

**استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي**

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

اشراف الأستاذة (ة)

بلال بوترة

إعداد الطالبتين:

قدور جهينة

بلعربي منار

نوقشت المذكرة علنا يوم 08 : /..06.../ 2023

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر01.....	د . ابراهيم ذهبي
مشرفا ومقرا	جامعة الشهيد حمه لخضر02.....	د. بلال بوترة
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر03.....	د . فوزي لوحيدي

السنة الجامعية : 2023/2022

بعنوان:

**استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي**

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

اشراف الاستاذة(ة)

إعداد الطالبتين:

قدور جهينة

منار بلعربي

نوقشت المذكرة علنا يوم: ..08../.06..../2023

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر01.....	الاسم واللقب
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر02.....	د. بلال بوترة
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر03.....	الاسم واللقب

السنة الجامعية : 2022/2023

قال الله تعالى: (وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ ورسوله والمؤمنون ۖ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
والشهادة فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ). (التوبة 105)

الاهداء

إلى ينبوع الصبر والتفائل والامل والى كل من في الوجود بعد الله ورسوله

أمي الغالية حفظها الله...

والى قيس النور والعطاء الرباني،

والدي الغالي حفظه الله ورعاه ...

إلى من اظهروا لي ما هو أجمل من الحياة أخوتي ...

إلى من جعلهم الله أخوتي بالله ... ومن أحببتهم في الله أصدقائي مع تمنياتي لهم بالنجاح ...

إلى الأرواح الطاهرة الذين فارقوا الحياة إلى الجوار الأعلى جدي وجدتي رحمهم الله ...

والى كل من دعى لنا من قريب أو بعيد.

شكر وعرهان

اشكر الله الذي خلق وهدى وسدد الخطى فخرج هذا الجهد بعونه وتوفيقه نحمده حمدا كثيرا في
المبتدى والمنتهى

وبعد سبحانه لا يسعنا إلا ان نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأستاذنا المشرف بلال بوترة لقبوله
الاشراف على هذا وصبره ودقة ملاحظاته في العمل والذي اغرقنا بجميل تفانيه وتصويباته، وغزير
نصحه

نسأل الله تعالى ان يزيد في علمه وفضله

ونتقدم بجزيل الشكر أيضا لأستاذنا لوحيدي فوزي للقيام بتوجيهنا في النظرية المناسبة لبحثنا

جزاكم الله عنا كل خير.

واوجه مسبقا ألف شكر الى أعضاء لجنة المناقشة، على سعة صبرهم لقراءة وتقييم هذا البحث.

كما نتقدم بالشكر إلى كافة الأساتذة والدكاترة الذين سهروا على تقريب مشرب العلم من
وصادفناهم طيلة مشوارنا العلمي والتعليمي.

وكل من أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع

الملخص

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر، وتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف الكشف عن الحقائق الراهنة التي تتعلق بظاهرة معينة. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من اجل الإحاطة بجوانب موضوع الدراسة. وقد اعتمدنا على المسح الشامل كون ان مجتمع البحث الذي تتوفر فيه الشروط المناسبة حجمه صغير، أما بالنسبة لأداة فقد استعملت أداة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالميدان، تم تحليل البيانات وتفسيرها في جداول بسيطة، ثم مقارنة النتائج المتحصل عليها مع الدراسات السابقة ومناقشتها على ضوء الفرضيات.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر
حيث توصلنا من خلال دراستنا الى النتائج التالية:

- ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت من الرفع من المهارات والقدرات المعرفية والقدرة على تحليل المشاكل وتوليد أفكار مبتكرة وأكثر ابداع.
- ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت على زيادة الكفاءة والفعالية في الأداء، والرفع من مستوى الخبرات المهنية وبأن العمال لم يواجهوا صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة
- ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت على استثمار الوقت بشكل فعال وبذلك يتم انجاز المهام في الوقت المحدد وأيضاً ساعدت على تنظيم واختصار الوقت وان أي نقص في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي الى حدوث تأخر في أداء العمل.

الفهرس

III	الاهداء
IV	شكر وعرهان
VI	الفهرس
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة:
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية.
2	تمهيد الفصل الأول:
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية:
3	1. الأداء:
3	1.1. المفهوم الاجرائي للأداء:
3	2. التميز:
3	1.2. المفهوم الاجرائي للتميز:
4	3. التكنولوجيا:
4	1.3. المفهوم الإجرائي لتكنولوجيا:
5	2.3. المفهوم الاجرائي لتكنولوجيا المعلومات:
6	3.3. المفهوم الاجرائي لتكنولوجيا الاتصال:
6	4. الإبداع:
7	1.4. المفهوم الإجرائي لإبداع في الأداء:
7	5. الكفاءة:
7	1.5. التعريف اللغوي:
7	2.5. المفهوم الإجرائي للكفاءة الاداء:
8	6. إدارة الوقت:
8	1.6. المفهوم الإجرائي لإدارة الوقت:
9	المبحث الثاني: العلاقة بين متغيري البحث

10	المبحث الثالث: الادبيات التطبيقية
10	1. الدراسات السابقة:
15	2. التعقيب على الدراسات السابقة:
16	3. المقاربة النظرية:
17	خلاصة الفصل الأول:
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.
21	تمهيد الفصل الثاني:
22	أولاً: الطريقة
22	1. مجتمع وعينة الدراسة:
22	2. تحديد المتغيرات وطرق قياسها:
22	ثانياً: الأدوات
22	1. أدوات جمع البيانات:
25	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
25	1. النتائج:
47	2. تحليل وتفسير ومناقشة الفرضيات:
52	3. الاستنتاجات:
53	خلاصة الفصل الثاني:
55	خاتمة:
58	قائمة المراجع:
59	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

- الجدول رقم (01): يبين توزيع العمال حسب متغير الجنس 25
- الجدول رقم (02): يبين توزيع العمال حسب متغير السن 25
- الجدول رقم (03): يبين توزيع العمال حسب متغير المستوى التعليمي 26
- الجدول رقم (04): يبين توزيع العمال حسب متغير الحالة الاجتماعية 27
- الجدول رقم (05): يبين ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع القدرات المعرفية لعامل الاتصال 27
- الجدول رقم (06): يبين ما مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على توليد أفكار مبتكرة لدى العامل 28
- الجدول رقم (07): جدول يبين ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الرفع من مستوى المهارات في حل المشكلات داخل العمل 29
- الجدول رقم (08): جدول يبين إذا ما كانت أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في القدرة على تحليل المشاكل بدقة 30
- الجدول رقم (09): جدول يبين ما مدى مساهمة نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الحد من الابداع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر 30
- الجدول رقم (10): جدول يبين إذا ما كان توفير أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يرفع من المهارات التقنية 31
- الجدول رقم (11): جدول يبين إذا ما أصبح لدى العمال مهارات كافية لإنجاز المهام المطلوبة بفاعلية في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة 32
- الجدول رقم (12): يبين ما مدى عمل المؤسسة على اكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة 33
- الجدول رقم (13): يبين ما مدى رغبة العمال في تقديم أساليب ومقترحات جديدة في أداء العمل بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة 34
- الجدول رقم (14): يبين إذا ما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد سهلت عملية التسيير والتحكم في العمل 35
- الجدول رقم (15): يبين ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة من مستوى خبراتهم المهنية 36
- الجدول رقم (16): يبين مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في التحسين من مستوى اداء العمل 37
- الجدول رقم (17): يبين مدى مواجهة صعوبات في التأقلم مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل 38
- الجدول رقم (18): يبين إذا ما كان هناك تكوين وتدريب للموظفين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لزيادة كفاءة الاداء 38
- الجدول رقم (19): يبين إذا ما كان لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة دور في نجاح السيورة التنظيمية داخل المؤسسة 39
- الجدول رقم (20): يبين إذا ما كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة تساعد في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة 40
- الجدول رقم (21): يبين مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في إنجاز المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد 41
- الجدول رقم (22): يبين مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على استثمار الوقت بشكل فعال 42
- الجدول رقم (23): يبين مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تنظيم الوقت داخل العمل 42
- الجدول رقم (24): يبين مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تأدية العمل بشكل أسرع 43
- الجدول رقم (25): يبين إذا ما كان يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى سرعة ودقة الحصول على المعلومة الخاصة بالعمل 44
- الجدول رقم (26): يبين إذا ما كانت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت على التخطيط للعمل بشكل أفضل 45
- الجدول رقم (27): يبين إذا ما كان نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يؤدي الى حدوث تأخر في العمل 45

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (01): العلاقة بين المتغيرات 9
- الشكل رقم (02): نسب توزيع العمال حسب متغير الجنس 25
- الشكل رقم (03): نسب توزيع العمال حسب متغير السن 26
- الشكل رقم (04): نسب توزيع العمال حسب المستوى التعليمي 26
- الشكل رقم (05): نسب توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية 27
- الشكل رقم (06): نسب مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع القدرات المعرفية لعمال الاتصال 28
- الشكل رقم (07): نسب ما مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على توليد أفكار مبتكرة لدى العامل 28
- الشكل رقم (08): نسب ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الرفع من مستوى المهارات في حل المشكلات داخل العمل 29
- الشكل رقم (09): نسب إذا ما كانت أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في القدرة على تحليل المشاكل بدقة 30
- الشكل رقم (10): ما مدى مساهمة نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الحد من الابداع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر 31
- الشكل رقم (11): نسب إذا ما كان توفير أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يرفع من المهارات التقنية 31
- الشكل رقم (12): نسب إذا ما أصبح لدى العمال مهارات كافية لإنجاز المهام المطلوبة بفاعلية في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة 32
- الشكل رقم (13): نسب ما مدى عمل المؤسسة على اكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة 33
- الشكل رقم (14): نسب ما مدى رغبة العمال في تقديم أساليب ومقترحات جديدة في أداء العمل بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة 34
- الشكل رقم (15): يبين إذا ما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد سهلت عملية التسيير والتحكم في العمل 35
- الشكل رقم (16): نسب ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة من مستوى خبراتهم المهنية 36
- الشكل رقم (17): نسب مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في التحسين من مستوى اداء العمل 37
- الشكل رقم (18): نسب مدى مواجهة صعوبات في التأقلم مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل 38
- الشكل رقم (19): نسب إذا ما كان هناك تكوين وتدريب للموظفين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لزيادة كفاءة الاداء 39
- الشكل رقم (20): نسب إذا ما كان لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة دور في نجاح السيورة التنظيمية داخل المؤسسة 39
- الشكل رقم (21): نسب إذا ما كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة تساعد في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة 40
- الشكل رقم (22): نسب مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في إنجاز المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد 41
- الشكل رقم (23): نسب مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على استثمار الوقت بشكل فعال 42
- الشكل رقم (24): نسب مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تنظيم الوقت داخل العمل 43
- الشكل رقم (25): نسب مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تأدية العمل بشكل أسرع 43
- الشكل رقم (26): نسب إذا ما كان يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى سرعة ودقة الحصول على المعلومة الخاصة بالعمل 44
- الشكل رقم (27): نسب تبين إذا ما كانت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت على التخطيط للعمل بشكل أفضل 45
- الشكل رقم (28): نسب تبين إذا ما كان نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يؤدي الى حدوث تأخر في العمل 46

قائمة الملاحق

- الملحق رقم (01): استمارة البحث العلمي 60
- الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي للمديرية العملي لاتصالات الجزائر بالوادي. 63
- الملحق رقم (03): المخطط الهيكلي التالي يوضح أقسام ومصالح هذه المديرية الفرعية. 64
- الملحق رقم (04): المخطط الهيكلي لأقسام ومصالح هذه المديرية الفرعية. 65
- الملحق رقم (05): المخطط التنظيمي للوكالة الاتصالات التجارية ونقطة التواجد. 66

مقدمة

مقدمة:

1. توطئة : لقد شهدا العالم في الآونة الأخيرة تطور كبيرا وتطورات سريعة ومتلاحقة في شتى المجالات وانفجارا معرفيا ومعلوماتيا كبيرا فيها، كما استمرت هذه التطورات في عصرنا الحالي لنشهد ثورة جديدة، وفي ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة التي يشهدها مجتمعنا اليوم وإبراز دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية فكلما زادت حاجة الانسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا خلق نوع من الاستمرارية والحداثة مما دفع العديد الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وتطبيقاتها ومحاوله مواكبة المستجدات. وقد زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة حيث تعتبر هذه الأخيرة بوسائلها وتقنياتها احدى اهم وأكثر المجالات استخداما في العالم والتي أحسن توظيفها وهذا عن طريق قيام حكومتها في ادراجها مما سهل العديد من التعاملات، فتحاول تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الكشف عن أفضل السبل التي تمكن المؤسسة من القيام بأداء عملها بشكل فعال، ومن ثم إيجاد الحلول لمشاكل الوقت، الجهد، الاتصال، السرعة وغيرها في تحسين صورة المؤسسة.

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة عصب أي منظمة حديثة وناجحة، إذ أن توظيف هذه التكنولوجيا الحديثة بشكل صحيح وفاعل لخدمة المؤسسة يسهم على نحو كبير في نجاحها وتقدمها وتحقيق الأداء المتميز في المؤسسات المعاصرة فضلا عن توفيره الكثير من الوقت والجهد من خلال الوصول الى المعلومات بسهولة ويسر، بما يسهم في ذات الوقت تحقيق الأداء المتميز الذي من شأنه احدث نقلة نوعية في مكانة المؤسسة وموقعها التنافسي، حيث أصبحت المؤسسة اليوم تمارس نشاطها في بيئة أكثر تغير وتعقيد ميزتها حدت المنافسة، ولضمان مستوى تنافسية أعلى يعد الأداء المتميز منهجا فكريا وأسلوبا إداريا قائما على التطوير المستمر في أساليب وطرق العمل، والسيطرة على رغبات العملاء هذا ما جعل المؤسسات تسعى جاهدة لتحقيقه كونه يلبي طموحها في احراز التفوق في الأداء من اجل البقاء والاستمرار والمساهمة في تعزيز قدراتها التنافسية والوصول الى الريادة.

ويتجلى دور المؤسسات في هذا المجال في العمل على توفير مناخ يهدف الى تنمية قدرات افرادها ودعم التفكير الإبداعي وأداء العمل بكفاءة وفاعلية وإدارة الوقت بشكل أفضل.

حيث لم يعد عمل إدارة المؤسسات بالأسلوب التقليدي أمرا ممكن في ضوء تحديات البيئة التنافسية الداخلية منها والخارجية، الامر الذي دعلها بحاجة ماسة الى أساليب إدارية مبدعة ومرنة قادرت على التكيف عن متغيرات، وكذا الرقي الى مستوى أدى متميز يساعدها للوصول الى الريادة.

ونظرا لتحديات الاستمرارية ومواجهة تغيرات البيئة الداخلية والخارجية وجبا على المؤسسات الجزائرية التعامل الصارم مع متطلبات تحقيق الأداء المتميز، إذا أصبح التميز من المفاهيم المثيرة التي تولد كما من التساؤلات عن كيفية الارتقاء بالمؤسسات.

ويمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل التالي:

2. طرح الإشكالية: ما علاقة استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالأداء المتميز لدى العاملين بالمنظمة؟

3. التساؤلات الفرعية:

- ما علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالإبداع الأداء لدى العاملين في المؤسسة؟
- ما علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بكفاءة في الأداء لدى العاملين في المؤسسة؟
- ما علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بإدارة الوقت لدى العاملين في المؤسسة؟

4. فرضيات البحث:

- توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والإبداع الأداء لدى العاملين في المؤسسة.
- توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والكفاءة في الأداء لدى العاملين في المؤسسة.

- توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وإدارة الوقت لدى العاملين في المؤسسة.

5. مبررات اختيار الموضوع:

- أسباب ذاتية:

- الاحساس بأهمية دراسة هذا الموضوع في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة لمعرفة مدى مواكبة المؤسسات لهذا التطور وما أحدثته من تسهيلات في العمل.

- الخروج من المواضيع المتداولة واختيار موضوع جديد حتى تكون دراستنا ذات اضافة جيدة.

- الرغبة في دراسة علاقة الاداء المتميز للعمال بالتطور التكنولوجي الحاصل.

- أسباب موضوعية:

- محاولة تقديم قيمة علمية لإثراء المكتبة الجامعية.

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص حيث يعتبر من المواضيع المهمة في علم اجتماع تنظيم وعمل.

- معرفة مدى استخدام المؤسسات الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

6. أهداف البحث:

- تحمل هذه الدراسة هدفا أكاديميا يكمن في إثراء مجال الدراسات البحثية التي تتناول تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والتي يمكن ان تحقق تطورات معتبرة ومعرفة مدى اهتمام الموظف باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة الاتصالات والتعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والابداع الكفاءة وإدارة الوقت لدى العاملين في المؤسسة.

7. أهمية البحث:

• الأهمية العلمية: أهمية تطبيق الجانب النظري لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والأداء المتميز وعكسهما في الجانب العملي لقطاع اتصالات الجزائر كون هذا القطاع من القطاعات الخدمائية المهمة جدا في الوقت الحالي والمستقبلي.

• الأهمية العملية: تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال استفادة المؤسسة من نتائج الدراسة في التعرف على مستوى استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من طرف العاملين والكشف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في التحسين من كفاءة وابداع وإدارة الوقت لدى العاملين في المؤسسة وما مدى الاستفادة الإيجابية منها.

8. حدود البحث:

• المجال الزمني: تمت هذه الدراسة في الفترة ما بين 17 أفريل الى غاية 21 جوان .

• المجال المكاني: تمت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بأربع فروع في بلدية الوادي حيث تمت في المقر الرئيسي اتصالات الجزائر الواقع ب اتصالات الجزائر فرع 2 بحي المنظر الجميل، اتصالات الجزائر الفرع 3 بحي النور، اتصالات الجزائر الفرع 4 بحي الشهداء.

9. منهج البحث:

يعرف المنهج على انه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الافكار العديدة أما من أجل الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليه (عمر 1997، ص 18).

يعرف ايضا انه مجموعة الاجراءات المتبعة في دراسة ظاهرة او مشكلة بحث ويقوم الباحث بسلسلة من العمليات حتى يصل إلى النتائج، وذلك عن طريق الاساليب المتبعة من اجل تحقيق الفروض التي صممت من خصائص البحث الاجتماعي (غريب، 1992، ص 77)

وتندرج دراستنا ضمن البحوث الوصفية التي لا تتوقف على مجرد جمع البيانات وانما معالجة المعطيات ايضا واستخلاص النتائج طبقا لأهداف الدراسة وما تنوي الوصول اليه

حيث يعرف المنهج الوصفي أنه: أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات والمعلومات المعينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها لدراسة الدقيقة (معمر، 2008، ص 287)

كما يعرف أيضا أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول الى اغراض محددة لوضعية أو مشكلة اجتماعية.

واختيارنا لهذا المنهج تفرضه طبيعة الدراسة ولما كان الهدف من هذا البحث هو معرفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز، وكان اختيارنا للمنهج الوصفي باعتباره الأنسب نظرا لما يتميز به من خصائص تتلاءم وطبيعة الموضوع اذ علينا ان نحصر على الوصول الى اوصاف دقيقة لهذا الموضوع المدروس، حيث نقوم بوصف شكل التغيير الضي وقع على طبيعة عمل الموظفين جراء استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات الاتصال الحديث.

10. صعوبات البحث:

- الصعوبة في تجميع نسخ الاستبيان.
- الصعوبة في تحديد مجتمع البحث نظرا لأن هناك أفراد لا يستعملون الأجهزة التكنولوجية الحديثة إلا أنهم يعملون داخل هذه المؤسسات.
- الصعوبة في تحديد وضبط عنوان الدراسة نظرا لاختلاف تسميات هذه التكنولوجيا داخل المؤسسات.

11. هيكلية البحث:

لقد جاءت هذه المذكرة مقسمة وفق الهيكلية التالية حيث قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين وذلك لتأكد من صحة الفرضيات:

• **الفصل الأول:** سنتعرض فيه الى ثلاث مباحث

المبحث الأول: الادبيات النظرية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين.

المبحث الثاني: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والأداء المتميز لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (يتضمن الدراسات السابقة والمقاربة النظرية).

• **الفصل الثاني:** سنتعرض في لدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية.

المبحث الثاني: العلاقة بين متغيري البحث.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية.

تمهيد الفصل الأول:

سنتطرق في هذا الفصل الى طرح موضوع الدراسة من خلال تحديد اسباب اختيار الموضوع واهداف الدراسة وتحديد الاشكالية وفرضيات الدراسة كما سنتناول الإطار المفاهيمي الذي يعتبر من بين العناصر الاساسية في البحث الاجتماعي، ومن ثم عرض الدراسات السابقة او المشابهة التي لها علاقة بموضوع دراستنا.

المبحث الأول: الادبيات النظرية:

1. الأداء:

هو يستخدم للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف كما نجده في كثير من الأحيان يعبر عن انجاز المهام ان الأداء كمفهوم اقتصر لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى بعضهم انه يعني الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم اثناء العمليات المرافقة للخدمات المتاحة لإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الخدمائية عليها. (عبد المالك مزهوده، 2001، ص86)

1.1. المفهوم الاجرائي للأداء:

هو تنفيذ العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر لإعماله ومسؤولياته التي يكلفه بها مسؤولي مؤسسة اتصالات الجزائر وتحقيق الأهداف بطريقة احترافية.

2. التميز:

يشير مصطلح التميز في اللغة الى الأصل ميز ويقال تميز القوم أي ساروا في ناحية وانفردوا حيث تشير الدراسات الى ان هذا المفهوم كان يستخدمه الاغريق والتي تعني بالترجمة الإنجليزية الأفضل، الشجاعة، أفضل الأحوال. كما ان التمييز مفهوم شامل يشير الى الغاية الأساسية للأداء في المنظمات المعاصرة (غريبال أحلام، 2022، ص 555)

1.2. المفهوم الاجرائي للتميز:

1.1.2. الأداء المتميز:

يعرف الاداء المتميز بأنه الاداء الاعلى مستوى من مستويات الاداء والذي يجعل المؤسسة تحتل موقع فريد في السوق، ويحقق لها بناء معرفي تراكمي شامل، يعكس مستوى نجاح المؤسسة وقدرتها على التكيف مع البيئة. ويتفق كل من برنستن ومكلولان على أن الاداء المتميز ما هو الا قدرة المنظمة على استخدام المعلومات الاستراتيجية بأسلوب معين للوصول إلى نتائج مبدعة لها معنى بالنسبة للمنظمة أي ان الاداء المتميز ما هو الا ذلك الأداء الذي يساعد المؤسسة بتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وقد عرف كوتلر الاداء المتميز من خلال طرحه نموذج يوضح فيه خصائص المؤسسات ذات الاداء المتميز المتفوق حيث أشار الى مجموعة من العوامل وصفها بأنها مفاتيح الاداء المتميز حيث يرى أن الخطوة الاولى في اتجاه

تحقيق الاداء المتميز هي تحديد اصحاب المصلحة، حيث اصبحت المؤسسات اليوم تدرك جيدا انها ما لم تلي احتياجات اصحاب المصالح ورغباتهم، لن تحقق المكانة المرموقة التي تطمح في الوصول اليها من خلال ادارة العمليات الأساسية، كما ولن تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها الخاصة لتلبية احتياجات اصحاب المصلحة.

وباختصار يمكن القول ان الاداء المتميز هو توظيف المؤسسة للقدرات والامكانيات المادية والبشرية والتنظيمية لتحقيق مستوى الاداء مما يجعلها في موقع تنافسي فريد ومتميز عن باقي منافسيها ويحقق لها البقاء والاستمرار. (غريال احلام، 2022، ص 555).

2.1.2. المفهوم الإجرائي للأداء المتميز:

أعلى درجة من الدرجات يصل إليها أداء الفرد وينفرد بها من خلال مهاراته وخبراته المتراكمة وقدراته على الابداع والسرعة في الأداء والكفاءة في العمل مما يعكس مستوى أدائه على نجاح المنظمة وتفرداها على منافسيها

3. التكنولوجيا:

يعرفها عبده سمير: التكنولوجيا هي الوسائل والأدوات التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية والتي يستعين بها الانسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية، كما ان التكنولوجيا هي حصيلة التفاعل المستمر بين الانسان والطبيعة تلك الحصيلة التي تزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة الإنتاج وتحسين نوعه او التقليل من الجهد المبذول.

كما عرفها يعقوب فهد: بأنها مساق ثقافي مهم لحياة الناس كالفلسفة، والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية وبالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواحي تكنولوجية.

وتعرف أيضا بأنها مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة والمستنبطة المعنية بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من اجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع وتستند التكنولوجيا على العلم في تقدمها وتعتمد على القاعدة الإنتاجية المرتبطة بالتنمية الشاملة من اجل نموها وتطورها. (كريمة التجاني، 2013/ 2014، ص 40)

1.3. المفهوم الإجرائي لتكنولوجيا:

هي الوسائل ولأدوات التي تستخدم للعديد من الأغراض في شتى المجالات لتطوير مهارات وفكر وذهنية الفرد في مجال عمله وحياته.

1.1.3. مفهوم المعلومات:

هي صورة للأهداف والنتائج حيث تمثلها وتأتي بمعرفة لا يملكها المستلم ولا يستطيع التنبؤ بها، المعلومات تقلل من عدم التأكد وليس لها قيمة إلا إذا كان لديها تأثيرا مفيدا على القرارات والأعمال.

المعلومات هي البيانات التي ينم اعدادها لتصبح في شكل أكثر فائدة للفرد والتي لها قيمة للمدير ليتخذ القرارات أي انها بيانات أصبحت لها قيمة بعد تحليلها او تفسيرها او تشكيلها في شكل ذا معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو في أي شكل.

هي جزء لا يتجزأ من العمل او التصرف فهي توضح له الوسائل والقيود وتدعمه بالتعريف به ومطابقته مع الأهداف كما انها تعبر عن النتائج الضرورية والمفيدة لتلم والثقافة الاجتماعية.

2.1.3. مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها او توزيعها وتصنف تحت عنوان أوسع واشمل وهو التقنيات المستندة الى الحاسوب بعلاقتها المباشرة بالنشاطات العمليات في المنظمة هي تلك الأجهزة والمعدات والمواد التي تستخدم في عملية خزن المعلومات واسترجاعها ومعالجتها وبنها لتشمل الحاسب والمصغرات والأجهزة المستخدمة في انتاجها والوسائل السمية والبصرية والاقراص الممغنطة والبرمجيات وأقراص الليزر وأجهزة الاتصالات وغيرها من التقنيات التي تستخدم في هذا المجال.

2.3. المفهوم الاجرائي لتكنولوجيا المعلومات:

انها التكنولوجيا التي تركز على الكمبيوتر والالكترونيات الدقيقة والاتصالات والالياف الضوئية والبرمجيات وشبكات المعلومات.

1.2.3. مفهوم الاتصال:

في معجم مصطلحات الكمبيوتر يعرف الاتصال بأنه عملية نقل المعطيات من جهاز الى اخر داخل نظام الكمبيوتر تنقله مثلا من طرفية الى الكمبيوتر.

كما تعرف جمعية الإدارة الامريكية أنه أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى.

وحسب رائد علم اجتماع الاتصال تشارلز كولي: ان الاتصال يبي ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمن

وهي تتضمن تعبيرات الوجه والايماءات والاشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتلفزيون

2.2.3. مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

هي الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على انتاج المعلومات توزيعها واسترجاعها وعرضها

3.3. المفهوم الاجرائي لتكنولوجيا الاتصال:

هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الافراد او الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة.

1.3.3. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحسابات الاتية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات .

عرفها هربرت سيمون: بأنها كل معلومة منطوقة او مكتوبة او الموجودة في الحاسوب او مجودة في الكتب او المجالات يتم تخزينها، تسييرها، ارسالها وإجادها.

2.3.3. المفهوم الاجرائي:

هي كل الأجهزة والتقنيات المستعملة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وهي جميع الأجهزة ومكونات الشبكات والتطبيقات والأنظمة التي تسمح لعمال اتصالات الجزائر بتفاعل في العالم الرقمي.

4. الإبداع:

إن الإبداع أو أن تكون مبدعا هو القدرة على توليد او توضيح او تطبيق أفكار وتقنيات ووجهات نظر مبتكرة وغالبا ضمن بيئة تعاونية وبالاقتراح.

بشكل وثيق يعتبر مكون رئيسيا من عناصر التفكير الهادف، وهي عملية الفكر المنظم وغير الفوضوي. وان تكون مبدعا يعني ان تكون مرتبطا الى حد كبير بالقدرات المعرفية للمتعلم، بما في ذلك المهارات التحليلية والتقييمية بالإضافة الى ذلك تعتبر عمليات التفكير التصوري أساسية للأشخاص المبدعين، غير ان الابداء يتداخل أيضا مع المهارات الاجتماعية وإدارة الذات، وبالتالي فإن الابداع الذي يرتبط بالفنون هو شرط مسبق للابتكار والسلوكيات والحلول التكيفية في كافة السياقات الحياتية، من ضمنها بيئات التعلم وبيئة العمل وحل المشكلات وإدارة الذات.(مكتب اليونيسيف للشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2015، ص3)

1.4. المفهوم الإجرائي لإبداع في الأداء:

الإبداع في الأداء: هو القدرة على إنشاء وتطوير شيء جديد داخل مؤسسة اتصالات الجزائر أو الابتكار، فالإبداع ليس إلا رؤية الفرد لظاهرة ما داخل المؤسسة بطريقة جديدة واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والاستعانة بها لتحقيق هذا الإبداع.

5. الكفاءة:**1.5. التعريف اللغوي:**

ورد على لسان العرب عن علامة ابن المنظور: يقول كافأه على الشيء يعني جازه والكفاءة في العمل: تعني القدرة عليه وحسن تصريفه.

• من وجهة نظر العمال:

الكفاءة هي القدرة على انجاز مجموعة من المهام المحددة الواضحة والقابلة للقياس في إطار النشاط.

الكفاءة هو الرشد في استخدام الموارد المتاحة بالشكل الذي يحقق اعلى مردودية وذلك بإشباع حاجات ورغبات الافراد العاملين المعنية إليهم ليعزز رغبتهم واندفاعهم للعمل.

الكفاءة هي قدرة العمالة على تطبيق المهارة جملة المعارف العلمية والعملية المرتبطة بالنشاط الاساسي للمؤسسة والمواجهة بنجاح الوضعيات الجديدة والمتطورة وغير المألوفة استجابة المؤثرات المحيطة المتمثلة في التحولات التكنولوجية والمهنية.

وتعرف الكفاءة ايضا: على انها القدرة على استعمال المهارات والمعارف الشخصية في وضعيات جديدة داخل إطار حقله المهني، كما تتضمن ايضا تنظيم العمل وتخطيطه وكذا الابتكار والقدرة على التكيف مع نشاطات غير عادية.

ويعرفها عادل مُجدّ زايد: تتضمن عملية تحديد الاسلوب الامثل لأداء الوظيفة وتصميم الادوات والمعدات المستخدمة بشكل يساعد على رفع كفاء الأداء. (كريمة التجاني، 2013/ 2014، ص 40)

2.5. المفهوم الإجرائي للكفاءة الاداء:

هو الاستغلال العقلاني الأمثل لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر للقيام بمهامهم بأقل جهد ووقت وأكثر إتقان وفاعلية بالاستعانة بتكنولوجية المعلومات والاتصال واستثمارها لتطوير المهارات والرفع من مستوى كفاءة وفعالية العامل داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية.

6. إدارة الوقت:

عرف الدكتور الخضيرى إدارة الوقت بأنها: «علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت وهي علم استثمار الزمن بشكل فعال وعملية قائمة على التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والتحفيز والاتصال والتوجيه وهي إدارة لأقل عنصر متاح للمشروع، فإذا لم نحسن ادارته فإننا لن نحسن إدارة أي شيء».

ويرى بيتر دراكر أن إدارة الوقت: تمثل فلسفة ورؤية، فالفلسفة تدل على ان ما نملكه حقيقة في هذه الحياة هو الوقت، والرؤية تدل على ان الوقت هو الحياة ذاتها، وان إدارة وقتنا تعني بالفعل إدارة حياتنا باعتبار اليوم وحدة زمنية في الحياة

وكتعريف شامل لإدارة الوقت يمكن القول ان عملية إدارية قائمة على الاستخدام الرشيد للوقت عن طريق وضع أولويات المهام والاعمال.

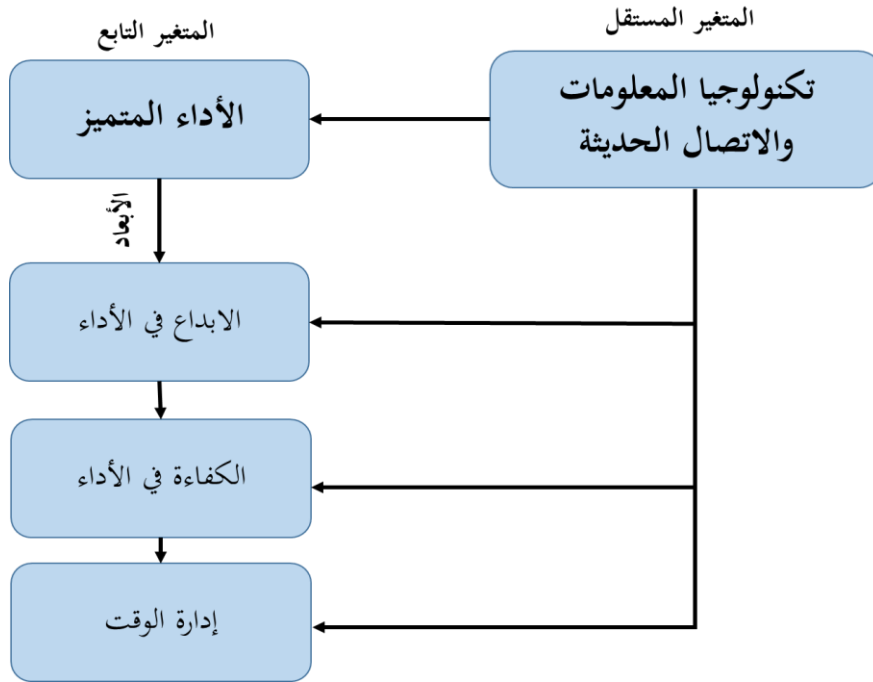
مما يستدعي ذلك قدر عالي من التخطيط المسبق والتنظيم والمتابعة وتوجيه الأداء والرقابة الفعالة للوقت بهدف تحقيق الكفاءة والعالية في استخدامه من قبل الفرد او المنظمة. (سلمى عمارة، 2018، ص 304)

1.6. المفهوم الإجرائي لإدارة الوقت:

الاستخدام الأمثل للوقت داخل المؤسسة، وذلك عبر التخطيط الأنسب لأعمال والمهام الكلف من طرف مسؤولي مؤسسة اتصالات الجزائر بما يتناسب مع عمله للاستفادة من الوقت بشكل أفضل وفعال.

المبحث الثاني: العلاقة بين المتغيرات

الشكل رقم (01): العلاقة بين المتغيرات



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المفاهيم السابقة.

في هذه الدراسة سنحاول معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي حيث قمنا بتفكيك المتغير التابع (الأداء المتميز) إلى 3 أبعاد لمعرفة العلاقة وكانت التساؤلات كالتالي:

- ما العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والابداع الأداء لدى العاملين في المؤسسة.
- ما العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والكفاءة في الأداء لدى العاملين في المؤسسة.
- ما العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وإدارة الوقت لدى العاملين في المؤسسة.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

1. الدراسات السابقة:

• الدراسة الأولى:

- دراسة بوحسان سارة كنزة 2012: وهي دراسة بعنوان الاثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مؤسستي (موبيليس) (نجمة) قسنطينة. وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية في مؤسستي موبيليس ونجمة. كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من اجل الإجابة على إشكالية البحث واثبات صحة او خطأ الفرضيات المعروضة.

وتوصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج نلخصها فيما يلي:

- النتيجة الأولى:

أصبحت المعلومة في الآونة الأخيرة اهم مصدر يستمد منه المورد البشري القوة والسلطة، ونتيجة لزيادة حجم المعلومات وسرعة تدفقها في المؤسسة، أصبح المورد البشري اول المطالبين بالتحكم والسيطرة على وظائفها لاستغلالها والاستفادة منها. وبالفعل هذا ما أثبتته كل من الدراسة النظرية والميدانية في بحثنا هذا من خلال إثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائلها المختلفة، إذ يعتبر كل الانترنت والانترانت، الإدارة الالكترونية والعمل عن بعد. ووسائل البشرية وتساعدنا على توفير أنظمة معلوماتية متطورة تختص بتنميتها وتطويرها.

- النتيجة الثانية:

اتضح ان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف تطبيقاتها، له أثر بالغ الأهمية خاصة على تسيير الموارد البشرية. اذ تساهم هذه التكنولوجيا في تقليص الجهد والوقت وبالتالي تخفيض عبء العمل، تسهيل عملية الحصول على المعلومات يعني سرعة التداول وأداء المهام وتنفيذها. تنتج من جهة زيادة تدفق العمل وتشجيع العمل الجماعي وكذا تطوير وتسهيل العمل عن بعد. إضافة الى النظم الخبيرة التي تسهل تسيير شؤون الموارد البشرية.

- النتيجة الثالثة:

تسعى كل من مؤسسة موبيليس ومؤسسة نجمة الى فرض نفسيهما في سوق خدمات الهاتف النقال، وكسب ميزة تنافسية تجعلهما أكثر قوة وتزيد من نصيبهما، لهذا تتبنى كل من المؤسستين مجموعة من الاستراتيجيات لتحقيق هدفهما ومن بينها ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوظائف المؤسس. (بوحسان سارة كتنز، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسستي MOBILIS و nadjma قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، السنة الجامعية 2012/2011)

• الدراسة الثانية:

- أحمد مهري 2015: جاءت هذه الدراسة بعنوان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الوقت في المؤسسة الجزائرية (حالة المؤسسة المينائية (EPS) سكيكدة - نموذجاً)، وهدفت هذه الدراسة الى محاولة الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة على الادارة الفعالة للوقت داخل المؤسسة ومعرفة مختلف الآراء والاتجاهات للأفراد حول استخدامهم لمختلف الوسائل الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لأن له طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصورها كمنها عن طريق جمع المعلومات حول المشكلة وتصنيفها واخضاعها لدراسة دقيقة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على العينة القصدية وذلك بسبب انها اقل تكلفة وصعوبة وذلك بسبب عدم حصولهم على القوائم الاسمية لمفردات الدراسة

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج نوجزها كالآتي:

- 83% من افراد العينة أكدوا انه كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا والاتصال الجديدة.
- 77% من افراد العينة اكدت على انها لا تواجه صعوبات اثناء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة.
- 83% من افراد العينة أكدوا على ان المؤسسة تضمن حاليا حصص تدريبية لتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا.

- 73% من افراد العينة يؤكدون ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد في فعالية الاتصال في المؤسسة.
- 90% من افراد العينة أكدوا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة حسنت من محيط العمل.
- 70% من افراد العينة ترى ان هناك سلبيات قليلة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة في المؤسسة (أحمد مهري، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الوقت في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة الميدانية EPSسكيكدة - نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة ماستر 2 في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، السنة الجامعية 2014/2015)

• الدراسة الثالثة:

- راضية بداع2017: جاءت هذه الدراسة بعنوان اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة مؤسسة رغوة الجنوب -تقرت-)، هدفت هذه الدراسة الى اختبار مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على الأداء الوظيفي، ذلك من اجل إيجاد احسن علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء الوظيفي، تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء الوظيفي والوقوف على مستوى الاداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة والوقوف على مدى ادراك المؤسسة محل الدراسة لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة وتحديد الوضع الحالي لها، وتم الاعتماد ايضا على المنهج الاستقصائي والمنهج الاحصائي، تم الاعتماد على العينة القصدية وذلك لاعتبارات علمية كوجود أدلة وبراهين مقبولة ومنطقية تؤكد أن هذه العينة تمثل المجتمع.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج نوجزها كالآتي:

- تطبق مؤسسة رغوة الجنوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة لكن على مستوى الادارة فقط.
- توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء الوظيفي للعاملين
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية للأفراد العينة على اجاباتهم حول الاداء الوظيفية. (راضية بداع، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة مؤسسة رغوة الجنوب، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر)

• الدراسة الرابعة:

- أسامة عميور وسهام عسكري 2017: جاءت هذه الدراسة بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي (دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل)، وهدفت هذه الدراسة الى ابراز الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر ولاطلاع المهتمين بالتكنولوجيا الاتصال الحديثة بأهمية الموضوع وما يمكن ان تقدمه من اسهامات في ما يخص عصرنة المؤسسات، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لما يتميز به من خصائص تتلاءم وطبيعة الدراسة وذلك للوصول الى اوصاف دقيقة لهذا الموضوع المدروس، وقد تم الاعتماد على اسلوب المسح الشامل وذلك بسبب أن مجتمع البحث صغير .

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج نوجزها كالآتي:

- أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير وهذا ما اكده نسبة المبحوثين 100%.
- أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل تقوم بتسخير تكنولوجيا الاتصال التي تخدم مصالحها وتساعد الموظفين على تأدية مهامهم وكذا توفير الراحة والوقت لهم 97,22%.
- خلصت الدراسة على أن اغلب الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل كانت لديهم معرفة مسبقة حول تكنولوجيا الاتصال المختلفة
- يتضح من خلال اجابات المبحوثين ان اغلبهم قادرين على التعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشتى انواعها.
- بينت الدراسة ان اغلب الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل يتعلمون استخدام تكنولوجيا الاتصال من داخل المؤسسة وهذا ما جاءت به إجاباتهم.
- أكدت اجابات المبحوثين أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل تضمنت دورات تدريبية للموظفين فيها.
- بينت الدراسة ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت شكل العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل بشكل كبير.

- أكدت اجابات المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل بنسبة قدرت ب 100%.

- أكدت إجابات المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة جعلت العمل أكثر تنظيماً (أسامة عموري، سهام عسكري، دور تكنولوجيا والاتصال تحسين الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص: الاتصال والعلاقات العامة، السنة الجامعية 2016/2017)

• الدراسة الخامسة:

- دراسة كروش أسماء وغياط خولة 2018: وهي دراسة بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية (دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة)، وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، اما العينة فتتمثل في عاملين جامعة قاصدي مرباح.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج:

- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد على ان جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية من اجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية.

- وجود تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرباح وفقا لمتغير الفئة الوظيفية.

- تسعى جامعة قاصدي مرباح الى العمل على تحسين أداء الموارد البشرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالشكل الأمثل. (كروش أسماء وغياط خولة، 2018، مذكرة شهادة ليسانس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، تخصص تسيير الموارد البشرية، 2018)

• الدراسة السادسة:

- دراسة حسيبة مجدوب ولطيفة العايب 2018: وهي دراسة بعنوان توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية (دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس)، وهدفت هذه الدراسة الى معرفة

مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية، واعتمدت الباحثتان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي بغية معرفة كل حيثيات وجوانب موضوع الدراسة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها في الآتي:

- بينت الدراسة ان جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والهاتف النقال هي الوسائل التكنولوجية المستخدمة بشكل دائم في تخزين المعلومات والملفات والحصول عليها وتبادلها والاتصال بزملاء العمل.
- بينت الدراسة ان موظفي مطار عباس فرحات يعتمدون بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم.
- هو تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تقليل كلفة حفظ المعلومات والارشيف وسرعة وصول المعلومات وشفافيتها.

- بينت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها تأثير إيجابي في رفع مستوى أداء الموظفين بالمطار.

- بينت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الاتصال بين الموظفين ولها دور في عملية التنظيم واتخاذ القرارات.

- بينت الدراسة ان استحداث تكنولوجيا الاتصال الحديثة باستمرار حسب متغيرات العمل يزيد من فعاليتها داخل المؤسسة. (حسيبة مجدوب ولطيفة العايب، توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية، دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2017/2018)

2. التعقيب على الدراسات السابقة:

اتضح من عرض الدراسات السابقة على اختلافها مما يلي:

1. ركزت كل الدراسات السابقة أكدت على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات مثل دراسة احمد مهري، أسامة عميور وسهام عسكري، راضية بداع، دوادي غريب وعطية العربي ولشهب الصادق، حسيبة مجدوب، لطيفة العايب.

2. تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة احمد مهري، أسامة عميور وسهام عسكري، راضية بداع من حيث تناولهما للموضوعات الخاصة بتأثير وعلاقة تكنولوجيا المعلومات على تسيير الموارد البشرية وأداء العمال وتتشابه مع البعد الثالث لدراستنا الحالية كونها تطرقت الى عنصر إدارة الوقت، وهو ما تسعى هذه الدراسة لتسليط الضوء عليه من

خلال التعرف على علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العامل في المؤسسات.

3. استفادنا من الجانب النظري والجانب الميداني من الدراسات السابقة أثناء إعداد هذه الدراسة.

4. على رغم من استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة واشراكها معها في مجال الاهتمام بموضوعات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء العمال داخل المؤسسة الا انها تختلف عن هذه الدراسات من حيث ان الدراسة الحالية تركز الاهتمام على العلاقة اذا ما كانت ساعدت العمال اثناء العمل وخففت من عبء العمل وساهمت في التطوير من فكر العامل وتحسين أدائه لمهامه وتأدية العمل بأكثر ابداع و كفاءة وفعالية واقل وقت وجهد ، وهو ما سجلنا غيابه من مختلف الدراسات السابقة ما عدا دراسة احمد مهري والتي تطرقت الى هذه الموضوعات بشكل سطحي.

5. استفدنا من اطلاعنا على الدراسات السابقة بانها ساعدتنا بالتعرف على المنهج المناسب لهذه الدراسة حيث ان الدراسات السابقة اتفقت جميعها على المنهج الوصفي التحليلي، اما بالنسبة للعينة فالبعض استعمل العينة القصدية والبعض الاخر تشابه مع دراستنا باستعمال المسح الشامل.

6. رغم التشابه والاختلاف القائم بين هذه الدراسة ومختلف الدراسات السابقة والمشابهة التي اوردناها فإن هذه الدراسة ستكون مكملة لرصيد المعرفي والعلمي المقدم لهذا التخصص والمتعلق بالتسليط الضوء على الأداء المتميز في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة.

3. المقاربة النظرية:

استخدمنا في هذا البحث نظرية تحليل النظم عند بارسونز ذلك لأنها النظرية المناسبة التي تقدم تفسير واضح لموضوع بحثنا.

وقد تم اختيار هذه النظرية لعدة أسباب نذكر منها:

- لأن هذه النظرية تعمل على معالجة كل معلوم وعلاقة العناصر فيه وعلاقة هذه العناصر ببعضها من إطار الكل، ومنه تخدم العلاقة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الأداء المتميز.
- لأن هذه النظرية في المستوى الرابع، منها تعمل على دراسة تطوير السبل البديلة بمعنى ان نظام مؤسسة الاتصالات بنظامها القائم تقوم بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من اجل تطوير الأداء المتميز.

- لأن المستوى الرابع من هذه النظرية يعمل على اختيار السبل البديلة ودراسة الفرق بين الكلفة وهي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، والفاعلية ونقصد بها الأداء المتميز. (موفق الحمداني، دس، ص 92)
وقد تم توظيف هذه النظرية في تحليل نتائج وبيانات بحثنا.

خلاصة الفصل الأول:

لقد تطرقنا في الفصل الأول إلى نظرة شاملة حول المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء المتميز، والابعاد التي تمت دراستها، الابداع، الكفاءة، إدارة الوقت، وعرض الدراسات السابقة والمشابهة للموضوع والمقاربة النظرية.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل الثاني

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

خلاصة الفصل الثاني

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الملاحق

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولاً: الطريقة

- مجتمع وعينة الدراسة
- تحديد المتغيرات وطرق قياسها

ثانياً: الأدوات

- أدوات جمع البيانات
- الأدوات والأساليب الإحصائية

تمهيد الفصل الثاني:

سنتطرق في هذا الفصل الى الجزء الميداني الذي يمكن الباحث من جمع المعلومات من المجتمع الذي يقوم بدراسته لمحاولة اثبات الدراسة والاجابة عن تساؤلات الاشكالية والتأكيد على صحة الفرضيات من خلال مجموعة من الادوات التي تساعدنا في جمع المعلومات من الواقع مكان الدراسة وذلك ما سنحاول تناوله في هذا الفصل .

أولاً: الطريقة

1. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع البحث وهو مجموعة الافراد او العناصر الذين تتوفر فيهم شروط الدراسة وفي هذه الدراسة مجتمع البحث هم عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بفروعها الأربعة وقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة نظرا الى صغر حجم مجتمع البحث بسبب ان دراستنا تقتصر فقط على العمال الذين لهم احتكاك مباشر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2. تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

اعتمدنا في دراستنا على متغيرين المتغير الأول هو المتغير المستقل وهو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والمتغير الثاني وهو المتغير التابع والذي تم تفكيكه هو الأداء المتميز.

وتم اجراء دراسة العلاقة بين المتغيرين عن طريق توزيع استمارة الاستبيان المكونة من أربعة بنود، ثم تم جمع الاستبيانات واجابات المبحوثين وتفرغها في جداول تكرارية تتضمن تكرارات والنسب المئوية وتم تحليل هذه النسبة المئوية لمعرفة العلاقة بين المتغيرات

ثانياً: الأدوات

1. أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على الاستبيان في هذه الدراسة بسبب طبيعة الدراسة وانه يخدمنا اكثر من الأدوات الأخرى ، وقد قمنا بأعداد استمارة الاستبيان لبحثنا هذا بالاعتماد على كلا النوعين من الاسئلة المغلقة والمفتوحة وهذا من اجل الوصول الى ادق النتائج حول الموضوع المدروس، لان هناك نوعا من الاسئلة تفرض علينا ان نجعلها مفتوحة من اجل ان تكون الاجابة اكثر دقة وموضوعية ، حيث ضبطنا الاسئلة بطريقة تمس كافة جوانب الموضوع المدروس وتغطية كل مؤشرات التساؤلات المقدمة في الدراسة وقد تضمنت (23) سؤالا، اما من ناحية المضمون فقد ضمت أسئلة خاصة بالمحاور المدروسة والتي جاءت كالتالي :

المحور الاول: يضم اسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية وعددها أربعة (04) أسئلة.

المحور الثاني: يضم اسئلة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعلاقتها بالإبداع لدى

موظفين مؤسسة الاتصالات الجزائرية وبلغ عدد هذه الأسئلة ستة أسئلة (06)

المحور الثالث: يضم اسئلة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال الحديثة وعلاقتها بالكفاءة لدى موظفين مؤسسة الاتصالات الجزائرية وبلغ عدد هذه الأسئلة ستة اسئلة (06)

المحور الرابع: يضم اسئلة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعلاقتها بإدارة الوقت لدى موظفين مؤسسة الاتصالات الجزائرية وبلغ عدد هذه الأسئلة سبعة اسئلة (07)

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً: النتائج

- عرض النتائج.
- الوسائل التوضيحية (الجداول والأشكال).

ثانياً: المناقشة

- تحليل وتفسير المعطيات
- ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها
- التوصل الى استنتاجات

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

1. النتائج:

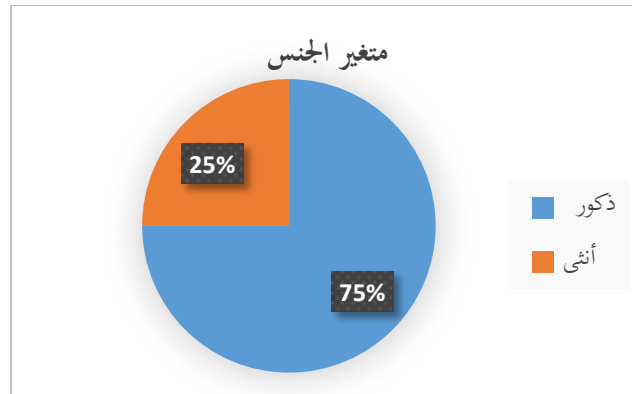
عرض النتائج والوسائل التوضيحية.

الجدول رقم (01): يبين توزيع العمال حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
75%	30	ذكر
25%	10	انثى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (02): نسب توزيع العمال حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

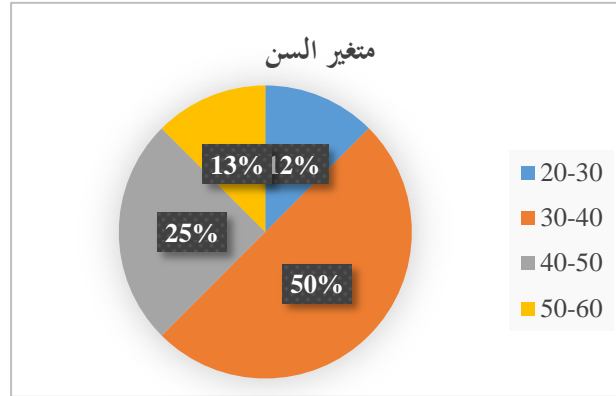
يتضح من خلال الجدول رقم 01 المتعلق بتوزيع العمال حسب متغير الجنس ان اغلب العمال ذكور وبنسبة قدرها 75% في حين ان النساء بنسبة قدرها 25%، ومن خلال هذه المعطيات نستنتج ان أكبر نسبة هم فئة الذكور، وهذا راجع لطبيعة النشاط في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.

الجدول رقم (02): يبين توزيع العمال حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
12.5%	5	30-20
50%	20	40-30
25%	10	50-40
12.5%	5	60-50
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (03): نسب توزيع العمال حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

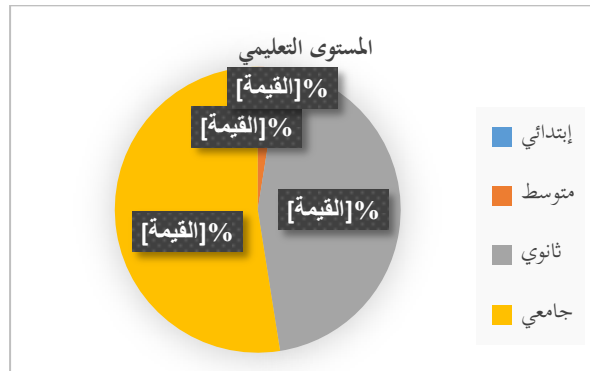
- يتضح من خلال الجدول رقم 02 المتعلق بتوزيع العمال حسب متغير السن ان نسبة 50% من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 20 و 30 سنة ثم تليها الفئة العمرية ما بين 40 و 50 سنة بنسبة قدرها 25% ثم تأتي بعدها الفئة العمرية ما بين 20 و 30 سنة وبنسبة قدرها 12.5% واخيرا الفئة العمرية ما بين 50 و 60 وبنسبة قدرها 12.5% منه نستنتج ان اغلب العمال من الفئة العمرية المتوسطة تتراوح اعمارهم بين ما بين 30 و 40

الجدول رقم (03): يبين توزيع العمال حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
2.5%	1	متوسط
45%	18	ثانوي
52.5%	21	جامعي
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (04): نسب توزيع العمال حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

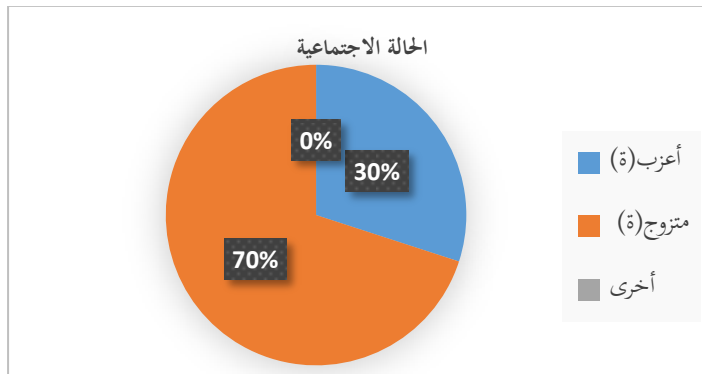
- يتضح من خلال الجدول رقم 02 المتعلق بتوزيع العمال حسب متغير المستوى التعليمي أن أغلب العمال وبنسبة قدرها 52.5% هم ذوي مستوى جامعي ونسبة 45% هم ذوي مستوى ثانوي، بينما نسبة 2.5% هم ذوي مستوى متوسط، وهذا يدل على ان المؤسسة يغلب عليها العمال ذوي الشهادات العليا.

الجدول رقم (04): يبين توزيع العمال حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
30%	12	أعزب(ة)
70%	28	متزوج(ة)
0%	0	أخرى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (05): نسب توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

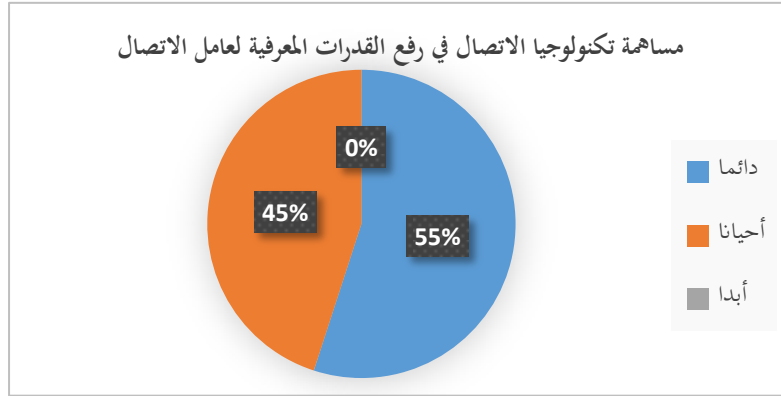
يتضح من خلال الجدول رقم 02 المتعلق بتوزيع العمال حسب متغير الحالة الاجتماعية أن نسبة 30% هم متزوجون بينما نسبة 30% هم عزاب، ومن خلال هذه البيانات نستنتج أن أفراد مجتمع البحث هم متزوجون.

الجدول رقم (05): يبين ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع القدرات المعرفية لعامل الاتصال

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
55%	22	دائما
45%	18	أحيانا
0%	0	أبدا
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (06): نسب مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع القدرات المعرفية لعامل الاتصال



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

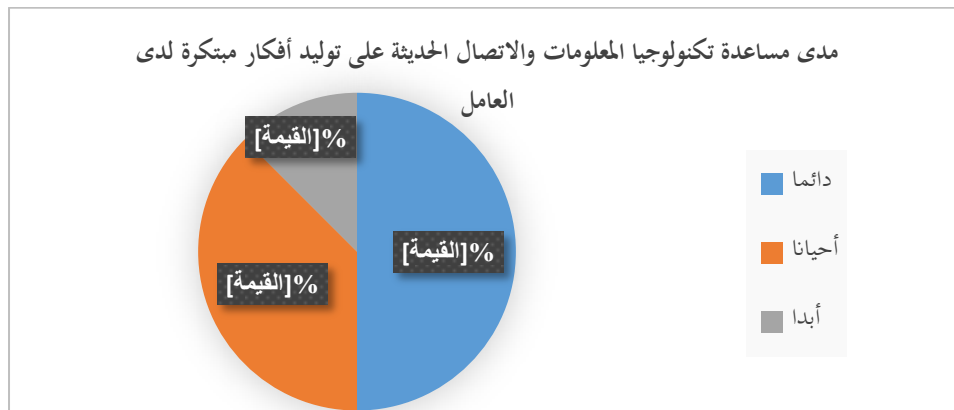
يتضح من خلال الجدول رقم 05 المتعلق بمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في رفع قدرات المعرفية لدى العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر أن النسبة الأكبر من المبحوثين أجابوا بـ "دائما" حيث قدرت بـ: 55% أما النسبة التي تليها فقد كانت 45% بالمثل ممن أجابوا بأحيانا وتشير هذه النتائج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لها مساهمة واضحة في رفع القدرات المعرفية لدى العامل في المؤسسة موضوع الدراسة.

الجدول رقم (06): يبين ما مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على توليد أفكار مبتكرة لدى العامل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	20	50%
أحيانا	15	37.5%
ابدا	5	12.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (07): نسب ما مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على توليد أفكار مبتكرة لدى العامل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

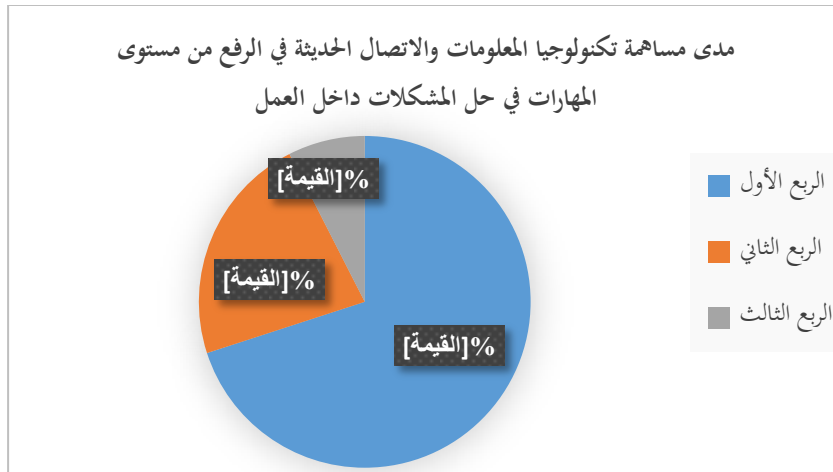
يتضح من خلال الجدول رقم (06) المتعلق بمدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على توليد أفكار مبتكرة لدى العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 50% اما النسبة التي تليها قد كانت 37.5% أجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 12.5% أجابوا بأبدا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على توليد أفكار مبتكرة لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (07): جدول يبين ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الرفع من مستوى المهارات في حل المشكلات داخل العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	28	70%
أحيانا	9	22.5%
أبدا	3	7.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (08): نسب ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الرفع من مستوى المهارات في حل المشكلات داخل العمل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (07) المتعلق بمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الرفع من مستوى المهارات في حل المشكلات داخل العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 70% أما النسبة التي تليها قد كانت 22.5% أجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 7.5%

اجابوا ب أبدأ، ومنه نستنتج ونلاحظ ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في الرفع من مستوى المهارات في حل المشاكل داخل العمل.

الجدول رقم (08): جدول

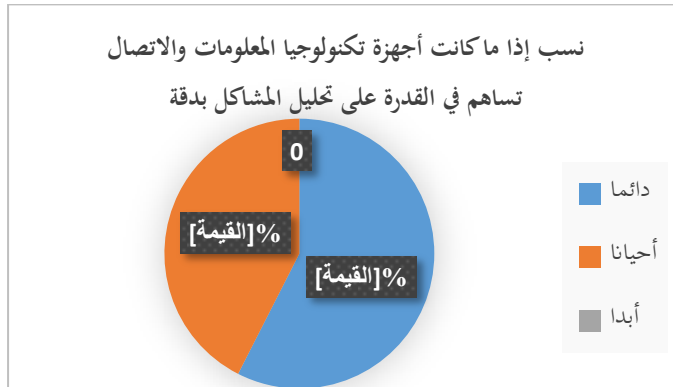
تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المشاكل بدقة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
57.5 %	23	دائما
42.5 %	17	أحيانا
0 %	0	أبدا
100 %	40	المجموع

يبين إذا ما كانت أجهزة
تساهم في القدرة على تحليل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (09): نسب إذا ما كانت أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في القدرة على تحليل المشاكل بدقة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (08) المتعلق إذا ما كانت أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في القدرة على تحليل المشاكل بدقة في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 57.5 % اما النسبة التي تليها قد كانت 42.5 % اجابوا بأحيانا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في القدرة على تحليل المشاكل بدقة.

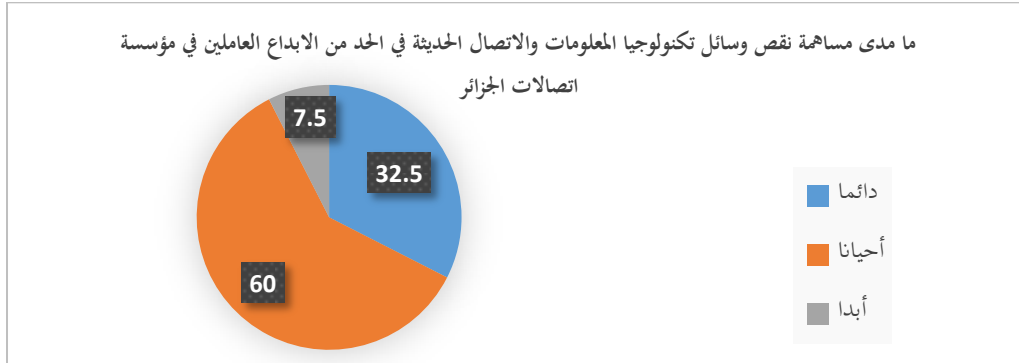
الجدول رقم (09): جدول يبين ما مدى مساهمة نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الحد من الابداع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
32.5 %	13	دائما
60 %	24	أحيانا
7.5 %	3	ابدا

المجموع	40	% 100
---------	----	-------

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (10): ما مدى مساهمة نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الحد من الابداع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

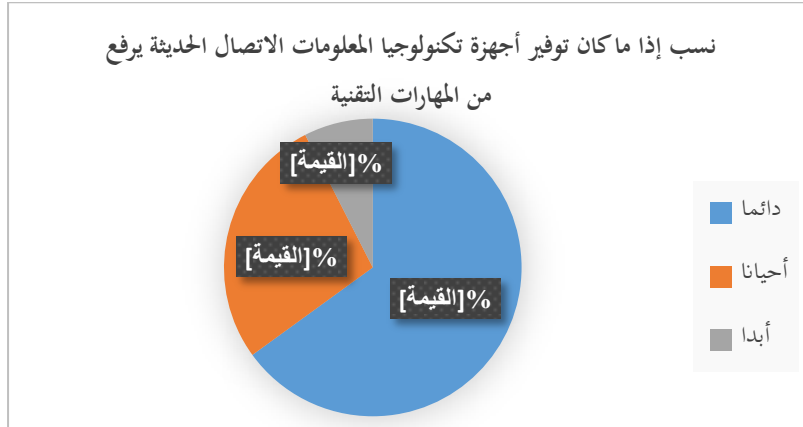
يتضح من خلال الجدول رقم (09) المتعلق بمدى مساهمة نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الحد من الابداع لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب احيانا حيث قدرت ب 60 % اما النسبة التي تليها قد كانت ب 32.5% أجابوا بدائما وأخيرا نسبة 7.5 % أجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان نقص تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحيانا ما يساهم في الحد من الابداع وذلك بسبب ان اغلبية العمال ليسوا على دراية بالوسائل الحديثة.

الجدول رقم (10): جدول يبين إذا ما كان توفير أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يرفع من المهارات التقنية.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
65%	26	دائما
27.5%	11	أحيانا
7.5%	3	أبدا
100 %	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (11): نسب إذا ما كان توفير أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يرفع من المهارات التقنية.



• التعليق:

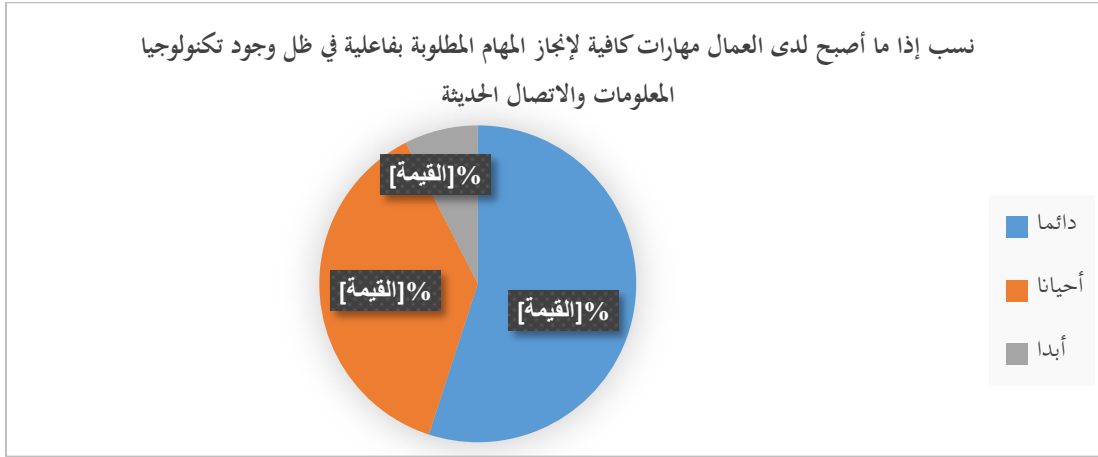
يتضح من خلال الجدول رقم (10) المتعلق بـ إذا ما كان توفير أجهزة تكنولوجيا المعلومات الاتصال الحديثة يرفع من المهارات التقنية لدى العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 65 % أما النسبة التي تليها قد كانت 27.5% أجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 7.5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان غالبا ما يؤدي توفير أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى الرفع من الحد من المهارات التقنية لدى العمال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (11): جدول يبين إذا ما أصبح لدى العمال مهارات كافية لإنجاز المهام المطلوبة بفاعلية في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

النسبة المتوقعة	التكرار	الاحتمالات
55%	22	دائما
37.5%	15	أحيانا
7.5%	3	ابدا
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (12): نسب إذا ما أصبح لدى العمال مهارات كافية لإنجاز المهام المطلوبة بفاعلية في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

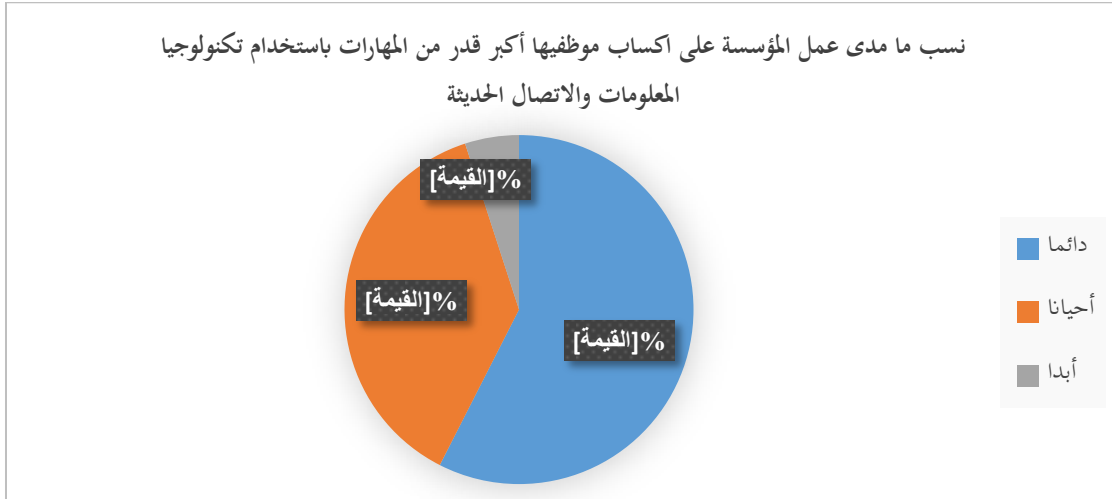
• التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (11) المتعلق ب: إذا ما أصبح لدى العمال مهارات كافية لإنجاز المهام المطلوبة بفاعلية في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لدى العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين أجابوا بدائما حيث قدرت 55% اما النسبة التي تليها قد كانت 37.5% أجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 7.5% أجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان اغلب العمال اتفقوا على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد في اكتساب مهارات لإنجاز المهام المطلوبة في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال. الجدول رقم (12): يبين ما مدى عمل المؤسسة على اكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	23	57.5%
أحيانا	15	37.5%
ابدا	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (13): نسب ما مدى عمل المؤسسة على اكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.



• التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (12) المتعلق بمدى عمل المؤسسة على اكساب كبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة للعامل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من الباحثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 57.5 % اما النسبة التي تليها قد كانت 37.5% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 7.5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان اغلب العمال اتفقوا على ان باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال اكتسبوا أكبر قدر من المهارات أي ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساهم في الرفع من مهارات العامل داخل المؤسسة.

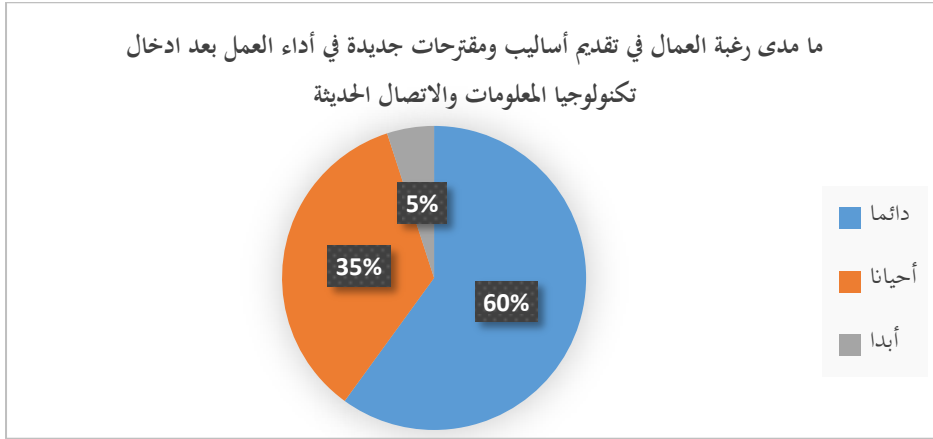
الجدول رقم (13): يبين ما مدى رغبة العمال في تقديم أساليب ومقترحات جديدة في أداء العمل بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	24	60%
أحيانا	14	35%
أبدا	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (14): نسب ما مدى رغبة العمال في تقديم أساليب ومقترحات جديدة في أداء العمل بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الحديثة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

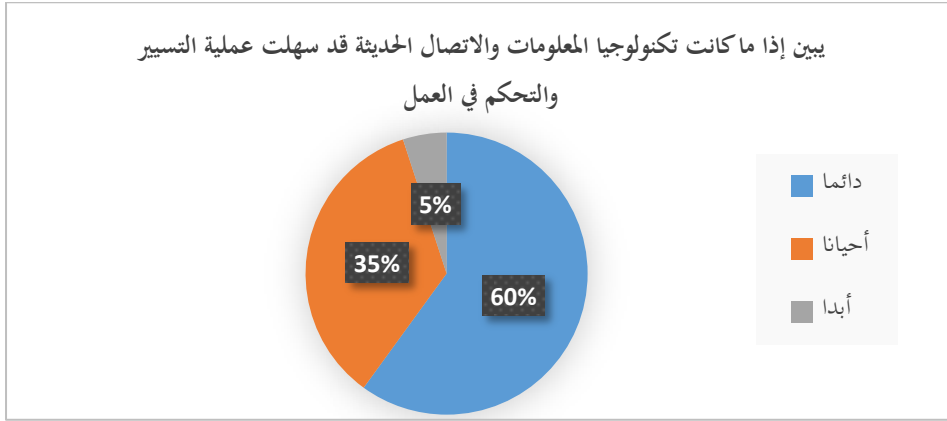
يتضح من خلال الجدول رقم (13) المتعلق بمدى رغبة عمال مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم أساليب ومقترحات جديدة في أداء العمل بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أن النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 60 % اما النسبة التي تليها قد كانت 35% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التطوير من فكر العامل وتنمي داخله روح الابداع وتجعله يرغب في تقديم أساليب ومقترحات أساليب جديدة.

الجدول رقم (14): يبين إذا ما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد سهلت عملية التسيير والتحكم في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
60%	24	دائما
35%	14	أحيانا
5%	2	ابدا
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (15): يبين إذا ما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد سهلت عملية التسيير والتحكم في العمل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

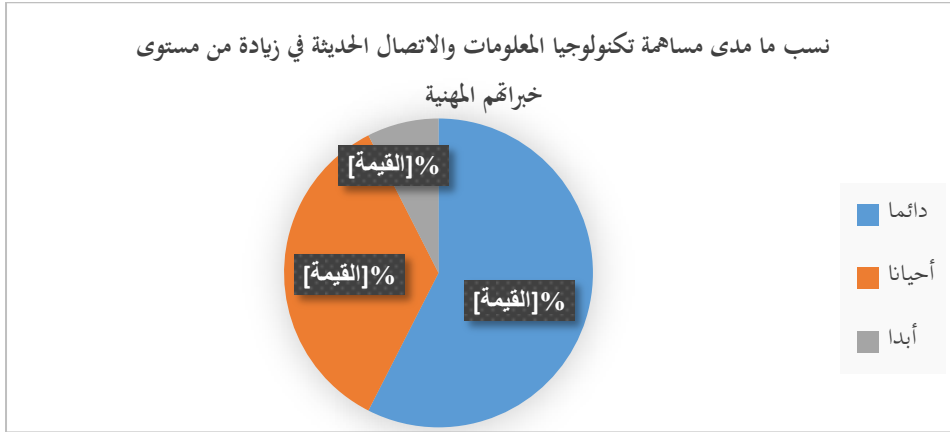
يتضح من خلال الجدول رقم (14) المتعلق إذا ما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد سهلت عملية التسيير والتحكم في العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين أجابوا ب دائما حيث قدرت 60 % اما النسبة التي تليها 20 قد كانت 35% أجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 5% أجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان اغلب العمال قد أكدوا على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد سهلت وسادتهم على العمل ومنحتهم القدرة في التسيير والتحكم داخل العمل.

الجدول رقم (15): يبين ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة من مستوى خبراتهم المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
57.5%	23	دائما
35%	14	أحيانا
7.5%	3	أبدا
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (16): نسب ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة من مستوى خبراتهم المهنية.



• التعليق:

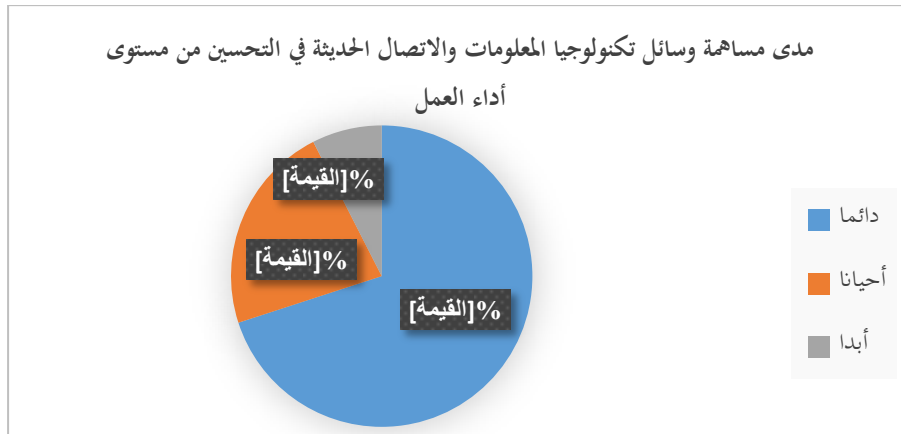
يتضح من خلال الجدول رقم (15) المتعلق بمدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة من مستوى الخبرات المهنية لدى العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 57.5 % اما النسبة التي تليها قد كانت 35% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 7.5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة من مستوى خبراتهم المهنية.

الجدول رقم (16): يبين مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في التحسين من مستوى اداء العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	28	70%
أحيانا	9	22.5%
ابدا	3	7.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (17): نسب مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في التحسين من مستوى اداء العمل.



• التعليق:

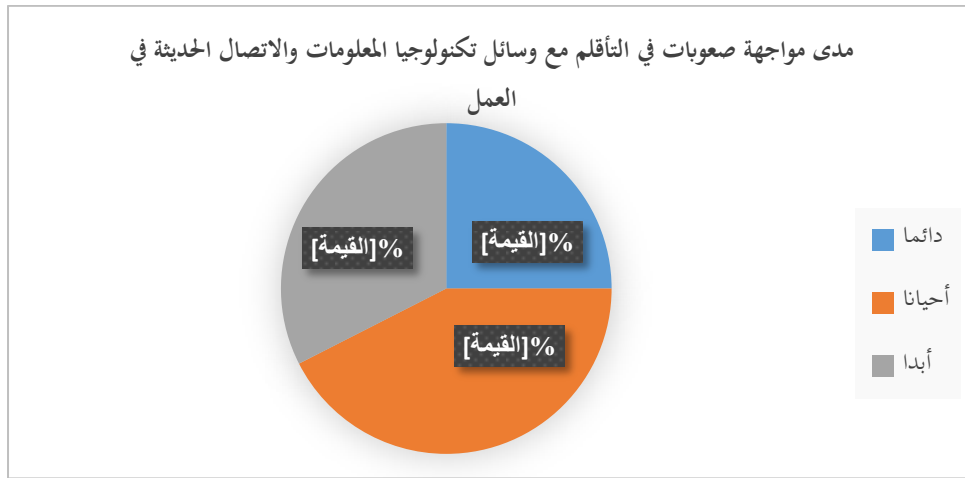
يتضح من خلال الجدول رقم (16) المتعلق بمدى مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في التحسين من مستوى اداء العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 70% اما النسبة التي تليها قد كانت 22.5% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 7.5% أجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان اغلب العمال أكدوا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ساعدتهم على التحسين من مستوى اداء عملهم بسبب انها سهلت عليهم الاعمال واداء اعمالهم بشكل أسرع وأفضل.

الجدول رقم (17): يبين مدى مواجهة صعوبات في التأقلم مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	10	25%
أحيانا	17	42.5%
أبدا	13	32.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (18): نسب مدى مواجهة صعوبات في التأقلم مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (17) المتعلق بمدى مواجهة صعوبات في التأقلم مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب أحيانا حيث قدرت 42.5% أما النسبة التي تليها قد كانت 37.5% أجابوا ب: دائما وأخيرا نسبة 32.5% أجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان اغلب عمال مؤسسة اتصالات الجزائر أحيانا ما يواجهون صعوبات في التأقلم مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة كونها دخیل حديث في بعض الفروع.

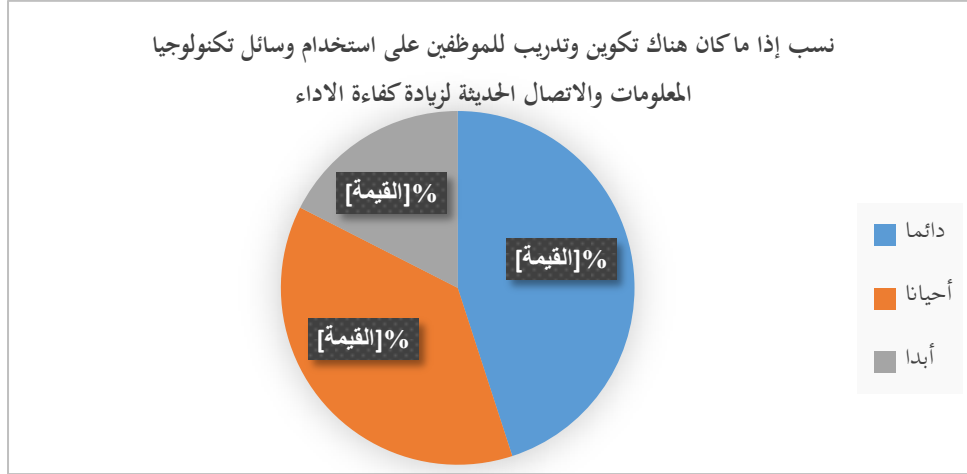
الجدول رقم (18): يبين إذا ما كان هناك تكوين وتدريب للموظفين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لزيادة كفاءة الاداء.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	18	%45
أحيانا	15	%37.5
ابدا	7	%17.5
المجموع	40	%100

نتائج الاستبيان.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على

الشكل رقم (19): نسب إذا ما كان هناك تكوين وتدريب للموظفين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لزيادة كفاءة الاداء.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

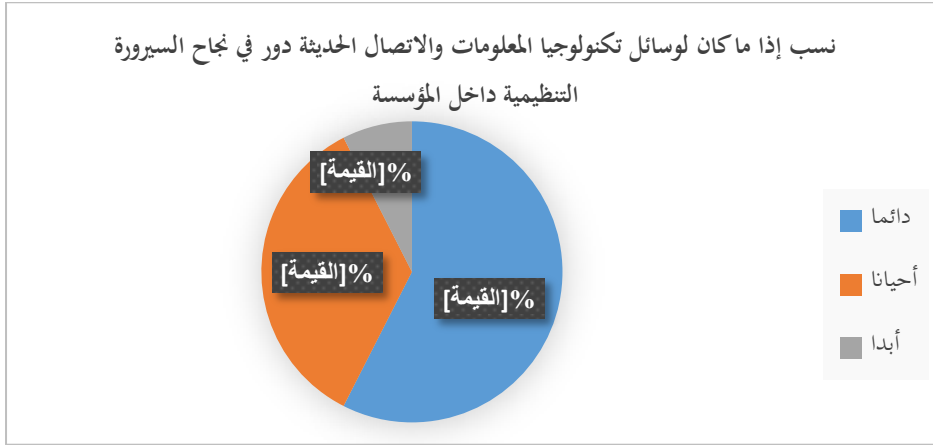
يتضح من خلال الجدول رقم (18) المتعلق اذا ما كان هناك تكوين وتدريب للموظفين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لزيادة كفاءة الاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 45 % أما النسبة التي تليها قد كانت 37.5% أجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 17.5 % أجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج أن بعض الفروع من مؤسسة اتصالات الجزائر حارصة على تكوين وتدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بينما بعض المؤسسات لم تولي الاهمية لهذا الجانب.

الجدول رقم (19): يبين إذا ما كان لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة دور في نجاح السيرورة التنظيمية داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	23	%57.5
احيانا	14	%35
ابدا	3	%7.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (20): نسب إذا ما كان لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة دور في نجاح السيرورة التنظيمية داخل المؤسسة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

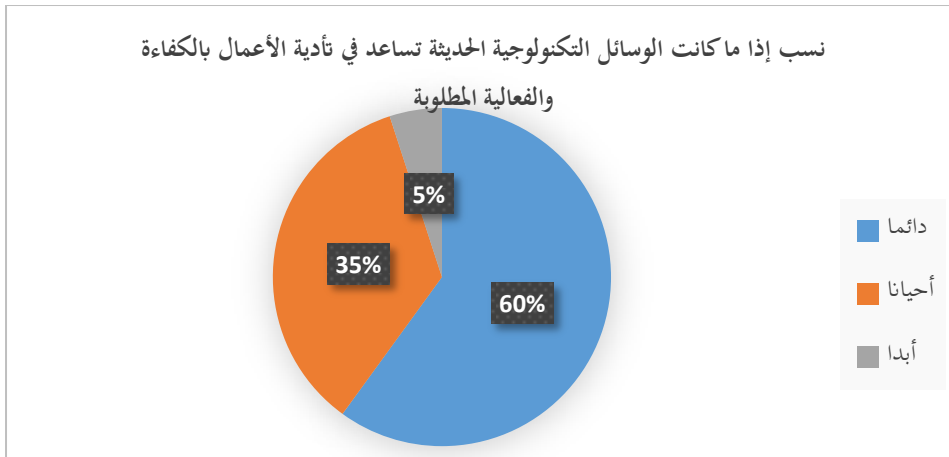
يتضح من خلال الجدول رقم (19) المتعلق إذا ما كان لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة دور في نجاح السيورة التنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 57.5% اما النسبة التي تليها قد كانت 35% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 7.5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعدت على نجاح السيورة التنظيمية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (20): يبين إذا ما كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة تساعد في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	24	60%
أحيانا	14	35%
أبدا	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (21): نسب إذا ما كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة تساعد في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

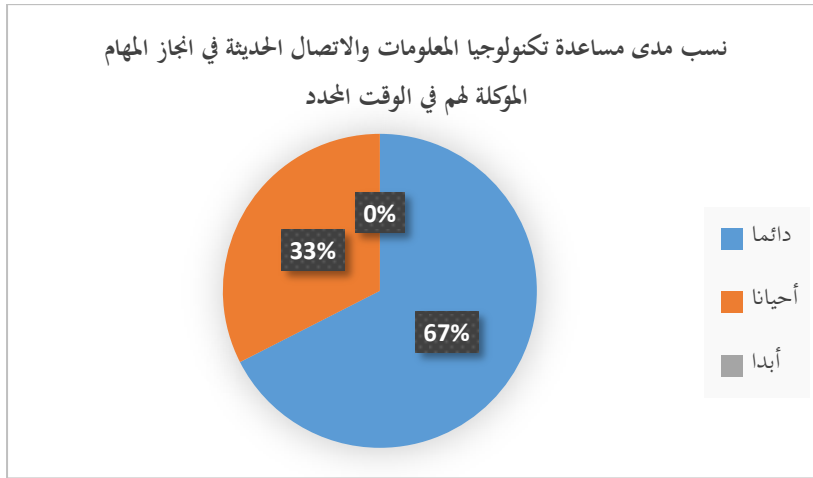
يتضح من خلال الجدول رقم (20) المتعلق ب إذا ما كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة تساعد في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 60% اما النسبة التي تليها قد كانت 35% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 5% اجابوا بأبدا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعدت على تأدية الاعمال بطرق أكثر كفاءة وفعالية من السابق.

الجدول رقم (21): يبين مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في انجاز المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	27	67.5%
أحيانا	13	32.5%
أبدا	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (22): نسب مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في انجاز المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

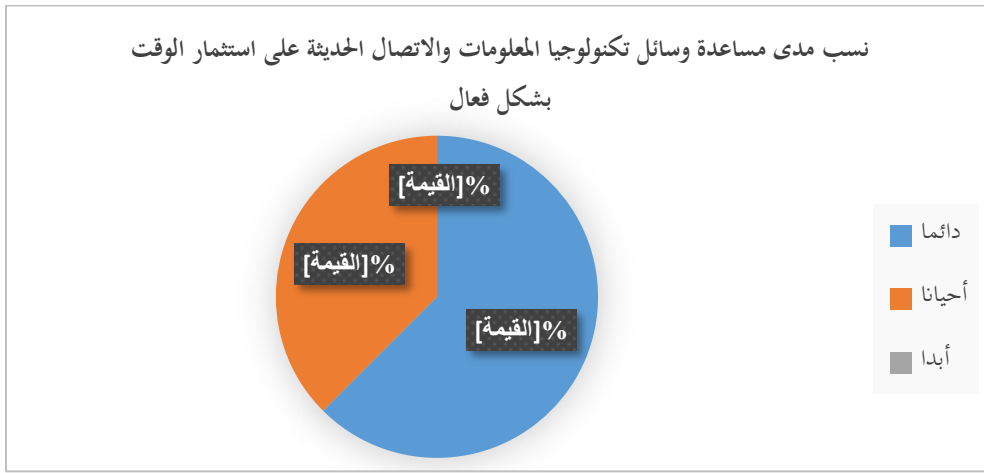
يتضح من خلال الجدول رقم (21) المتعلق بمدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في انجاز المهام الموكلة لهم في الوقت المحدد في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 67.5% اما النسبة التي تليها قد كانت 32.5% اجابوا بأحيانا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة سهلت العمل وجعلته ينجز في وقت وجيز ووقت محدد.

الجدول رقم (22): يبين مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على استثمار الوقت بشكل فعال.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	25	62.5%
أحيانا	15	37.5%
أبدا	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (23): نسب مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على استثمار الوقت بشكل فعال.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

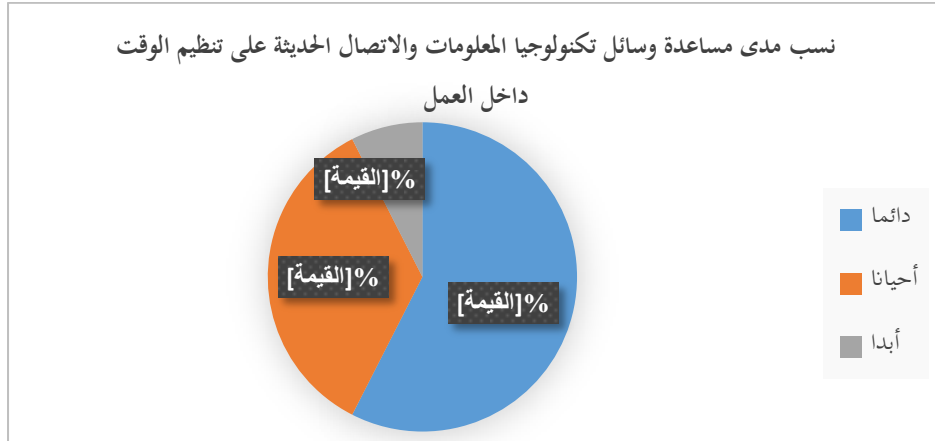
يتضح من خلال الجدول رقم (22) المتعلق بمدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على استثمار الوقت بشكل فعال في مؤسسة اتصالات الجزائر أن النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 62.5% اما النسبة التي تليها قد كانت 37.5% اجابوا بأحيانا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساهم في استثمار الوقت بشكل فعال وذلك بأداء العمال لأعمالهم بشكل أسرع.

الجدول رقم (23): يبين مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تنظيم الوقت داخل العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	23	57.5%
أحيانا	14	35%
أبدا	3	7.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (24): نسب مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تنظيم الوقت داخل العمل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

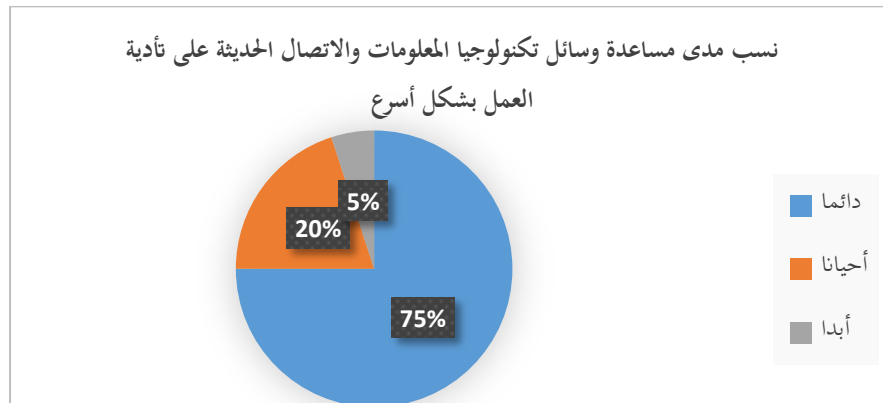
يتضح من خلال الجدول رقم (23) المتعلق بمدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تنظيم الوقت داخل العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 57.5 % اما النسبة التي تليها قد كانت 35% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 7.5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ساعدت على تنظيم وترتيب العمل والتخطيط له بشكل أفضل وفعال.

الجدول رقم (24): يبين مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تأدية العمل بشكل أسرع.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	30	75%
أحيانا	8	20%
ابدا	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (25): نسب مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تأدية العمل بشكل أسرع.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

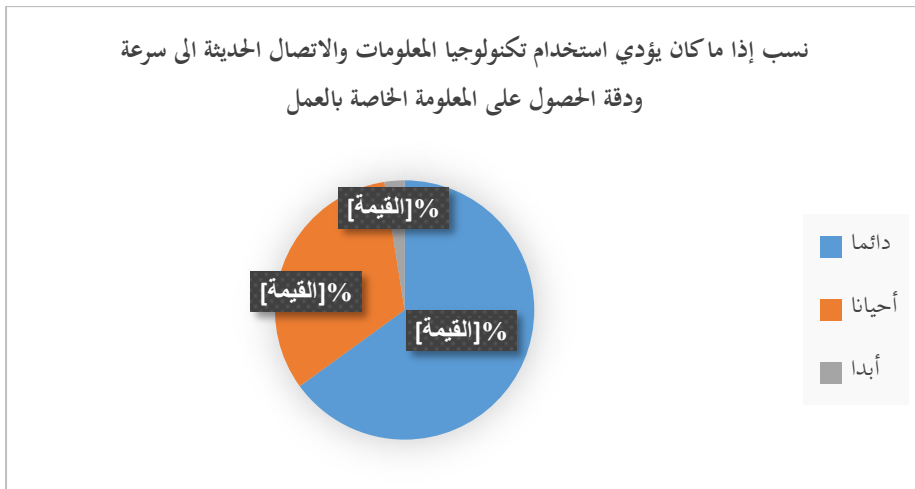
يتضح من خلال الجدول رقم (23) المتعلق مدى مساعدة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تأدية العمل بشكل أسرع في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 75 % اما النسبة التي تليها قد كانت 20% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 5 % اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهل العمل وتجعل العمال يقومون بعملهم بوقت وجيز

الجدول رقم (25): يبين إذا ما كان يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى سرعة ودقة الحصول على المعلومة الخاصة بالعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	26	65%
أحيانا	13	32.5%
أبدا	1	2.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (26): نسب إذا ما كان يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى سرعة ودقة الحصول على المعلومة الخاصة بالعمل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

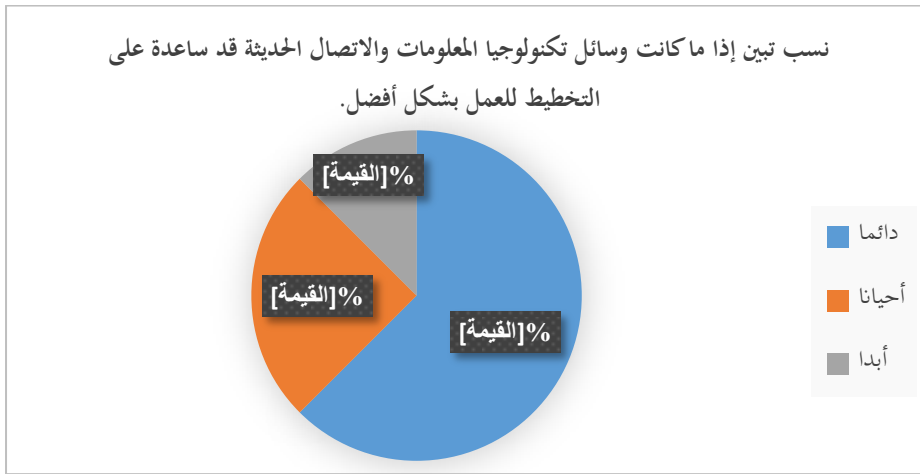
يتضح من خلال الجدول رقم (06) المتعلق إذا ما كان يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى سرعة ودقة الحصول على المعلومة الخاصة بالعمل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 65 % اما النسبة التي تليها قد كانت 32.5% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 2.5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج على تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تسهيل العمل والحصول على المعلومات بشكل أسرع.

الجدول رقم (26): يبين إذا ما كانت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدة على التخطيط للعمل بشكل أفضل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	25	62.5%
أحيانا	10	25%
أبدا	5	12.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (27): نسب تبين إذا ما كانت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدة على التخطيط للعمل بشكل أفضل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

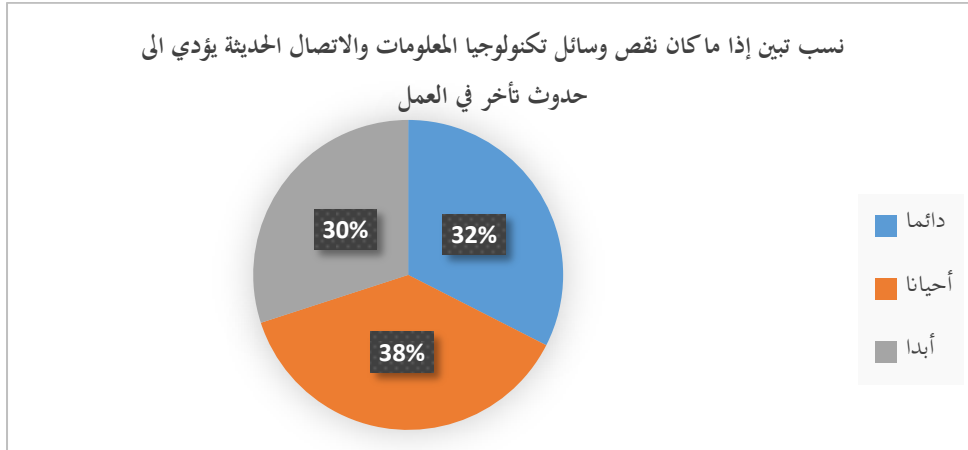
يتضح من خلال الجدول رقم (26) المتعلق إذا ما كانت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدة على التخطيط للعمل بشكل أفضل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا ب دائما حيث قدرت 62.5% اما النسبة التي تليها قد كانت 25% اجابوا بأحيانا وأخيرا نسبة 12.5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ساهمت في التحسين من العمل بسبب التخطيط الجيد.

الجدول رقم (27): يبين إذا ما كان نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يؤدي الى حدوث تأخر في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	13	32.5%
أحيانا	15	37.5%
أبدا	12	30%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الشكل رقم (28): نسب تبين إذا ما كان نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يؤدي الى حدوث تأخر في العمل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

• التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (27) المتعلق ببيان إذا ما كان نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يؤدي الى حدوث تأخر في العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر ان النسبة الأكبر من المبحوثين اجابوا بأحيانا حيث قدرت 37.5% اما النسبة التي تليها قد كانت 32.5% أجابوا بدائما وأخيرا نسبة 30.5% اجابوا ب أبدا، ومنه نستنتج ان وجود او عدم وجود وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على عملهم بزيادة او النقصان.

2. تحليل وتفسير ومناقشة الفرضيات:

• نتائج وتحليل المحور الأول: محور البيانات الشخصية

- أغلب العمال في مؤسسة الاتصالات الجزائرية 75% هم ذكور.
- أغلب العمال في مؤسسة الاتصالات الجزائرية 50% هم من الفئة العمرية.
- أغلب العمال في مؤسسة الاتصالات الجزائرية 52% هم ذوي مستوى جامعي.
- أغلب العمال في مؤسسة الاتصالات الجزائرية 70% هم متزوجون.

من خلال هذه الشواهد الإحصائية السابقة الذكر يمكن القول ان الخصائص العامل لمجتمع البحث هي ان اغلبية مجتمع البحث تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 واغليبتهم متزوجون وذوي مستوى جامعي.

• تحليل وتفسير مناقشة نتائج الفرضية الأولى والتي تنص على: توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على الابداع في الأداء لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر:

من خلال البيانات التي تحصلنا عليها من عرض النتائج في الجداول أعلاه يمكن القول أن:

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 55% أكدوا أنهم دائما ما تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في رفع القدرات المعرفية للعمال وهذا راجع إلى أن أغلبية العمال مفردات العينة يرون بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساهم في الرفع من القدرات المعرفية وذلك من خلال سرعة الحصول على المعلومات والمهارات وريح الوقت مع زيادة المعرفة لدى العامل بالاتصال بجميع المناطق وأيضا بسهولة الوصول للمعلومة وتسريع الخدمات وكسب الوقت وسرعة الانتقال والاستجابة للأعطال.

- من خلال البيانات التي تحصلنا عليها من عرض النتائج في الجداول أعلاه يمكن القول أن:

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 50% من العمال أكدوا على انه دائما ما تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على توليد افكار مبتكرة لدى العاملين وهذا راجع الى ان اغلبية العمال بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ساعدت على توليد أفكار مبتكرة وذلك من خلال تنمية القدرات العقلية والفكرية في الولوج الى محركات البحث للبحث والتقصي وتطوير الفكر وبتسهيل البرمجة لتجسيد الأفكار وبالمساعدة بفتح مجال معلوماتي واسع وبتسهيل الوصول الى المعلومة لبناء أفكار جديدة وأيضا بتحليل الجهد المبذول وإنجاز برامج تساعد في أداء العمل بشكل أسرع.

من خلال البيانات التي تحصلنا عليها من عرض النتائج في الجداول أعلاه يمكن القول أن:

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت ب 70 % من العمال أكدوا على انه دائما ما ترفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من مستوى المهارات في حل المشكلات داخل العمل.
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت ب 57.5 % أكدوا على انه دائما ما تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة المستخدمة في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت ب 60 % جابوا انه أحيانا ما يساهم نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الحد من الابداع
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت ب 75 % أكدوا على ان توفير الوسائل وأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الرفع من المهارات التقنية
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت ب 55 % أكدوا على انه أصبح لديهم مهارات كافية لإنجاز المهام المطلوبة بفاعلية وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت ب 57.5 % أكدوا على ان المؤسسة تعمل على اكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت ب 60 % أكدوا على انه دائما ما يكون هناك رغبة في تقديم المقترحات وأساليب جديدة تساعد في أداء العمل بعد ادخال أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة

من خلال هذه النتائج الموضحة اكدت دراستنا على ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت من الرفع من المهارات والقدرات المعرفية والقدرة على تحليل المشاكل وتوليد أفكار مبتكرة واكثر ابداع وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الأولى والتي تنص على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالإبداع في الأداء لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذه العلاقة تحمل الطابع الإيجابي حيث انه هذه التكنولوجيا قد ساعدت العاملين على الابداع في الأداء وهذا ما يتوافق مع دراسة كروش أسماء وغياط خولة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية حيث ان هذه الدراسة اكدت على ان أداء العمال قد تحسن وتطور بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال واصبح أداء العمال اكثر فعالية ودقة الا ان دراستنا كانت ادق منها حيث انها اكدت على أنه تم اكتساب مهارات جديدة كقدرة العمال على حل المشكلات ، وهذا ما جاءت به نظرية النظم في المستوى الرابع وهو تطوير السبل البديلة أي ان مؤسسة اتصالات

الجزائر نظام قائم بذاته من قبل لكن تم الاعتماد على ادخال شيء جديد داخل المؤسسة للوصول الى النتائج المطلوبة حيث ان مؤسسة اتصالات الجزائر قامت بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لمساعدة العمال على التطوير والرفع من مهاراتهم وتشجيعهم على الابداع داخل العمل وتقديم مقترحات وأساليب جديدة للوصول بالمؤسسة الى مستوى افضل وتحقيق أهدافها.

• تحليل وتفسير مناقشة نتائج الفرضية الثانية والتي تنص على: توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على الكفاءة في الأداء لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر:

من خلال البيانات التي تحصلنا عليها من عرض النتائج في الجداول أعلاه يمكن القول أن:

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 60% أكدوا على انه دائما ما تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تسهيل عملية التسيير والتحكم في العمل.

من خلال البيانات التي تحصلنا عليها من عرض النتائج في الجداول أعلاه يمكن القول أن:

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 57.5% أكدوا على انه دائما ما تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة من مستوى خبراتهم المهنية

- النسبة الغالبة من عمال اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 70% أكدوا على انه دائما ما تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في التحسين من مستوى أدائهم

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة الاتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 42.5% أجابوا انه أحيانا ما تواجه صعوبات في التأقلم مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل.

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة الاتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 45% أكدوا على انه دائما ما يتم تكوين وتدريب الموظفين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة كفاءة الأداء

- النسبة الغالبة من مؤسسة الاتصالات الجزائرية والتي قدرت بـ 57.5% أكدوا على انه دائما ما يكون لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة دور في نجاح السيرورة التنظيمية داخل المؤسسة.

- النسبة الغالبة من مؤسسة الاتصالات الجزائرية والتي قدرت بـ 60% أكدوا على انه دائما ما تساعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتأدية الاعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

من خلال هذه النتائج الموضحة أكدت دراستنا على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت على زيادة الكفاءة والفعالية في الأداء، ورفع من مستوى الخبرات المهنية وبأن العمال لم يواجهوا صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وبأن المؤسسة كانت دائما حارصة على تدريب وتكوين الموظفين لتحسين من القدرة على التحكم والتسيير داخل العمل وضمان نجاح السيرورة التنظيمية داخل المؤسسة وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الثانية والتي تنص على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالكفاءة في الأداء لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذه العلاقة تحمل الطابع الإيجابي كون ان التكنولوجيا ساهمت في التحسين من كفاءة وفعالية الأداء لدى العاملين ، وهذا ما يتوافق مع دراسة أحمد مهري، بعنوان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت ودراسة أسامة عميور وسهام عسكري، بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي حيث انهم اتفقوا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في رفع من كفاءة وفعالية أداء العمال وان المؤسسة قد ضمنت حصص تدريبية للعمال وان العمال لم يواجهوا أي صعوبة في استعمال هذه التكنولوجيا وانه كانت لهم معرفة سابقة بها، وهذا ما جاءت به نظرية النظم في الجزء الرابع حيث ذكر من قبل تطوير السبل البديلة أي انه بعد ادخال السبل البديلة يجب علينا النظر في العلاقة بين الكلفة والفاعلية حيث ان الكلفة هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفاعلية هي كفاءة وفعالية الأداء فهنا قد تم ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والتي تمثل شيء جديد في مؤسسة اتصالات الجزائر لمعرفة علاقتها بالكفاءة وما اذا كانت هذه العلاقة ايجابية أم سلبية.

• تحليل وتفسير مناقشة نتائج الفرضية الثالثة والتي تنص على: توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على إدارة الوقت لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر:

من خلال البيانات التي تحصلنا عليها من عرض النتائج في الجداول أعلاه يمكن القول أن:

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 65.5 % دائما ما أكدوا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساعد في انجاز المهام الموكلة لك في الوقت المحدد.

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 62.5 % أكدوا انه دائما ما تساعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على استثمار الوقت بشكل فعال.

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 57.5 % أكدوا انه ما تساعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تنظيم الوقت داخل العمل.

- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 75% أكدوا على انه دائما ما تساعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تأدية العمل بشكل أسرع.
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 65% أكدوا على انه دائما يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى سرعة ودقة الحصول على المعلومة الخاصة بالعمل.
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 62.5% أكدوا على انه دائما ما تساعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التخطيط للعمل بشكل أفضل.
- النسبة الغالبة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر والتي قدرت بـ 37.5% أجابوا أنه أحيانا ما يؤدي نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى حدوث تأخر في أداء العمل.

من خلال هذه النتائج الموضحة أكدت دراستنا على ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت على استثمار الوقت بشكل فعال وبذلك يتم انجاز المهام في الوقت المحدد وأيضا ساعدت على تنظيم واختصار الوقت وان أي نقص في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي الى حدوث تأخر في أداء العمل ، وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بإدارة الوقت في الأداء لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذه العلاقة تحمل الطابع الإيجابي حيث انه ساعدت على اختصار الوقت لإنجاز المهام المحدد وهذا ما يتوافق مع دراسة، احمد مهري بعنوان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت ودراسة بوحسان سارة كتنزة، بعنوان الاثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة حيث انه الدراستين أكدتا على ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساهم في اختصار واستثمار الوقت وتقليل الجهد وتخفيض عبء العمل، وهذا أيضا ما جاءت به نظرية النظم في المستوى الرابع بعد ادخال السبل البديلة وتطويرها والنظر في الكلفة والفاعلية انتقلنا من النظام التقليدي للمؤسسة والذي هو عمل العمال بطريقة تقليدية أي ورقية والتي تأخذ الكثير من الوقت والكثير من الجهد بعد ادخال السبل الجديدة والتي هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تم الانتقال بالمؤسسة الى العمل بطريقة اكثر تطور مما ساهم في اختصار الجهد والوقت ووفر على المؤسسة الكثير مما ساهم في الوصول الى الأهداف التي تريد المؤسسة تحقيقها بوقت اسرع وبما هو متوقع .

3. الاستنتاجات:

- من خلال هذه النتائج والتفسيرات الموضحة اكدت دراستنا على ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت من الرفع من المهارات والقدرات المعرفية والقدرة على تحليل المشاكل وتوليد أفكار مبتكرة وأكثر ابداع وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الأولى والتي تنص على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالأبداع في الأداء لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذه العلاقة تحمل الطابع الإيجابي حيث انه هذه التكنولوجيا قد ساعدت العاملين على الابداع في الأداء.

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت على زيادة الكفاءة والفعالية في الأداء ، والرفع من مستوى الخبرات المهنية وبأن العمال لم يواجهوا صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ، وبأن المؤسسة كانت دائما حارصة على تدريب وتكوين الموظفين لتحسين من القدرة على التحكم والتسيير داخل العمل وضمان نجاح السيرورة التنظيمية داخل المؤسسة وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الثانية والتي تنص على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالكفاءة في الأداء لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذه العلاقة تحمل الطابع الإيجابي كون ان التكنولوجيا ساهمت في التحسين من كفاءة وفعالية الأداء لدى العاملين.

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة قد ساعدت على استثمار الوقت بشكل فعال وبذلك يتم انجاز المهام في الوقت المحدد وأيضا ساعدت على تنظيم واختصار الوقت وان أي نقص في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي الى حدوث تأخر في أداء العمل ، وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بإدارة الوقت في الأداء لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذه العلاقة تحمل الطابع الإيجابي حيث انه ساعدت على اختصار الوقت لإنجاز المهام المحدد وهذا ما يتوافق مع دراسة.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد استهدفت الدراسة الميدانية بشكل أساسي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والاداء المتميز لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر في ولاية الوادي وهذا من خلال معرفة اراء العمال في مؤسسات اتصالات الجزائر قبل وبعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديث.

خاتمة

خاتمة:

لقد جعلتنا هذه الدراسة نتمكن من الكشف في الميدان عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والاداء المتميز لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث قمنا بإثبات والبرهنة على ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساهم في التحسين من كفاءة العمال وتوفر الظروف الملائمة لإبداع العمال وتساهم في ضبط وتخطيط ادارة وقت العمال، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لها العديد من المميزات التي تساعد على اداء العمل بشكل افضل ولهذا نجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة اصبحت قاسما مشتركا بين جميع المؤسسات سواء كانت اقتصادية او اجتماعية او خدمتية او عمومية... الخ ، وهذا بسبب انه توفر الوقت والجهد وتسرع العمل وتسهل الاعمال بسبب المعلومات المتوفرة دائما وتجعل من اداء العمال اكثر احترافية وفعالية ، وهذا بتجسيد الادارة الفعالة للوقت وذلك من خلال ترشيد وحسن استخدام الموارد المتاحة داخل المؤسسة من خلال الرفع من مستوى كفاءة واداء ومهارة العمال وذلك لتحسين من اداء وصورة المؤسسة

جاءت اهمية الدراسة الحالية في كونها ابرز قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وكيف انما ستغير في الملامح الكبرى لأداء العامل وامكانياته وتطلعاته وهذا ما جعل من المؤسسة توفر وتستثمر في مثل هذه التكنولوجيا الحديثة خصوصا في ظل التطورات التي يشهدها العالم والتي اسفرت عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والوصول الى مؤسسة تخلو من التعاملات الورقية ونظرا لأهمية العامل في هذه المؤسسة تم توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة لتوفير بيئة مناسبة للأبداء والابتكار واداء اكثر كفاءة وفعالية للوصول الى الاداء المتميز

واستنادا الى ما قيل سابقا فقد برهن في إطار هذه الدراسة ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تعتبر عاملا اساسيا للوصول الى الاداء المتميز للعمال من خلال الادارة الفعالة للوقت والمساعدة على الابداع وتحقيق الكفاءة.

وبهذا نكون قد وصلنا الى ختام الدراسة الحالية نرجو ان نكون قد وفقنا في مسعانا ولو بتقديم القدر القليل عسى ان نكون قد ازلنا اللبس والغموض عن موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بفروعها الاربعة وما يحيط بها من غموض واشكالات لنعطي صورة واضحة للمهتمين بهذا الموضوع.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. مراجع باللغة العربية:

أ. الكتب:

1. موفق الحمداني. تحليل النظم. النظم في بعض تطبيقات تربوية. قسم علم النفس، دس، ص92

أ. المجالات:

2. عمارة، سلمى (2018)، أثر استخدام المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، المجلد 5، العدد 2، جامعة سوق اهراس، الجزائر.
3. غربال، أحلام (2002)، متطلبات تحقيق الاداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية، العدد 1، مجلة اباحث اقتصادية وادارية، جامعة.
4. مزهود، عبد المالك (2001)، الأداء بين الكفاءة والفعالية، العدد الاول، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
5. مكتب اليونسيف للشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2015)، مبادرة المهارات والتعلم من اجل المواطنة في الشرق الأوسط وشمال افريقيا، المهارات الحياتية الاثنتي عشرة.

ب. الرسائل الجامعية:

1. بداع، راضية (2016)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة مؤسسة رغوة الجنوب، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، تقرت.
2. بوحسان، سارة كنزة (2012)، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسستي MOBILIS و nadjma قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير.
3. التجاني، كريمة (2014)، مذكرة التناسب بين نقل التكنولوجيا وتكوين العاملين وأثره على تنمية الكفاءات.
4. عموري، أسامة، عسكري، سهام (2017) دور تكنولوجيا والاتصال تحسين الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص: الاتصال والعلاقات العامة.
5. كروش، أسماء، غباط، خولة، (2018)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، مذكرة شهادة ليسانس تخصص تسيير الموارد البشرية.
6. مجدوب، حسيبة، العايب، لطيفة (2018)، توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية، دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة.
7. مهري، أحمد (2015)، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الوقت في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة الميدانية (EPS) سكيكدة - نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة البحث العلمي.

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة البحث الميداني

أخي العامل ... أختي العاملة

تحية طيبة وبعد ...

يشرفني أن أضع بين أيديكم استمارة البحث الميداني ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم اجتماع العمل والتنظيم والموسومة بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء المتميز لدى العاملين لدى عمال اتصالات الجزائر بالوادي.

نرجو منكم التفضل بالإجابة عليها وذلك بوضع علامة (√) في الخانة المناسبة. نأمل أن تكون إجاباتكم إسهاما منكم في خدمة البحث العلمي. وأحيطكم علما أن المعلومات المدونة في الاستمارة لا تستعمل إلا في أغراض البحث العلمي.

شكرا على حسن تعاونكم

من إعداد الطالب: منار بلعربي وقدور جهينة

تحت إشراف الدكتور: بلال بوترعة

البيانات الشخصية

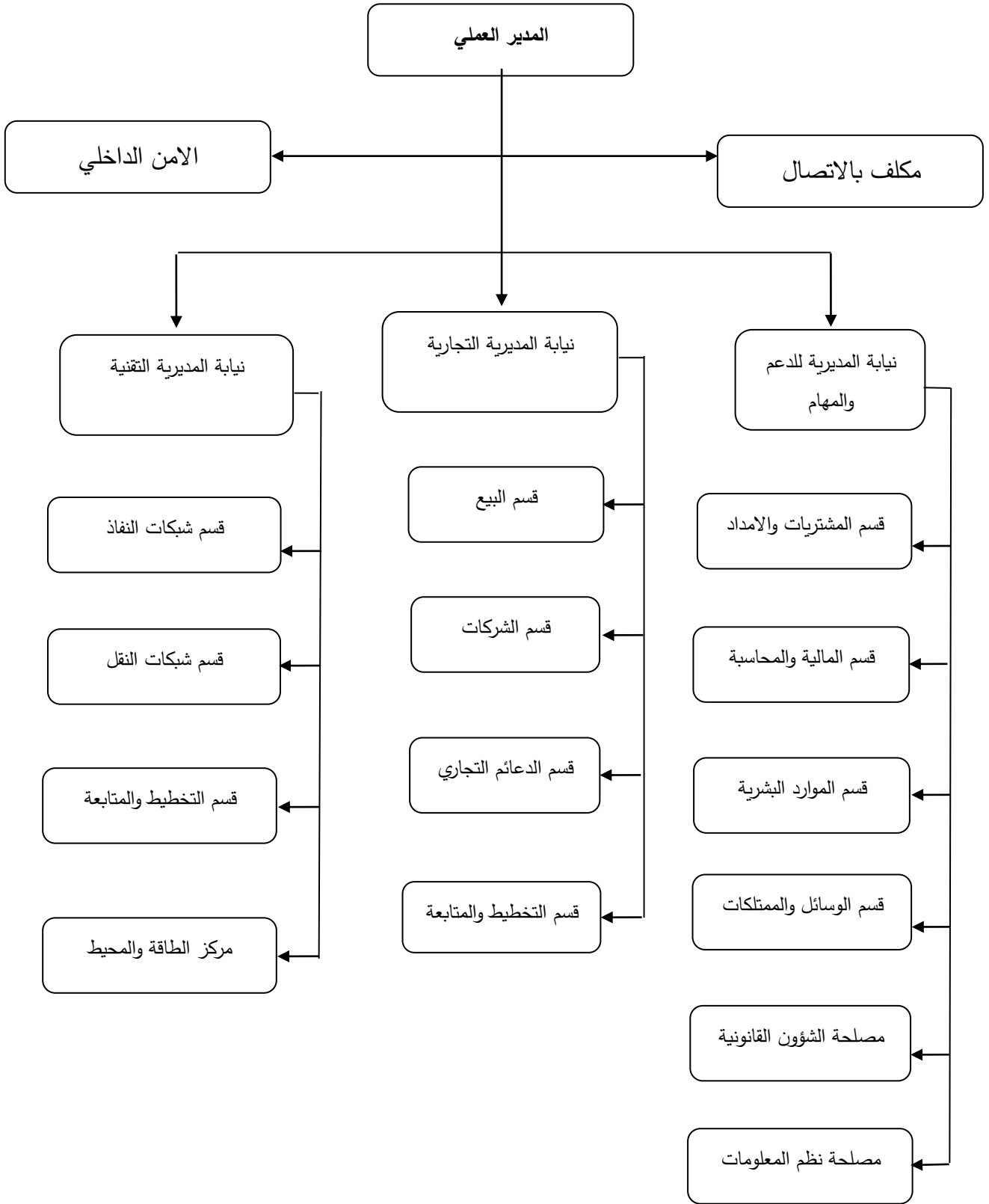
الجنس: أنثى ذكر العمر: 30-20 40-30 50-40 60-50المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي الحالة الاجتماعية: أعزب (ة) متزوج (ة) أخرى

السنة الدراسية: 2022 – 2022

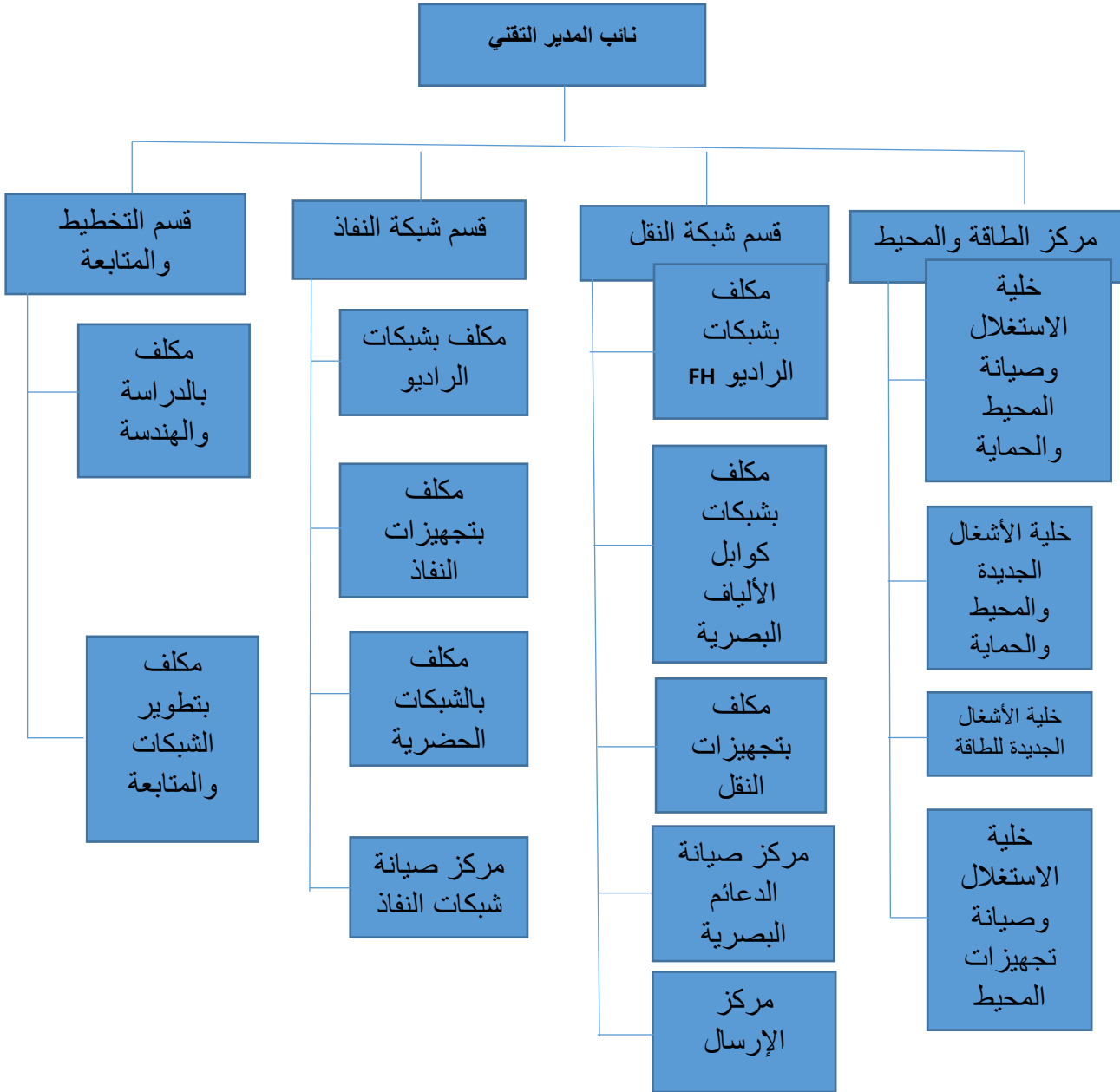
الرقم	السؤال	دائما	أحيانا	أبدا
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ساهمت في رفع القدرات المعرفية للعامل؟ - إذا كانت ساهمت كيف ذلك؟			
02	ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على توليد أفكار مبتكرة لديك؟ - إذا كانت ساعدت كيف ذلك؟			
03	رفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من مستوى مهارات في حل المشكلات داخل العمل؟			
04	تساهم أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة المستخدمة في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة؟			
05	يساهم نقص وسائل تقنية المعلومات والاتصال الحديثة في الحد من الإبداع؟			
06	توفير الوسائل والأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يرفع من مهاراتك التقنية؟			
07	باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أصبح لدينا مهارات كافية لإنجاز المهام المطلوبة بفعالية؟			
08	تعمل المؤسسة على إكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة؟			
09	بعد إدخال أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أصبح لدي الرغبة في تقديم مقترحات وأساليب جديدة تساعد في أداء العمل؟			
10	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تسهيل عملية التسيير والتحكم في العمل؟			
11	ساهمت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة مستوى خبراتك المهنية؟			
12	ساهمت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في التحسين من مستوى أداءك في العمل؟			

		تواجه صعوبات في التأقلم مع وسائل تكنولوجيا المعلومات الاتصال الحديثة في العمل؟	13
		يتم تكوين وتدريب الموظفين على استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لزيادة كفاءة في الأداء؟	14
		لوسائل تكنولوجيا المعلومات الاتصال الحديثة دور في نجاح السيرورة التنظيمية داخل المؤسسة؟	15
		وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تساعد في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة؟	16
		تساعد تكنولوجيا المعلومات الاتصال الحديثة في انجاز المهام الموكلة لك في الوقت المحدد؟	17
		ساعدت وسائل تكنولوجيا المعلومات الاتصال الحديثة على استثمار الوقت بشكل فعال؟	18
		ساعدت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على تنظيم الوقت داخل العمل؟	19
		ساعدت وسائل التكنولوجيا المعلومات الاتصال الحديثة على تأدية العمل بشكل أسرع؟	20
		يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى سرعة ودقة الحصول على المعلومة الخاصة بالعمل؟	21
		ساعدتك وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التخطيط لعملك بشكل أفضل؟	22
		يؤدي نقص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى حدوث تأخر في أداء عملك؟	23

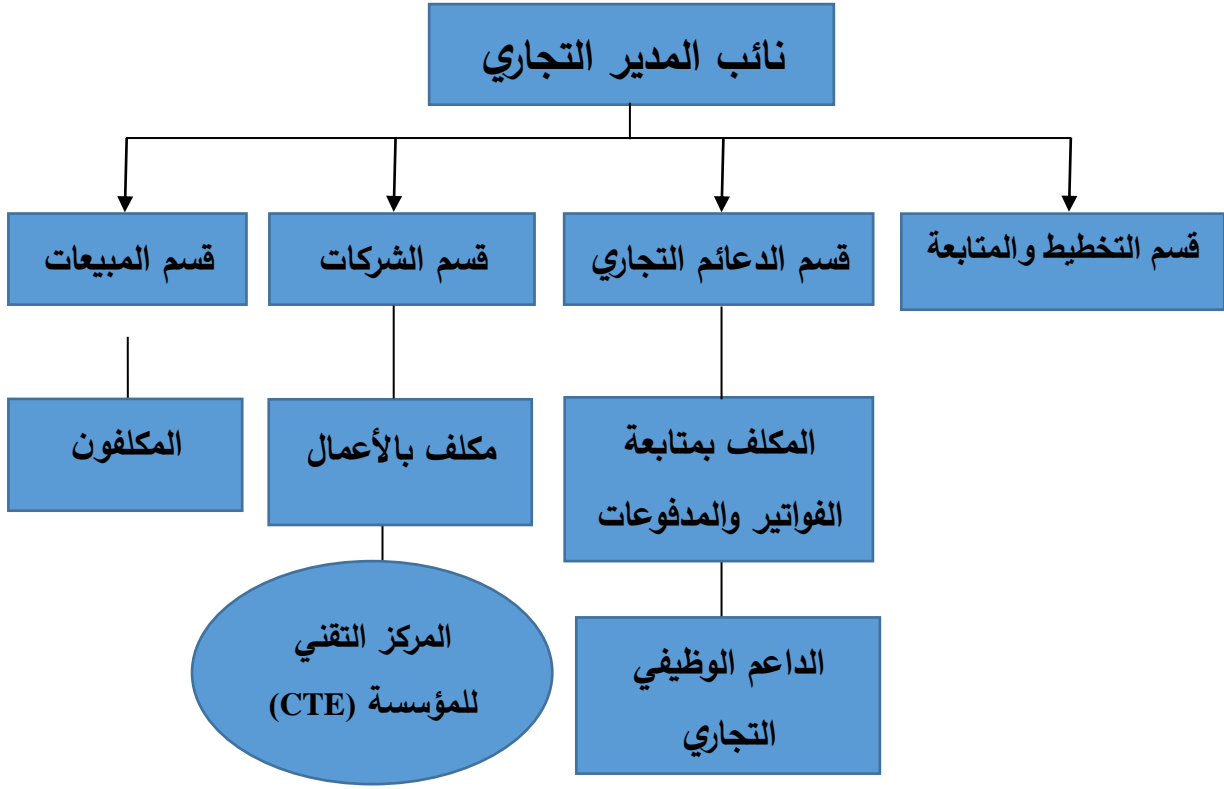
الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي للمديرية العملي لاتصالات الجزائر بالوادي.



الملحق رقم (03): المخطط الهيكلي التالي يوضح أقسام ومصالح هذه المديرية الفرعية.



الملحق رقم (04): المخطط الهيكلي لأقسام ومصالح هذه المديرية الفرعية.



الملحق رقم (05): المخطط التنظيمي للوكالة للاتصالات التجارية ونقطة التواجد.

