنى يوجد ارتباط خطي طردي لكنه ضعيف بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بنسبة 32.7%، وبالتالي توجد دلالة إحصائية في الواقع لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.

ومنه نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة أي توجد توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

خلاصة الفصل الثاني

من الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها عن طريق إعداد استمارة والتي تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، حيث تم توزيعها على عينة من موظفي جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، وبعد جمع البيانات التي جاءت بها الاستمارة والمدرجة في برنامج (Spss) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ومعالجتها، واختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، وقد تم التوصل إلى أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي إلا أن هذا الدور ضعيف.

خاتمة

هدفنا من هذه الدراسة هو معالجة موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسات التعليم العالي ، فحاولنا مناقشته من خلال الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي من خلال الفصلين النظري و التطبيقي ، والعينة التي أجرينا عليها هذه الدراسة موظفي جامعة حمه لخضر بالوادي ففي الفصل الأول حاولنا حصر بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي، وكذا الدراسات السابقة التي تمت في هذا الموضوع ومقارنتها بالدراسات الحالية ، أما في الفصل الثاني قمنا بتحديد منهجية الدراسة وكذا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وبعرض و تحليل نتائج الدراسة ومن خلالها حاولنا الإجابة على الفرضيات المقترحة في الدراسة عن طريق الاستبانة بجمع آراء موظفين جامعة حمه لخضر لنخلص في النهاية إلى جملة من النتائج التي من خلالها يمكن تأكيد صحة أو خطأ الفرضيات ومن ثم الإجابة على الإشكالية الرئيسية للموضوع

أولا : نتائج اختبار الفرضيات:

لقد قامت دراستنا على ستة فرضيات والتي سيتم عرضها فيما يلي:

الفرضية 1: توجد علاقة للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي

الفرضية 2: لا توجد علاقة للبرمجيات والمعالجات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي

الفرضية 3: توجد علاقة لقواعد البيانات في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي

الفرضية 4: لا توجد علاقة للموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم العالي

الفرضية 5: تؤثر تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على الأداء الوظيفي .

الفرضية 6: تكنولوجيا المعلومات هي استخدام الحواسيب والبرمجيات ,والأداء الوظيفي هو مدى كفاءة

الموظف في انجاز مهامه .

الفرضية الرئيسية: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا محوريا في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسات التعليم

العالي .

✓ النتائج النظرية :

- تتمثل المرتكزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات في الأجهزة والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية

والشبكات الاتصال.

- يوجد علاقة ارتباط وتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في جامعة حمة لحضر محل الدراسة.
- عدم توفير برامج تدريبية منتظمة كافية للموظفين.
- عدم المعرفة الكافية باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات.

✓ النتائج التطبيقية :

- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.
- لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين البرمجيات والمعالجات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.
- توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.
- لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

✓ التوصيات:

- يتوجب الاهتمام أكثر بمجال تكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاستغلال الأمثل لها.
- تحسين البنية التحتية التقنية وتطبيق أنظمة الكترونية متطورة لتسهيل العمل الإداري.
- نشر الوعي بين الموظفين بأهمية التكنولوجيا.

✓ أفاق الدراسة

- 1 دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة الخدمات الإدارية في الجامعات .
- 2التحول الرقمي على جودة الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي.



قائمة المصادر والمراجع

الكتب :

- (1) حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005
- (2) حسن راوية، إدارة الموارد البشرية (المكتب الجامعي الحديث 1995.
- (3) عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، 1991.
- (4) عامر إبراهيم قندلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط1، 2005.
- (5) عامر إبراهيم قندلجي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2013.
- (6) غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم، مداخل، تقنيات، تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن .
- (7) غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمة الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- (8) فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، 2013.
- (9) محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، الأردن، 2011.

الرسائل الجامعية :

- (1) إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقته بمستوى أدائهم، دراسة مسحية على الموظفين بمجلس الشورى، شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، السعودية، 2008 .
- (2) أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات paltel بفلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزة، 2008.

- (3) باشا إسرائ, دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الجبائي, مذكرة ماستر , جامعة قاصدي مرباح , ورقة, 2022_2023.
- (4) بالعربي جمعة , تمكين العاملين وأثره على الأداء الوظيفي , دراسة حالة- مؤسسة اتصالات الجزائر – الوكالة التجارية , مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي , لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , قسم علوم التسيير , جامعة غرداية , 2016/2015.
- (5) بهناس حفصة وسليمان حسيبة , الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين , دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية حمادو تحسين –سيدي علي- مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , قسم علوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس , مستغانم, 2020 / 2019 .
- (6) حجير سعاد و بوعونزميساء , دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية , شهادة ماستر ,المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف ميلة , 2024/2023.
- (7) حميدانو فريال ودقة حنان الريحان , دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية , مذكرة ماستر , جامعة قاصدي مرباح , ورقة , 2020/2019.
- (8) خضري هديل وأومدور و داد , اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنوك التجارية , مذكرة ماستر, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , جامعة 8 ماي 1945 , قالمة , 2023/2022.
- (9) راضية بداع , اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة , مذكرة ماستر , جامعة قاصدي مرباح , ورقة , 2017.
- (10) زروني علي عبد الجبار وحجاج رضوان , اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تطوير مهنة المراجعة الخارجية , مذكرة ماستر أكاديمي , كلية العلوم والتجارية وعلوم التسيير , جامعة قاصدي مرباح , ورقة , 2020/2019.

- (11) سعاد قسوم , دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي , دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك محطة الضخ رقم 1 مكرر- جامعة- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية , قسم العلوم الاجتماعية , جامعة محمد خيضر, 2019-2018, ص45.
- (12) شيماء لقاط ومحمد مهدي دغة , دور تكنولوجيا المعلومات في الحد من الأخطاء المحاسبية , مذكرة ماستر, جامعة قاصدي مرباح , ورقة . 2023/2022.
- (13) صياد صبرينة , , تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا الزبائن في المؤسسة البنكية الجزائرية , مذكرة الماستر, جامعة ابن خلدون , تيارت , 2019_2020.
- (14) طلحاي إبراهيم وبراهمي منصوره, الالتزام المهني وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي , دراسة من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين, مذكرة تدخل ضمن نيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي , تخصص إدارة أعمال , كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير , جامعة أدرارية, أدرار 2019/2020.
- (15) العايب فوزية ومزلي خديجة , اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية , مذكرة ماستر , المركز الجامعي عبد الحقيظ بوالصوف , ميلة , 2023/2022.
- (16) فضيلة عزازية, تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية , شهادة ماستر, تخصص مالية المؤسسة , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير , جامعة 8ماي1945, قالمة , 2019/2020.
- (17) قيرو يمينة و زواق شيماء , دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية , مذكرة ماستر أكاديمي , جامعة احمد درايعية, ادرار , 2023/2022.
- (18) كوفان احمد علي , اثر علاقة تكنولوجيا المعلومات المصرفية و حوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية , رسالة ماجستير , جامعة الشرق الأدنى , نيقوسيا , 2021 .

- (19) مباركي صالح, اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن, أطروحة دكتوراه, العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2023/2022.
- (20) ندى زموري وروميصة بنور, اثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة, مذكرة ماستر, المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف, ميلة, 2021/2022.
- (21) نشأت خليل قدورة عايش, مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية, مذكرة الماجستير, الجامعة الإسلامية, غزة, 2017.
- (22) نويري مجدي, مساهمة البنية التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية, أطروحة دكتوراه, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2019/2018.
- (23) هيا يوسف رجب طبازة, اثر تكاليف تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية الأردنية, رسالة ماجستير, جامعة الشرق الأوسط, حزيران, 2023.
- (24) وسام بلكرديد, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية, مذكرة ماستر, جامعة محمد الصديق بن يحيى, جيجل, 2019/2018.
- (25) وليد مرتضى نوة, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري, أطروحة دكتوراه, علوم التسيير, جامعة محمد خيضر, بسكرة, 2023_2022.

المقالات :

- (1) أمنية حمدي سيد, البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة المواهب, المجلة العربية للإدارة, المجلد 44, العدد 01, 2024.

- (2) حورية الهادي مفتاح و عبد الكريم ساسي النسر , دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية , مجلة دراسات الإنسان والمجتمع , كلية صرمان للعلوم والتقنية , العدد 09 , 2022.
- (3) رابح برباخ, استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية,مجلة الإبداع الرياضي ,مسيلة ,العدد 01 ,المجلد 10, جوان2019,ص252.
- (4) الطاهر بن عمارة,نوال بن عمارة,أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية,مجلة إيليزا للبحوث والدراسات,العدد02,2021.
- (5) علي بوخلخال, محمد تهامي, استخدامات المقاييس الإحصائية في البحوث الاجتماعية,مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية, المجلد 05, العدد 01, 2022,
- (6) محمد الربحي وحفصة يرو ,اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات ,المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية,المجلد 11 , العدد 03 ,2021.
- (7) محمد سيد ومحمد عبد الماجد , مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية ,مجلة المحاسبة التدقيق والمالية,جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ,العدد01,2020.
- (8) مريم أرفيس ,الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة,دراسة نظرية , مجلة التغير الاقتصادي والعلاقات العامة في الجزائر ,العدد السادس,جامعة بسكرة,الجزائر , 2018.
- (9) منى طلعت حسن عبد العال,اثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية,مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة,العدد 03 ,2022.

المحاضرات :

كهينة علوش ,تكنولوجيا الإعلام والاتصال , محاضرات موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس ,كلية علوم الإعلام والاتصال ,جامعة الجزائر 3 ,2022/2023

الندوات :

وليد عبد الرحمان الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي **SPSS**، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008

المواقع :

https://old.univ_eloued.dz

قائمة الملاحق

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: ماستر إدارة أعمال

استمارة الاستبيان



تحية طيبة وبعد:

في إطار قيامنا بإعداد دراسة حالة بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي، تخصص إدارة أعمال ، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، المصمم للحصول على بعض البيانات المرتبطة بأهداف البحث وتحقيقاً لأغراض البحث العلمي .. وسيكون لتعاونكم المثمر آثاره الايجابية الأكيدة في النتائج التي يسعى الباحث للتوصل إليها في بحثنا .

المحور الاول : البيانات الديمغرافية: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة لاجابتك.

1-الجنس: ذكر أنثى

2-الخبرة المهنية :

اقل من 10 سنوات من 10-20 سنة من 21-30 سنة أكثر من 30 سنة

3-المسمى الوظيفي:

عميد الكلية نائب العميد رئيس قسم نائب رئيس القسم إداري

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات :

الأبعاد	الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	مح ايد	موافق	موافق بشدة
الأجهزة والمعدات	1	الأجهزة المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة عالية					
	2	تناسب إمكانيات الأجهزة مع متطلبات العملية التعليمية والبحث العلمي					
	3	توجد صيانة دورية لأجهزة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات					
	4	الأجهزة المستخدمة تدعم البرامج التعليمية والإدارية المطلوبة بشكل فعال					
البرمجيات والمعالجات	5	تستخدم المؤسسة أنظمة لإدارة التعليم الالكتروني مثل Moodle أو Blackboard بشكل فعال					
	6	توجد أنظمة الكترونية لأداره شؤون الطلبة والموظفين					
	7	يتم استخدام البريد الالكتروني الرسمي ووسائل الاتصال الرقمية بشكل منتظم داخل المؤسسة					
	8	توفر المؤسسة أدوات رقمية داعمة للتعليم مثل المحاكاة والمختبرات الافتراضية					
قواعد البيانات	9	تستخدم المؤسسة قواعد بيانات مركزية لحفظ بيانات الطلبة والإداريين والأكاديميين					
	10	يتم استخدام قواعد البيانات في مختلف العمليات الأكاديمية والإدارية					
	11	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري لضمان دقتها					
	12	قواعد البيانات تسهل الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وسهولة					
الموارد البشرية	13	يملك الموظفين المهارات الأساسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات					
	14	توفر المؤسسة برامج تدريب منتظمة لتطوير مهارات استخدام تكنولوجيا					
	15	تتوفر فرص متكافئة لجميع الموظفين لتلقي التدريب التكنولوجي					

			وجود كادر مؤهل تقني يدعم تطوير الأداء الإداري والتعليمي	16	
--	--	--	---	----	--

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	احرص على تحقيق الأهداف العامة لجامعتي عند أدائي واجباتي الوظيفية بغض النظر عن المدة التي أقضيها في العمل					
2	احرص على تنظيم مهام وواجبات الوظيفة حسب حجم كل مهمة					
3	اشعر بالرضا عن كمية الجهد المبذول في لأداء وظيفتي					
4	ابذل لمجهودات أكبر في وظيفتي بمنحني فرص المشاركة في اتخاذ القرار					
5	يقدر مسؤولي العمل الذي أقوم به					
6	اسعى الى تجديده وتطوير قدراتي ومهاراتي حتى أتمكن من تنفيذ مختلف المهام					
7	التحاقى بالدورات التدريبية يزيد من مهاراتي الوظيفية					
8	استخدام الإعلام الآلي في أداء المهام للمساهمة في سرعة التنفيذ					
9	لدي القدرة على إتمام الواجبات والمهام الموكلة إلى في وقتها المحدد مهما كانت طبيعتها					
10	احرص على تنفيذ المهام الموكلة إلى بغض النظر عن توفر الإمكانيات					
11	اعمل على الاتصال مع الزملاء في سبيل تنفيذ واجبات العمل					
12	اسعي إلى تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من الرئيس في مجال العمل					
13	اعمل على ترتيب الأعمال اليومية حسب الأهمية					
14	اساهم في مساعدة الزملاء في العمل لتفادي الوقوع في الأخطاء					

الملحق رقم (02): مخرجات ال SPSS

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	40	71.4	71.4	71.4
انثى	16	28.6	28.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اقل من 10 سنوات	23	41.1	41.1	41.1
من 10 - 20 سنة	30	53.6	53.6	94.6
من 21 - 30 سنة	2	3.6	3.6	98.2
أكثر من 30 سنة	1	1.8	1.8	100.0
Total	56	100.0	100.0	

المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عميد الكلية	4	7.1	7.1	7.1
نائب العميد	5	8.9	8.9	16.1
رئيس قسم	11	19.6	19.6	35.7
نائب رئيس القسم	11	19.6	19.6	55.4
اداري	25	44.6	44.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

الملحق رقم (03): نتائج اختبار الفا كرونباخ للاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	37

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	14

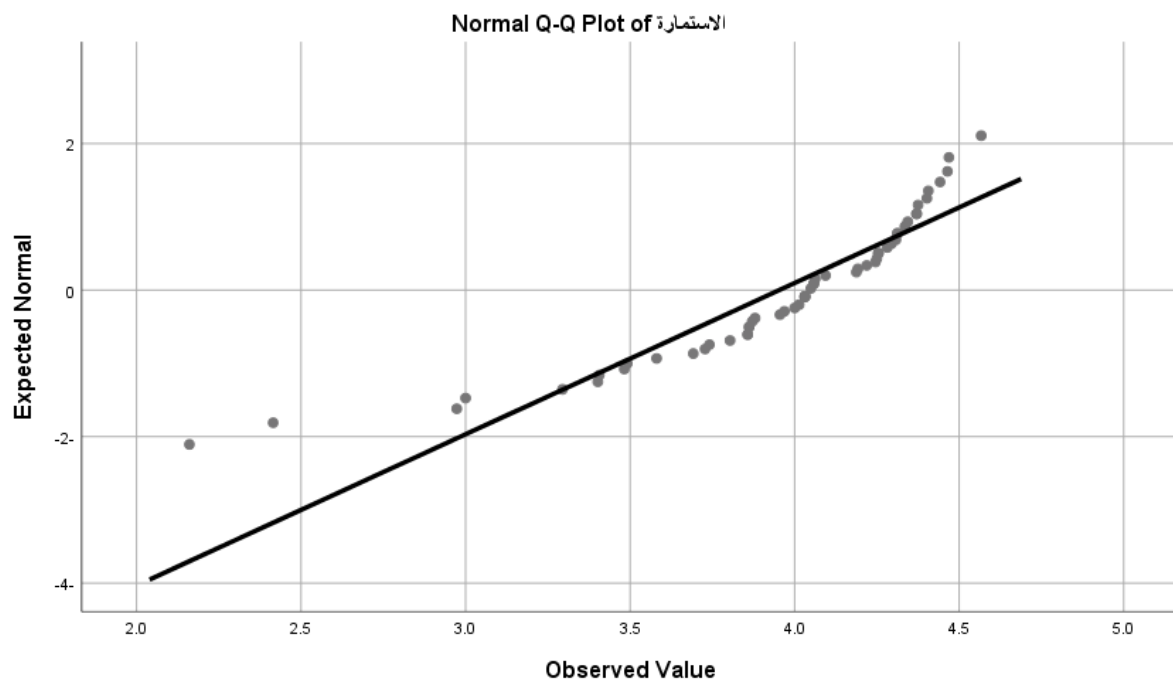
Statistics

	N		Mean
	Valid	Missing	
الجنس	56	0	1.29
الخبرة المهنية	56	0	1.66
المسمى الوظيفي	56	0	3.86
الأجهزة المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة عالية	56	0	3.39
تتناسب إمكانيات الأجهزة مع متطلبات العملية التعليمية والبحث العلمي	56	0	3.46
توجد صيانة دورية لأجهزة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات	56	0	3.70
الأجهزة المستخدمة تدعم البرامج التعليمية والإدارية المطلوبة بشكل فعال	56	0	3.23
تستخدم المؤسسة أنظمة لإدارة التعليم الالكتروني	56	0	3.61
توجد أنظمة الكترونية لإداره شؤون الطلبة والموظفين	56	0	3.98
يتم استخدام البريد الالكتروني الرسمي ووسائل الاتصال	56	0	4.20

الرقمية بشكل منتظم داخل المؤسسة			
توفر المؤسسة أدوات رقمية داعمة للتعليم مثل المحاكاة والمختبرات الافتراضية	56	0	3.14
تستخدم المؤسسة قواعد بيانات مركزية لحفظ بيانات الطلبة والاداريين والاكاديميين	56	0	3.98
يتم استخدام قواعد البيانات في مختلف العمليات الاكاديمية والإدارية	56	0	3.96
يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري لضمان دقتها	56	0	3.77
قواعد البيانات تسهل الوصول الى المعلومات المطلوبة بسرعة وسهولة	56	0	4.16
يمتلك الموظفون المهارات الأساسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	56	0	3.46
توفر المؤسسة برامج تدريب منتظمة لتطوير مهارات استخدام تكنولوجيا	56	0	3.55
تتوفر فرص متكافئة لجميع الموظفين لتلقي التدريب التكنولوجي	56	0	3.43
وجود كادر مؤهل تقني يدعم تطوير الأداء الإداري والتعليمي	56	0	3.80
احرص على تحقيق الأهداف العامة لجامعتي عند أدائي واجباتي الوظيفية بغض النظر عن المدة التي أقضيها في العمل	56	0	4.29
احرص على تنظيم مهام واجبات الوظيفة حسب حجم كل مهمة	56	0	4.46
اشعر بالرضا عن كمية الجهد المبذول في لأداء وظيفتي	56	0	3.98
ابذل لمجهودات أكبر في وظيفتي بمنحني فرص المشاركة في اتخاذ القرار	56	0	4.14
يقدر مسؤولي العمل الذي أقوم به	56	0	4.07
اسعى الى تجديد وتطوير قدراتي ومهاراتي حتى أتمكن من تنفيذ مختلف المهام	56	0	4.36
التحاقى بالدورات التدريبية يزيد من مهاراتي الوظيفية	56	0	3.96
استخدام الاعلام الالي في أداء المهام للمساهمة في سرعة التنفيذ	56	0	4.36
لدي القدرة على اتمام الوجبات والمهام الموكلة الي في وقتها المحدد مهما كانت طبيعتها	56	0	3.95
احرص على تنفيذ المهام الموكلة الي بغض النظر عن توفر الإمكانيات	56	0	4.13
اعمل على الاتصال مع الزملاء في سبيل تنفيذ واجبات العمل	56	0	4.32
اسعي الى تنفيذ الاوامر والتعليمات الصادرة من الرئيس في مجال العمل	56	0	4.52
اعمل على ترتيب الأعمال اليومية حسب الأهمية	56	0	4.20
اساهم في مساعدة الزملاء في العمل لتفادي الوقوع في	56	0	4.48

الأخطاء			
البعد الاول	56	0	3.4464
البعد الثاني	56	0	3.7321
البعد الثالث	56	0	3.9688
البعد الرابع	56	0	3.5625
المحور الثاني	56	0	4.2296
المحور الاول	56	0	3.6775
الاستمارة	56	0	3.9535

الملحق رقم (04) : نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان



Correlations

		المحور الثاني	
Spearman's rho	البعداول	Correlation Coefficient	.476
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	56
البعداثاني		Correlation Coefficient	.028
		Sig. (2-tailed)	.837
		N	56
البعداثالث		Correlation Coefficient	.332
		Sig. (2-tailed)	.012
		N	56
البعداالرابع		Correlation Coefficient	.210
		Sig. (2-tailed)	.120
		N	56
المحور الثاني		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	56
المحور الاول		Correlation Coefficient	.327
		Sig. (2-tailed)	.014
		N	56

لأجهزة المتوفرة حديثة وتعمل بكفاءة عالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	8.9	8.9	8.9
	غير موافق	10	17.9	17.9	26.8
	محايد	9	16.1	16.1	42.9
	موافق	22	39.3	39.3	82.1
	موافق بشدة	10	17.9	17.9	100.0
Total		56	100.0	100.0	

تتناسب إمكانيات الأجهزة مع متطلبات العملية التعليمية والبحث العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	7	12.5	12.5	12.5
غير موافق	6	10.7	10.7	23.2
محايد	9	16.1	16.1	39.3
موافق	22	39.3	39.3	78.6
موافق بشدة	12	21.4	21.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

توجد صيانة دورية لأجهزة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	5	8.9	8.9	8.9
غير موافق	5	8.9	8.9	17.9
محايد	11	19.6	19.6	37.5
موافق	16	28.6	28.6	66.1
موافق بشدة	19	33.9	33.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

الأجهزة المستخدمة تدعم البرامج التعليمية والإدارية المطلوبة بشكل فعال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	7	12.5	12.5	12.5
غير موافق	11	19.6	19.6	32.1
محايد	12	21.4	21.4	53.6
موافق	14	25.0	25.0	78.6
موافق بشدة	12	21.4	21.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

تستخدم المؤسسة أنظمة لإدارة التعليم الإلكتروني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	3	5.4	5.4	5.4
غير موافق	3	5.4	5.4	10.7

محايد	19	33.9	33.9	44.6
موافق	19	33.9	33.9	78.6
موافق بشدة	12	21.4	21.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

توجد أنظمة الكترونية لإداره شؤون الطلبة والموظفين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.8	1.8	1.8
غير موافق	8	14.3	14.3	16.1
محايد	2	3.6	3.6	19.6
موافق	25	44.6	44.6	64.3
موافق بشدة	20	35.7	35.7	100.0
Total	56	100.0	100.0	

يتم استخدام البريد الالكتروني الرسمي ووسائل الاتصال الرقمية بشكل منتظم داخل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.8	1.8	1.8
غير موافق	2	3.6	3.6	5.4
محايد	5	8.9	8.9	14.3
موافق	25	44.6	44.6	58.9
موافق بشدة	23	41.1	41.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

توفر المؤسسة أدوات رقمية داعمة للتعليم مثل المحاكاة والمختبرات الافتراضية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	6	10.7	10.7	10.7
غير موافق	6	10.7	10.7	21.4
محايد	28	50.0	50.0	71.4
موافق	6	10.7	10.7	82.1
موافق بشدة	10	17.9	17.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

تستخدم المؤسسة قواعد بيانات مركزية لحفظ بيانات الطلبة والاداريين والاكاديميين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.4	5.4	5.4
	غير موافق	2	3.6	3.6	8.9
	محايد	5	8.9	8.9	17.9
	موافق	29	51.8	51.8	69.6
	موافق بشدة	17	30.4	30.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

يتم استخدام قواعد البيانات في مختلف العمليات الأكاديمية والإدارية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.4	5.4	5.4
	غير موافق	2	3.6	3.6	8.9
	محايد	9	16.1	16.1	25.0
	موافق	22	39.3	39.3	64.3
	موافق بشدة	20	35.7	35.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري لضمان دقتها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.6	3.6	3.6
	غير موافق	3	5.4	5.4	8.9
	محايد	15	26.8	26.8	35.7
	موافق	22	39.3	39.3	75.0
	موافق بشدة	14	25.0	25.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

قواعد البيانات تسهل الوصول الى المعلومات المطلوبة بسرعة وسهولة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.4	5.4	5.4
	غير موافق	2	3.6	3.6	8.9
	محايد	5	8.9	8.9	17.9
	موافق	19	33.9	33.9	51.8
	موافق بشدة	27	48.2	48.2	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Total	56	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

يمتلك الموظفون المهارات الأساسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.8	1.8	1.8
غير موافق	6	10.7	10.7	12.5
محايد	22	39.3	39.3	51.8
موافق	20	35.7	35.7	87.5
موافق بشدة	7	12.5	12.5	100.0
Total	56	100.0	100.0	

توفر المؤسسة برامج تدريب منتظمة لتطوير مهارات استخدام تكنولوجيا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	4	7.1	7.1	7.1
غير موافق	6	10.7	10.7	17.9
محايد	16	28.6	28.6	46.4
موافق	15	26.8	26.8	73.2
موافق بشدة	15	26.8	26.8	100.0
Total	56	100.0	100.0	

تتوفر فرص متكافئة لجميع الموظفين لتلقي التدريب التكنولوجي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	6	10.7	10.7	10.7
غير موافق	5	8.9	8.9	19.6
محايد	15	26.8	26.8	46.4
موافق	19	33.9	33.9	80.4
موافق بشدة	11	19.6	19.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

وجود كادر مؤهل تقني يدعم تطوير الأداء الإداري والتعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	4	7.1	7.1	7.1

غير موافق	5	8.9	8.9	16.1
محايد	8	14.3	14.3	30.4
موافق	20	35.7	35.7	66.1
موافق بشدة	19	33.9	33.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	

احرص على تحقيق الأهداف العامة لجامعتي عند أدائي واجباتي الوظيفية بغض النظر عن المدة التي أقضيها في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.8	1.8	1.8
غير موافق	1	1.8	1.8	3.6
محايد	1	1.8	1.8	5.4
موافق	31	55.4	55.4	60.7
موافق بشدة	22	39.3	39.3	100.0
Total	56	100.0	100.0	

احرص على تنظيم مهام وواجبات الوظيفة حسب حجم كل مهمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	1.8	1.8	1.8
محايد	1	1.8	1.8	3.6
موافق	25	44.6	44.6	48.2
موافق بشدة	29	51.8	51.8	100.0
Total	56	100.0	100.0	

اشعر بالرضا عن كمية الجهد المبذول في أداء وظيفتي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.8	1.8	1.8
غير موافق	5	8.9	8.9	10.7
محايد	8	14.3	14.3	25.0
موافق	22	39.3	39.3	64.3
موافق بشدة	20	35.7	35.7	100.0
Total	56	100.0	100.0	

ابذل لمجهودات أكبر في وظيفتي يمنحني فرص المشاركة في اتخاذ القرار

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	3.6	3.6	3.6
	محايد	9	16.1	16.1	19.6
	موافق	24	42.9	42.9	62.5
	موافق بشدة	21	37.5	37.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

يقدر مسؤولي العمل الذي أقوم به

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.6	3.6	3.6
	غير موافق	2	3.6	3.6	7.1
	محايد	6	10.7	10.7	17.9
	موافق	26	46.4	46.4	64.3
	موافق بشدة	20	35.7	35.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

اسعى الى تجديد وتطوير قدراتي ومهاراتي حتى أتمكن من تنفيذ مختلف المهام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	3.6	3.6	3.6
	محايد	5	8.9	8.9	12.5
	موافق	20	35.7	35.7	48.2
	موافق بشدة	29	51.8	51.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

التحاقى بالدورات التدريبية يزيد من مهاراتي الوظيفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.4	5.4	5.4
	غير موافق	4	7.1	7.1	12.5
	محايد	5	8.9	8.9	21.4
	موافق	24	42.9	42.9	64.3
	موافق بشدة	20	35.7	35.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

استخدام الاعلام الالي في أداء المهام للمساهمة في سرعة التنفيذ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.8	1.8	1.8
	غير موافق	1	1.8	1.8	3.6
	محايد	5	8.9	8.9	12.5
	موافق	19	33.9	33.9	46.4
	موافق بشدة	30	53.6	53.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

لدي القدرة على اتمام الوجبات والمهام الموكلة الي في وقتها المحدد مهما كانت طبيعتها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.4	5.4	5.4
	غير موافق	2	3.6	3.6	8.9
	محايد	8	14.3	14.3	23.2
	موافق	25	44.6	44.6	67.9
	موافق بشدة	18	32.1	32.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

احرص على تنفيذ المهام الموكلة الي بغض النظر عن توفر الإمكانيات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.4	5.4	5.4
	غير موافق	1	1.8	1.8	7.1
	محايد	6	10.7	10.7	17.9
	موافق	22	39.3	39.3	57.1
	موافق بشدة	24	42.9	42.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

اعمل على الاتصال مع الزملاء في سبيل تنفيذ واجبات العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.8	1.8	1.8
	محايد	2	3.6	3.6	5.4

موافق	30	53.6	53.6	58.9
موافق بشدة	23	41.1	41.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

اسعي الى تنفيذ الاوامر والتعليمات الصادرة من الرئيس في مجال العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	3.6	3.6	3.6
محايد	1	1.8	1.8	5.4
موافق	19	33.9	33.9	39.3
موافق بشدة	34	60.7	60.7	100.0
Total	56	100.0	100.0	

اعمل على ترتيب الأعمال اليومية حسب الأهمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.8	1.8	1.8
غير موافق	1	1.8	1.8	3.6
محايد	2	3.6	3.6	7.1
موافق	34	60.7	60.7	67.9
موافق بشدة	18	32.1	32.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

اساهم في مساعدة الزملاء في العمل لتفادي الوقوع في الأخطاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	1.8	1.8	1.8
محايد	2	3.6	3.6	5.4
موافق	22	39.3	39.3	44.6
موافق بشدة	31	55.4	55.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الاستمارة	.171	56	.000	.842	56	.000

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البعداول	41	3.9512	.76216	.11903

الملحق رقم (06): قائمة الأساتذة المحكمين

التخصص	الدرجة العلمية	أساتذة التحكيم
علوم التسيير	أستاذ تعليم عالي	مرزوقي مرزوقي
علوم التسيير	أستاذ محاضر أ	دبيلي رشدي
علوم التسيير	أستاذ محاضر أ	نوة مرتضى وليد
علوم تجارية	أستاذ مساعد أ	فيصل سايفي
علوم اقتصادية	أستاذ محاضر أ	ضو نصر