



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم لاجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم إجتماع



دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة

-دراسة ميدانية ببلدية ورماس بالوادي-

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الإجتماع
تخصص: علم اجتماع اتصال

إشراف الدكتورة:
- نبار ربيحة

إعداد الطلبة :
بوطي محمد
ضياء الدين باللموشي

لجنة المناقشة

| الصفة | الجامعة | الرتبة | الأستاذ |
|--------------|--------------------------------|---------------|---------------|
| رئيسا | جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي | أستاذ محاضر أ | د. مجدي كريمة |
| مشرفا ومقررا | جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي | أستاذ محاضر أ | د. نبار ربيحة |
| مناقشا | جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي | أستاذ محاضر أ | د. عريق لطيفة |

السنة الجامعية: 2022/2021



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم لاجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم إجتماع



دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة

-دراسة ميدانية ببلدية ورماس بالوادي-

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الإجتماع
تخصص:

إشراف الدكتورة:
نبار ربيحة

إعداد الطلبة :
بوطي محمد
ضياء الدين باللموشي

لجنة المناقشة

| الصفة | الجامعة | الرتبة | الأستاذ |
|--------------|--------------------------------|---------------|---------------|
| رئيسا | جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي | أستاذ محاضر أ | د. محمي كريمة |
| مشرفا ومقررا | جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي | أستاذ محاضر أ | د. نبار ربيحة |
| مناقشا | جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي | أستاذ محاضر أ | د. عريق لطيفة |

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وعرفان

نتقدم بالشكر لله أولا وأخيرا، ونحمد الله حمدا كثيرا وجليلا على توفيقه لإتمام هذا العمل وعلى كل النعم التي أنعم بها علينا، ونصلي ونسلم على الرسول الكريم عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام.

يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان والعرفان للأستاذة الفاضلة: " نبار ريحة " التي تكرمت بقبول الإشراف على هذا العمل والتي ساعدتنا بتوجيهاتها ونصائحها، والتي نرى فيها صورة مجسمة للخير والفضل.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بكل الشكر والتقدير لجميع الأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بالجامعة والذين لم يخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم. وفي الأخير نشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد. ونرجو من الله عز وجل أن يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم ولله الحمد والمنة، وصل اللهم وسلم على سيدنا مُحَمَّد وعلى آله وصحبه أجمعين..

الطالبة

إهداء

إلى الوالدين الكريمين راجين من الله عز وجل أن يطيل في أعمارهم ويغفر لهم

ويرحمهم ويرزقهم العافية

إلى أفراد عائلة وإلى كل الأهل والأحبة وجميع الأصدقاء، إلى الأستاذة الأكارم في

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

إلى كل الزملاء والزميلات، وإلى كل من علمنا حرفا في هذه الحياة

إلى كل من نعرفهم ويعرفوننا في هذه الحياة ولم تسع أقلامنا لذكرهم.

ونرجو من الله سبحانه وتعالى أن يتقبل منا ثمرة هذا الاجتهاد.

"اللهم انفعنا بما علمتنا وانفع غيرنا بعلمنا"

الطلبة

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بلدية ورماس بالوادي، وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها أنواعها، بالإضافة إلى ذلك تطرقنا إلى أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وكذا إجراءات تحسين مستوى الأداء، وفي شقها الميداني تناولت الدراسة معرفة آراء العمال حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسة.

واستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتبر المنهج الملائم لوصف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها الكبير في تحسين مستوى أداء الموظفين داخل المؤسسات واستخدامنا عينة قوامها 40 مفردة من موظفي بلدية ورماس، كما اعتمدنا على الاستبيان كأداة في جمع البيانات.

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

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تنظيم عمل المؤسسة ورفع الأداء العام للموظفين.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي وتحسينه وزيادة فعاليته في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة.

Study summary :

The study aims to identify the role of information and communication technology in improving the job performance of the employees of the municipality and Ramas in the valley. Performance, and in its field part, the study dealt with the knowledge of workers' opinions about the role of information and communication technology in improving their level of performance within the organization.

In this study, we used the descriptive analytical approach, which is considered the appropriate approach to describe information and communication technology and its great role in improving the performance of employees within the institutions. We used a sample of 40 individuals from the municipality and Ramas employees. We also relied on the questionnaire as a tool for data collection.

The study reached a set of results that we summarized in the following:

The information and communication technology used in the organization has saved them a lot of time, effort and huge expenses.

- The use of information and communication technology helped to organize the work of the institution and raise the general performance of employees.
- Using information and communication technology to raise and improve job performance and increase its effectiveness in changing the nature of work within an organization.

فهرس المحتويات

| الصفحة | فهرس المحتويات |
|---|---|
| / | شكر وعران |
| / | ملخص الدراسة باللغة العربية |
| / | ملخص الدراسة باللغة الأجنبية |
| / | فهرس المحتويات |
| / | فهرس الجداول |
| / | فهرس الأشكال |
| 1 | مقدمة |
| الجزء النظري | |
| الفصل الأول: مدخل لموضوع الدراسة | |
| 4 | أولاً- إشكالية الدراسة |
| 5 | ثانياً- أهمية الدراسة |
| 5 | ثالثاً- أهداف الدراسة |
| 5 | رابعاً- مفاهيم الدراسة |
| 8 | خامساً- الدراسات السابقة |
| الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال | |
| 13 | تمهيد |
| 14 | أولاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 16 | ثانياً: استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة |
| 18 | ثالثاً: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 20 | رابعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| 21 | خلاصة الفصل |
| | |

| | |
|--|--|
| الفصل الثالث: مدخل للأداء الوظيفي | |
| 25 | تمهيد |
| 26 | أولاً: محددات الأداء الوظيفي |
| 29 | ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي |
| 30 | ثالثاً: أهمية الأداء الوظيفي |
| 32 | رابعاً: النظريات المفسرة لأداء الوظيفي |
| 35 | خلاصة الفصل |
| الجانب التطبيقي | |
| الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية | |
| 38 | تمهيد |
| 38 | 1- مجالات الدراسة |
| 39 | 2- تحديد العينة |
| 40 | 3- منهج الدراسة |
| 41 | 4- أدوات جمع البيانات |
| 42 | 5- عرض وتحليل البيانات |
| 77 | 6- عرض النتائج العامة للدراسة |
| 82 | خاتمة |
| 84 | قائمة المراجع |
| | الملاحق |

قائمة الجداول

| رقم الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|------------|--|------------|
| 42 | توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثي) | .1 |
| 43 | توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي | .2 |
| 44 | توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية | .3 |
| 45 | توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر مؤسستكم على كم الحواسيب | .4 |
| 47 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام مؤسستكم الحواسيب في تسهيل إجراءات وخطوات العمل | .5 |
| 48 | توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر الحواسيب معالجة دقيقة للبيانات | .6 |
| 49 | توزيع ونسبة العينة حسب مدى اعتماد المؤسسة على المكالمات الهاتفية الجماعية لتسريع الاتصال | .7 |
| 51 | توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر المؤسسة على شبكة داخلية للإنترنت يمكن لجميع الموظفين استخدامها | .8 |
| 52 | توزيع ونسبة العينة حسب إجراء المعاملات بالبريد الإلكتروني بالمؤسسة | .9 |
| 53 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة لبرمجيات متنوعة لتنظيم مهامها | .10 |
| 54 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة خلال عملية التواصل الاتصال المرئي بالفيديو | .11 |
| 56 | توزيع ونسبة العينة حسب تجديد المؤسسة للمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ | .12 |
| 57 | توزيع ونسبة العينة حسب تمتع الموظفين بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات؟ | .13 |
| 59 | توزيع ونسبة العينة حسب تأثير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أدائك في المؤسسة | .14 |
| 60 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على أدائك الوظيفي | .15 |
| 61 | توزيع ونسبة العينة حسب انجاز العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على أدائك الوظيفي | .16 |
| 63 | توزيع ونسبة العينة حسب تسهيل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة مما يساعدك في أدائك الوظيفي | .17 |
| 64 | توزيع ونسبة العينة حسب يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل في اقل وقت | .18 |

| | | |
|----|--|-----|
| 65 | توزيع ونسبة العينة حسب يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة | .19 |
| 67 | توزيع ونسبة العينة حسب تقليل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل | .20 |
| 68 | توزيع ونسبة العينة حسب توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموظفين يساهم في فعالية الأداء الوظيفي | .21 |
| 69 | توزيع ونسبة العينة حسب التدريب الأمثل على تكنولوجيا المعلومات الاتصال يجعلك تؤدي عملك بشكل جيد | .22 |
| 70 | توزيع ونسبة العينة حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات الاتصال على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليك في وقتها دون تأخير | .23 |
| 72 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أمكن تحسين الخدمات المقدمة للزبائن | .24 |
| 73 | توزيع ونسبة العينة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الإنتاجية؟ | .25 |
| 74 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل | .26 |
| 76 | توزيع ونسبة العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تذليل الصعوبات والعراقيل | .27 |

فهرس الأشكال

| رقم الصفحة | عنوان الشكل | رقم الجدول |
|---------------|---|------------|
| 19 | الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات | .1 |
| 29 | محددات الأداء | .2 |
| 33 | مكونات نظرية التوقع | .3 |
| 42 | توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى) | .4 |
| 44 | توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي | .5 |
| 45 | توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية | .6 |
| 46 | توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر مؤسستكم على كم الحواسيب | .7 |
| 47 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام مؤسستكم الحواسيب في تسهيل إجراءات وخطوات العمل | .8 |
| 48 | توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر الحواسيب معالجة دقيقة للبيانات | .9 |
| 50 | توزيع ونسبة العينة حسب مدى اعتماد المؤسسة على المكالمات الهاتفية الجماعية لتسريع الاتصال | .10 |
| 51 | توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر المؤسسة على شبكة داخلية للإنترنت يمكن لجميع الموظفين استخدامها | .11 |
| 52 | توزيع ونسبة العينة حسب إجراء المعاملات بالبريد الإلكتروني بالمؤسسة | .12 |
| 54 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة لبرمجيات متنوعة لتنظيم مهامها | .13 |
| 55 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة خلال عملية التواصل الاتصال المرئي بالفيديو | .14 |
| 56 | توزيع ونسبة العينة حسب تجديد المؤسسة للمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ | .15 |
| 58 | توزيع ونسبة العينة حسب تمتع الموظفين بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات ؟ | .16 |
| 59 | توزيع ونسبة العينة حسب تأثير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أدائك في المؤسسة | .17 |

| | | |
|----|--|-----|
| 61 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على أدائك الوظيفي | .18 |
| 63 | توزيع ونسبة العينة حسب انجاز العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على أدائك الوظيفي | .19 |
| 65 | توزيع ونسبة العينة حسب تسهيل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة مما يساعدك في أدائك الوظيفي | .20 |
| 66 | توزيع ونسبة العينة حسب يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل في اقل وقت | .21 |
| 67 | توزيع ونسبة العينة حسب يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة | .22 |
| 68 | توزيع ونسبة العينة حسب تقليل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل | .23 |
| 70 | توزيع ونسبة العينة حسب توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموظفين يسهم في فعالية الأداء الوظيفي | .24 |
| 71 | توزيع ونسبة العينة حسب التدريب الأمثل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعلك تؤدي عملك بشكل جيد | .25 |
| 72 | توزيع ونسبة العينة حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليك في وقتها دون تأخير | .26 |
| 73 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أمكن تحسين الخدمات المقدمة للزبائن | .27 |
| 74 | توزيع ونسبة العينة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الإنتاجية؟ | .28 |
| 75 | توزيع ونسبة العينة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل | .29 |
| 76 | توزيع ونسبة العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تذليل الصعوبات والعراقيل | .30 |

مقدمة

أدت ظاهرة العولمة وكذا التقدم التكنولوجي والمعلوماتي في الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ أصبحت تشكل عصب الحياة لتعدد مجالات استخدامها، إذ تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها، وبتحويل الوظائف ومختلف المهام إلى عمليات الكترونية، فالأوضاع الحالية أصبحت تتسم بالسرعة والآنية، الدقة والوضوح في المعلومات.

وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف المؤسسات في عمليات الإنتاج والتسويق والقيام بشتى تعاملاتها، فهي تسمح بتقديم المعلومات باقل كلفة ممكنة وفي الوقت المناسب، فالمعلومات بمثابة شريان الحياة للمؤسسات الحالية، خاصة أنها تتسم بالحركة والتغير المستمر، وكونها تضمن الاستمرارية والتطور لهذه المؤسسات .

وقد قسمنا دراستنا الى قسمين القسم النظري والقسم الميداني ولقد اشتمل الشق النظري ثلاثة فصول نوردتها كالاتي:

الفصل الأول كان بعنوان **مدخل لموضوع الدراسة** وتضمن إشكالية الدراسة وتساؤلات الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع ، بالإضافة لأهمية وأهداف الدراسة، كما تطرقنا لتحديد المفاهيم، كما ذكرنا بعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

مقدمة

أما الفصل الثاني فقد جاء بعنوان ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتناولنا فيه أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة. أما الفصل الثالث فقد ادرجناه تحت عنوان مدخل حول الأداء الوظيفي وتطرقنا فيه لمحددات الأداء الوظيفي ، عناصر الأداء الوظيفي، أهمية الأداء الوظيفي، النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

أما القسم الميداني فقد تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ،المنهج،العينة، أدوات جمع البيانات، مجالات الدراسة، تفرغ البيانات، تحليل ومناقشة النتائج .

الجانب النظري

الفصل الأول

مدخل لموضوع الدراسة

الفصل الأول: مدخل لموضوع الدراسة

أولاً- إشكالية الدراسة

ثانياً- أهمية الدراسة

ثالثاً- أهداف الدراسة

رابعاً- مفاهيم الدراسة

خامساً- الدراسات السابقة

سادساً: التعقيب على الدراسات السابقة

أولاً- إشكالية الدراسة:

لقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن كما تعتبر من أوليات النظم المختلفة في دول العالم.

وتشتمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جميع التقنيات التي تستخدم في الاتصالات، ووسائط البث، وأنظمة المعالجة والإرسال، السمعية البصرية، وتستخدم لنقل أنواع وصيغ متنوعة من البيانات، فيتم دمج الشبكات السمعية والبصرية وشبكات الحاسوب من خلال نظام مشترك للكابلات. مثل توفير خدمات الإنترنت، والهاتف وغيرها.

إذ تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالوقت الراهن مطلب أساسي في شتى مجالات الحياة وتعتبر من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف المؤسسات الربحية والغير ربحية في عملياتها المختلفة، وهي مصدر للإنتاج وأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة، إذ تسمح بتقديم المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكاليف وجهد.

وبما ان العنصر البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة فإنها تسعى جاهدة لتحسين مستوى الأداء لدى الموظفين، بتوفير المناخ المناسب للعاملين لتأدية المهام الموكلة إليهم باحترافية وإتقان، في ظل التطورات المتسارعة من أجل المحافظة على استمرار ورقي المؤسسة.

ومن هنا يمكننا أن نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة؟

وتنتج عن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية:

فيما يتمثل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي؟

وما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين وفعالية الأداء الوظيفي؟

ثانياً - أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- التعرف على الآثار التي تخلفها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

كما تمكننا أيضاً من معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء

الوظيفي

ثالثاً - أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

- وبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي.

رابعاً - مفاهيم الدراسة:

1- الدور:

لغة: دوارٌ ودوراناً، تحركٌ وعاد إلى ما كان عليه¹، دار الشيء يدور دوراناً ودورا، من الشيء المُدار فوق بعضه.²

¹ ابن منظور: لسان العرب، دار المعارف، د.ت، ص 1405.

² إبراهيم مصطفى وآخرون: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط 4، ص 353.

يعرف علماء الاجتماع الدور بأنه " مجموعة من معايير السلوك التي تحكم وضعا معيناً في البناء الاجتماعي، وتتكون هذه المعايير من مجموعة من التوقعات التي يكونها الآخرون، والتي لا تضم فقط كيف يؤدي الفرد الدور، وإنما تضم كيف يجب أن يعامل الفرد الآخرين أثناء تأدية دوره.¹

كما يعرف أيضاً على أنه " هو " سلسلة من التعيينات، يتوقع أن يقوم بها الشخص المنوط به الدور، والذي يحتل موقعا في إطار مؤسسي، اجتماعي أو مهني و ذلك في مقابل مواقع أخرى مترابطة أو متكاملة " .

كما يعرف بأنه: " مجموعة من الضمان والتوقعات المحددة اجتماعيا والمرتبطة بمكانة معينة وبعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم".²

التعريف الإجرائي : الدور هو مجموعة من الوظائف والمهام التي تسعى تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلالها لإحداث تغيير داخل المؤسسة .

2- تكنولوجيا المعلومات:

كلمة (Technology) اشتقت من كلمتين يونانيتين وهما (Tochno) أي تعني الفن، المهارة، الصناعة، الحرفة، أما الجزء الآخر (Logy) فهي مأخوذة

¹ فؤاد البستاني: **منجد الطالب**، دار الشروق، بيروت، د.ت، ص211

² محمد عاطف غيث وآخرون: **قاموس علم الاجتماع**، دار المعرفة الجامعية، 1990، د.ط، ص392

من كلمة (Loges) والتي تعني العلم أو الدراسة، ويترجم البعض كلمة التكنولوجيا إلى العربية التقنية أو تقنيات .¹

وقد أشار البعلبكي إلى أن التكنولوجيا هي : " طريقة فنية لتحقيق غرض علمي، أو هي جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم ."

أما كلمة (Information) فهي كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني وتعني تعليم المعرفة ويجب التمييز بين البيانات والمعلومات فالبيانات هي عبارة عن حقائق ليست لها معنى .²

يعرفها كل من Campell&Smith : "تكنولوجيا المعلومات علم معالجة المعلومات خاصة بواسطة الحاسوب واستخدامه للمساعدة في توصيل المعرفة في الحلقة الفنية والاقتصادية والاجتماعية".³

أما الحموي فعرفها على أنها: "جميع أنواع الحواسيب والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال المعلومات".⁴

3- الأداء الوظيفي:

هو: "جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا

¹ خديجة بلعلاء، سورية معموري: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2015، ص7

² سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية، مصر، 13.ص،

³ جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2005، ص51.

⁴ نهاد حسين محمد خريس، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الاداء، مذكرة ماجستير كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011 ص 13

العالية، وتصميم ، وقدرة التنظيم والأفراد وقواعد السلوك الجماعي ، بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية" ¹.

وهو: "مجموعة من العمليات التي يقوم بها الأفراد قصد تحقيق رغباتهم بإتمام مهامهم والحفاظ على أهداف المنظمة، وكل هذا يتطلب استخدام وسائل وطرق جديدة لرفع قدرات الموظفين وللوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء" ².

كما ان الأداء الوظيفي هو: "ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية ويحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة" ³.

كما انه: "مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف لأداء مهامه وتحمل المسؤولية والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية" ⁴.

التعريف الإجرائي:

هو تعبير عن جهود الأفراد من قدرات وإدراك للدور الذي يلعبه الفرد داخل المنظمة وتحقيق الميزة التنافسية ، والفعالية التنظيمية

¹ ناصر قاسم، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 10.

² موافي، رائدة. اثر القيم الشخصية والتنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن 2007، ص34

³ عبد المحسن، توفيق محمد. تقييم الأداء: مداخل جديدة..لعالم جديد، بيروت: دار الفكر العربي والنهضة العربية 2002، ص21

⁴ الصرايرة، خالد احمد، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27 (20)، 2011، ص601

خامسا- الدراسات السابقة

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

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

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة 0.05

وجود علاقة ذات دلالة احصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموظفين

عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

2-دراسة عطية العربي: بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) .هدفت الدراسة الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء

موظفيها، وقد بلغ عددهم حوالي 1799 موظفا وموظفة تم اختيار عينة عشوائية 61 موظفا، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج :

-وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين .

-وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و (حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)

-لا توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي) .

-أظهرت الدراسة أنه توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (السن، الأقدمية المهنية، الفئة الوظيفية)

3. دراسة الظهراوي محمود (2007) بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية " . هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في الجمارك الأردنية وكذلك تأثيرها في الأداء الجمارك الأردنية (تحسناً وتطويراً وسرعة إنجاز ودقة في تنفيذ المهام) وقد طبقت الدراسة على موظفي دائرة الجمارك الأردنية .

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في دائرة الجمارك الأردنية، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تبسيط إجراءات التخليص على البضائع في المراكز الجمركية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بناء أنظمة معلومات إدارية فعالة، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تقليل الأخطاء واكتشافها في الجمارك الأردنية، توجد علاقة ذات

دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين الدقة والسرعة في التغذية الراجعة في الجمارك الأردنية.

سادسا: التعقيب على الدراسات السابقة

اختلفت دراستنا عن دراسة نهاد محمد خريس في كونها دراسة استكشافية ودراستي دراسة وصفية، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي والتاريخي واعتمدنا المنهج الوصفي، كما اعتمد عينة غير احتمالية واعتمدت في دراستي على عينة قصدية، اما عن أدوات جمع البيانات فقد استعمل الملاحظة والمقابلة ، في حين استعملت الاستبيان.

أما من في دراسة عطية العربي، اتفقت معها من حيث المنهج والعينة في حين اختلفت الدراسة من حيث أدوات الدراسة.

أما دراسة الطهراوي فقد اتفقت في المنهج واختلفت من ناحية الدراسة حيث كانت دراستنا وصفية في حين دراسة الطهراوي دراسة استكشافية، واتفقت دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث أدوات جمع البيانات.

الفصل الثاني

ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

أولا . أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ثانيا . استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة

ثالثا . وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رابعا . أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خلاصة الفصل

تمهيد:

أدى التطور التكنولوجي السريع و الحاجة المتزايدة إلى السرعة في الانجاز و رغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة ومتطورة و بدقة متناهية مما حتم إعادة النظر في أساليب إدارة الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ذلك لدورها الكبير و الفعال في اعمال الإدارة الأمر الذي مهد الطريق لعملية الانتقال من مجتمع صناعي إلى مجتمع المعلومات.

أولاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من مجموعة أبعاد التي تتطور باستمرار و ذلك نتيجة الطلب المستمر عليها، خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة و السريعة و تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: ¹

- الآلات : تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل و إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة و الحواسيب الشخصية .

- البرمجيات : وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستخدمين مع البيانات بالآلات، كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات و استدعائها وتشغيلها، وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

- الشبكات : وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة أغراض مثل : ²

توفير الاتصال بين الأشخاص و الوصول للمعلومات عن بعد و التجارة الالكترونية و تخفيض المصروفات و مشاركة الموارد وغيرها، وهناك أنواع من الشبكات منها:

أ - **الشبكات المحلية** : يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب وملحقاته ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم server client

¹ يحيى ادريس، دور اقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة الماجستير تخصص علوم التسيير فرع استراتيجية التسويق في ظل اقتصادي تنافسي، جامعة محمد بوضياف المسيلة. 2006.ص85

² قندوز السايح، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية مؤسسة بجامعة قاصدي مرباحورقلة، 2013 ص4

ب- **شبكة المنطقة:** تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة من مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية بربط محاور هذه الشبكة.

ج- **الشبكات الواسعة :** وتستخدم هذه الشبكة لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول و القارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات و الاتصال دوليا.

د- **الانترنت : internet:** تمثل شبكة الأنترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من (network international) وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال و المعلوماتية، وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة.

هـ- **قواعد البيانات:** وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقة منطقية يسهل تخزينها و استرجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فعالية و المحافظة على ثبات و تناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات

د- **البيانات:** تشير الى الأشياء، الحوادث، النشاطات و المبادلات التي يتم تسجيلها و تخزينها ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين، بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:¹

-**البيانات البيانية :** تشمل الصور و الأشكال البيانية وماشابهها.

-**البيانات العددية الهجائية :** التي تتكون من الأرقام و الحروف مثل المعاملات التجارية .

¹ عبد الله حسن مسلم، مرجع سابق، ص 25.

- البيانات النصية : التي تستعمل في الاتصالات الكتابية

- البيانات الصوتية: كصوت الانسان

و- الأفراد: هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين و متخصصين ومستخدمين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات أن أهمية العنصر البشري في إدارة و تشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم الى:

- المختصون : من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مختصون تشغيل الأجهزة وصيانتها و المتخصصون في تقنيات الاتصال، هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام .

- الاداريون : يشارك في ادارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء و مستهلكين.

ثانيا: استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة: ¹

تستعمل المؤسسة TIC بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها، فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كانت داخلها أو خارجها، خدمة العملاء و المبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين، لأن ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى.

¹ ابراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا وتنظيم المعلومات في المؤسسات الصغرى و المتوسطة، ماجستير تسيير المؤسسات الصغرى و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية قسم علوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2004/2005، ص48.

1. الاستعمال الداخلي:

- يستعمل TIC كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمة أو المنتج....إلخ.
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة كل ما يجري في الأجزاء الأخرى.
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور الموظفين) لتسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها وسرعة الوصول إليها .
- تتيح للموظف الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤولياتها .
- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات .
- الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
- الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة .
- النقل السريع و الاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستهلك .

2. الاستعمال الخارجي:

- نشر الإعلانات و نشر المنتجات و خدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء .
- تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الالكترونية).
- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن .
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها ،خاصة المواد ذات التمويل الكبير .
- إمكانية الاستفادة من الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها .

- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين، محترفين في مجال عملها، لحل مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة.
- الاطلاع الدائم على السوق العامة لأجل اختبار ثم اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .
- اختبار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يقيدتها في وضع مخططات مستقبلية .
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم(أجل التسليم، ميزات المنتج، السعر،...الخ) .
- متابعة تطور قطاع المؤسسة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات ،كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

ثالثاً: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹

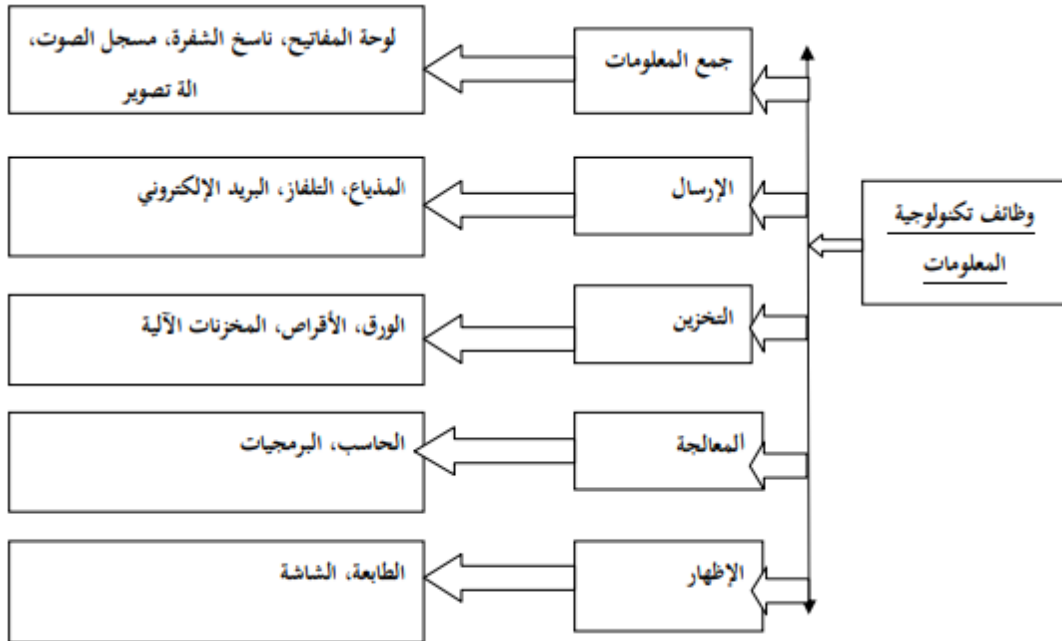
تؤدي تكنولوجيا المعلومات خمسة وظائف أساسية تتمثل في جمع المعلومات وإرسالها، تخزينها، معالجتها، وإظهارها وقت الحاجة باستخدام العديد من الوسائل والأدوات وكذا الأنظمة، ويمكن إبراز ذلك من خلال الشكل التالي:

¹ ميهوب سماح: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه،

قسنطينة، 2013 - 2014، ص7

شكل (01) يمثل الوظائف الأساسية لتكنولوجيا

المعلومات



نلاحظ من خلال الشكل أن هناك العديد من الأدوات المعتمدة في تأدية الوظائف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات، ولكن ما يمكن ملاحظته في الآونة الأخيرة أن هذه الأدوات خضعت إلى تطور كبير ومستمر من حيث نطاق العمل، حيث أصبحت أكثر تقدماً مما كانت عليه، فلو أخذنا مثلاً أدوات التخزين فإننا نلاحظ تزايداً مستمراً في سعتها مقارنة مما كانت عليه في الماضي، بالإضافة إلى توفير عامل القدرة على تصغير حجم ووزن الأدوات المستخدمة كالهاتف النقال، الحواسيب الآلية وغيرها، وهذا كله ساعد في تغيير نمط أداء الأعمال من خلال إنجاز أعمال خارج مراكزها وفي أي مكان.

رابعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تبرز أهمية التكنولوجيا في التنمية في إسهامها فيما يلي:¹

- زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتشاف وإضافة موارد جديدة، أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود من هذه الموارد إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية للموارد، أي زيادة درجة الانتفاع الاقتصادي من هذه الموارد .
- ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة، وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك.
- زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية، من خلال التوصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة الإنتاجية، وبما يحقق الزيادة في إنتاجية الموارد .
- اكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة ومن خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يتيح زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، إضافة إلى تقليل الكلفة بتحقيق الكفاءة .

¹ حسين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص202

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه وتقديمه في هذا الفصل يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأدوات المهمة والفعالة في إدارة المؤسسات ولقد ساهمت بشكل كبير في رقي المجتمعات وتنظيم المؤسسات بأنواعها وذلك لما أحدثته من تحولات جذرية في شتى المجالات الاجتماعية، الثقافية والاقتصادية وحتى السياسية فلقد انتقلت بالمجتمع من المجتمع التقليدي إلى مجتمع المعرفة والمعلومة.

الفصل الثالث

مدخل للأداء الوظيفي

الفصل الثالث: مدخل للأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً : محددات الأداء الوظيفي

ثانياً : عناصر الأداء الوظيفي

ثالثاً : أهمية الأداء الوظيفي

رابعاً : النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد :

لوصول أي مؤسسة إلى تحقيق خدمات لابد أن تتوفر لديها القدرة على إدارة أداء العاملين فيها، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملين في المنظمات الإدارية من مهارات وقدرات وإمكانيات، فيمثل هذا الجانب أهم التحديات التي يواجهها المديرون عادة في علاقتهم بالمرؤوسين على اعتبار أن الأداء هو الوسيلة الوحيدة والفعالة لإدارة العاملين. وسنحاول في هذا الفصل التطرق الى محددات الأداء الوظيفي وعناصره وأهميته وأخيرا التطرق إلى بعض النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي .

اولا : محددات الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يمثل الأثر الصافي لقدرات الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من :

- الجهد
- القدرات
- إدراك الدور أو المهام
- ويشير الجهد النتائج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لإنجاز مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير أو تتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور¹.

- ويمكن صياغة محددات الأداء الوظيفي في المعادلة التالية :
- محددات الأداء الوظيفي = الجهد × القدرات × إدراك الدور
- فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات، وإدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين.

- وفي نفس المنحنى يميز بعض الباحثين محددات الأداء الوظيفي في ما يلي:
- الدافعية** : إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، فهذا الجهد يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل.

قدرات الفرد وخبراته السابقة: التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

إدراك الفرد لدوره الوظيفي : يعني تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون

¹ عزة أبو مقدم وآخرون، أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس، جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2010/2011 ص16.

منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة. ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية :

محددات الأداء الوظيفي = الدافعية × القدرات × الإدراك.

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد، قدرات الفرد وخبراته السابقة (التعليم ، التدريب ، الخبرة.....) وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، فبهذه العوامل الثلاثة تتفاعل فيما بينها لتحديد الأداء.

ويرى البعض الآخر من الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي: الرغبة ، القدرة وبيئة العمل.

- **الرغبة** : هي حاجة ناقصة الى الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل ، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة :

- اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها.

- المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.

- **القدرة** : تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وتتألف بدورها من محصلة :

- المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.

- المهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة.

- مدى وضوح الدور .

بيئة العمل : تتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة ، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات، والأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

ومنه يمكن التوصل للمعادلات البسيطة التالية :

- الرغبة = الاتجاهات والحاجات الغير مشبعة × مواقف بيئة العمل.

- القدرة = المعرفة × المهارة × وضوح الدور .

- أما الأداء = الرغبة × القدرة × بيئة العمل¹.

¹ شامي صليحة ،**المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2010، ص ص 83 86.

وهناك من صنف المحددات في :

- **القدرات** : تشمل هذه القدرات على نوعين، القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، فأما القدرات الفطرية هي قدرات عقلية تتجلى في نكاء الفرد ونباهته، في حين القدرات المكتسبة هي التي تلعب فيها البيئة والزمن دورا في تكوينها وترتيبها.

- **الوظيفة** : كل ما يتعلق بمسؤوليات والواجبات التي تحتويها الوظيفة.

- **الإدراك** : هي عملية ذهنية تقوم على الحواس وذلك حسب الانطباعات والمعايير، فهي تقوم بالانتقاء والتنظيم وتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات التي تأتي عن طريق هذه الأحاسيس.

- **الجهد** : وهو يعبر عن كمية الطاقة الناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليبذل جهدا محددًا، وتمثل الطاقة التي يبذلها المستخدم لأداء عمله.

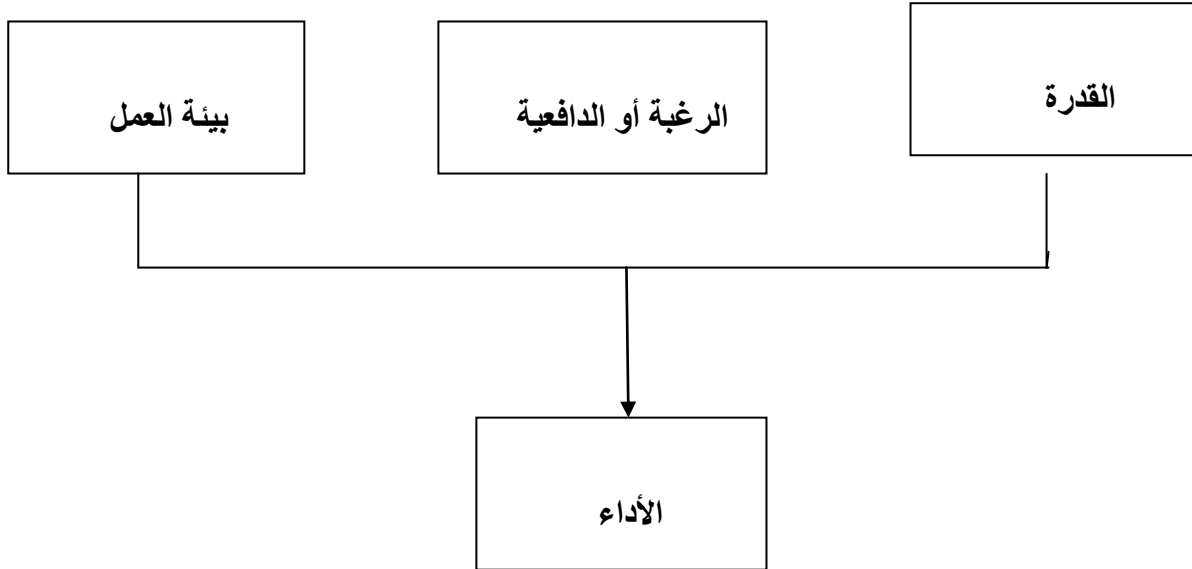
- **البنية التنظيمية الداخلية** : وهي كل ما يتوفر في المنظمة من تنظيمات كنظم الاتصال الداخلي التي تسهل وتنظم العملية الإنتاجية من آلات وطرق التنظيم الإداري والقيادة ونظم التحفيز.

- **المحيط الخارجي** : المحيط الخارجي له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المنظمات الأخرى¹.

¹ بختة بطاهر، الإدارة الإستراتيجية وقياس الأداء التنافسي، ط1، الجزائر، دار ألفا للنشر والتوزيع، 2021، ص81.

الشكل رقم (02) : محددات الأداء

محددات الأداء



المصدر : شامي صليحة، مرجع سابق ص 87.

ثانيا :عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها :

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز¹.

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

- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله¹.
كما حددها "هايتز" في :
- **الموظف:** من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- **الوظيفة:** من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل تمتع فيه تحد ويحتوي على عناصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه.
- **الموقف:** من حيث ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي².
ثالثا: أهمية الأداء الوظيفي :

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها النتائج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها. وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا.

وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي

¹ حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، من وجهة نظر العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010، ص53.

² مصطفى يوسف ومجد طاهر الخلف، إدارة المنظمات المتعلمة (الذكية)، ط1، قسنطينة. الجزائر، دار ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، 2017، ص138.

مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها¹.

وتكمن أهمية الأداء الوظيفي أيضا في :

- بالنسبة للعاملين:

- يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظر لارتباط ذلك بما يتقاضه من أجور ومراتب مقابل هذا الأداء، وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز والأداء.

يرتبط الأداء من وجه نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له، وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله وإثبات ذاته

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

- بالنسبة للمنظمة :

- يحتل الأداء أهمية كبرى داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره النتائج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة.
- ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة (مرحلة الظهور، البقاء، الاستمرارية، الاستقرار، السمعة والفخر، مرحلة التميز).

لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة¹.

¹ إيمان محامدية، الرقابة التنظيمية والأداء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2009، ص 52.

رابعاً: النظريات المفسرة لأداء الوظيفي :

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإنتاجية قد وجه انتباه الدارسين والباحثين على بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والجماعات والتنظيم. وفيما يلي يناقش الباحث بعض النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي وتحلل مكوناته.

1. النظرية اليابانية :

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

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

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

- الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والإدارة.
- الحذق والمهارة في التعامل والعمل ، وينتج ذلك من الخبرة والتجربة وطول ممارسة العمل.
- الألفة والمودة بما تعينه من علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة وتعاون واهتمام ودعم للآخرين .
- وفي حال توفر الثقة والمهارة والمودة في العمل فإن ذلك يؤدي إلى الالتزام الوظيفي والانتماء للمنظمة وهو ما يؤدي بالتالي إلى رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجية المنظمة².

¹ بوقطف محمود: التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، ص65.62.

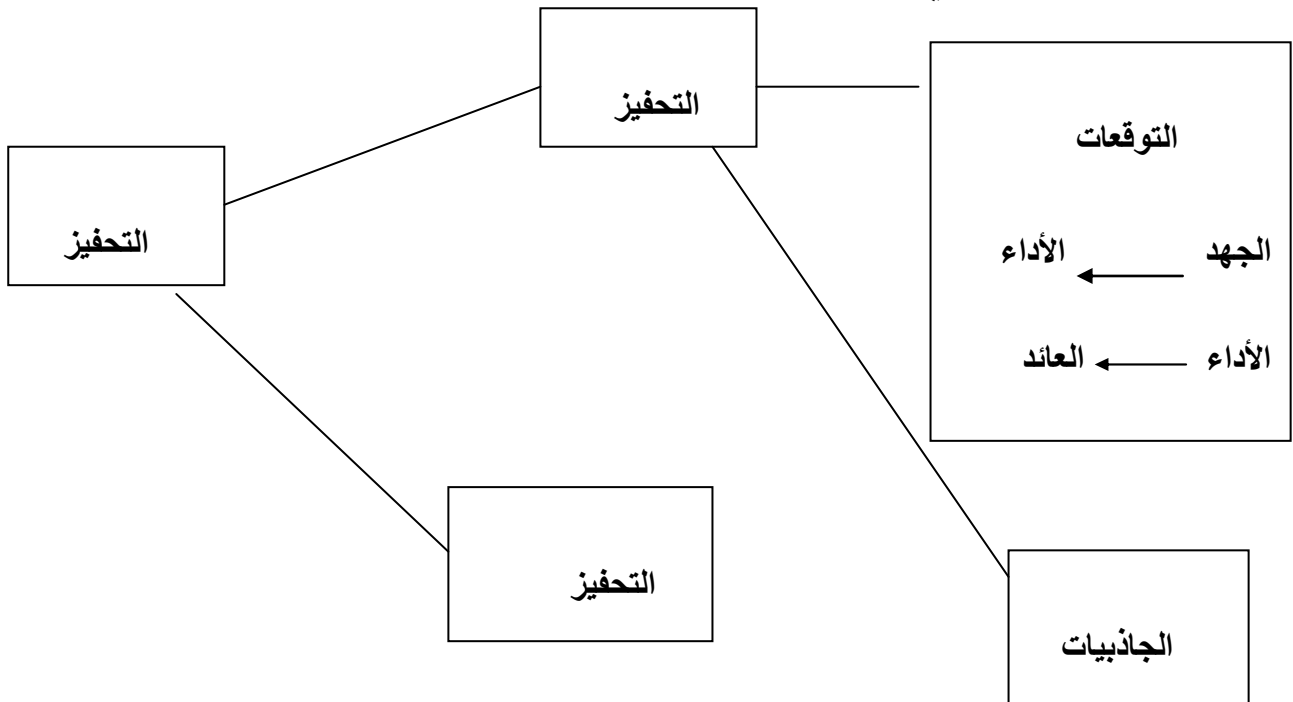
² أحمد الكردى: إدارة الأداء، ط 1، دار البشائر للنشر والتوزيع، 2010، ص 07.

2. نظرية العدالة :

تشير نظرية العدالة التي وضعها " آدمز (Adams) " على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة .
ويقيس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف .
وتتضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي حين يشعر العاملون بأن مكافآت المنظمة كالراتب استحقاق كل واحد منهم¹.

3. نظرية التوقع :

تعد نظرية فروم (Vroom) 1964 وتعديلاتها لاحقا من قبل هاوس ووهبة ، من النظريات الحديثة في الدوافع، والفكرة الأساسية في هذه النظرية هي أن الأفراد يبذلون الجهد لانجاز تلك الأعمال التي تؤدي إلى النتائج (العوائد) التي يرغبون فيها.
فهي مدخل عقلائي إلى التحفيز ويشير الشكل إلى العلاقات الأساسية في هذه النظرية .
المفاهيم الأساسية في نظرية التوقع الشكل رقم (03) يمثل مكونات نظرية التوقع



¹ عبد الله عبد الرحمان النميان: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، 2003، ص 60.

وبموجب نظرية التوقع ، فإن (الأداء التحفيز القابلية) أي أن مستوى الأداء (جودة أداء فرد ما، لعمل ما) هو دالة لعاملين، هما التحفيز والقابلية، إذ يرتبط هذا العاملان على أساس أن أحدهما مضروب بالآخر، لأن كليهما لابد أن يتوافر لتحقيق الأداء وبعبارة أخرى، فإن عدم توافر أحدهما لا يحقق الأداء المطلوب. والمقصود بالتوقع هنا التقدير الذي يتوصل إليه الفرد، أو حكمه بشأن احتمال تحقيق نتيجة ما في المستقبل أما توقع علاقة الجهد بالأداء فهو معتقد الفرد على مستوى الجهد المطلوب بذله، وعن مستوى الأداء المتحقق جراء ذلك، هذا في حيث أن توقع علاقة الأداء بالعائد هو معتقد الفرد عن العلاقة بين مستوى معين من الأداء، وبين تحقيق العوائد المترتبة عليه وأخيرا فإن الجاذبية هي أنواع الرضا أو عدم الرضا من الناشئ من العوائد، وهي التقدير الذي يتوصل إليه الفرد لمستوى السرور أو عدمه الناشئ عن الفوائد. وبموجب هذه النظرية فإن الفرد غالبا ما يتجه لأداء عمل معين عندما يتوقع أنه يؤدي به للحصول على عائد أفضل من غيره من الأعمال الأخرى.

ويمكن القول بأن نظرية "فروم" وتعديلاتها أشارت بشكل واضح إلى متغيرات السلوك ودوافع الفرد نحوه، كما أكدت على وجود الاختلافات الفردية في تحديد دوافع العمل، لذلك يلاحظ بأن لكل فرد قوى جذب وتوقع معينة تدفعه للقيام بأداء معين وتجعله يفضل على سواه¹.

¹ خليل محمد حسن الشماخ ونضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، ط1، عمان . الأردن ،دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2000، ص282-283.

خلاصة الفصل

يتضح مما سبق أن الأداء الوظيفي هو نتاج ومحصلة كل الجهود والأعمال التي يقوم بها الأفراد في أعمالهم لتحقيق الهدف المطلوب منهم ، فكل منظمة تسعى جاهدة إلى جعل أفرادها العاملين لديها يحققون لها الأداء الوظيفي الفعال ، لأنه يعتبر مقياس النجاح أو الفشل بالنسبة للمنظمة ، وهذا ما تم التطرق لمختلف جوانبه في هذا الفصل.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- مجالات الدراسة
 - 2- تحديد العينة
 - 3- منهج الدراسة
 - 4- أدوات جمع البيانات
 - 5- عرض وتحليل البيانات
 - 6- عرض النتائج العامة للدراسة
- خلاصة

تمهيد:

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

1-مجالات الدراسة:

أ-المجال المكاني:

لقد تم توزيع الاستمارة في بلدية ورماس، بالمنطقة كوينين، بوادي سوف.

ب-المجال الزمني:

بدأت الدراسة الميدانية حول " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي " من تاريخ 2022/04/17 إلى غاية 2022/04/23، حيث قمنا بدراسة استطلاعية في شهر مارس، ثم بدأنا دراستنا الميدانية في شهر أفريل ودامت مدة الدراسة 07 أيام.

ج-المجال البشري:

الدراسة الراهنة حددت في مجالها البشري على مجموعة من الموظفين اللذين يعملون بمؤسسة بلدية ورماس، بالمنطقة كوينين، بوادي سوف البالغ عددهم 70 موظف وقد اخترنا 40 موظف من مجموع الكلي للموظفين.

2- تحديد العينة:

تعرف العينة على أنها: "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك.¹

تعرف العينة بأنها مجموعة جزئية من مجتمع له خصائص مشتركة²، كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً.³

وتم الاعتماد على العينة القصدية لأن موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي بلدية ورماس - بالوادي - وتعرف العينة القصدية بأنها:

سميت هذه العينة بهذا الاسم نظرا لان الباحث يقوم باختيارها طبقا للغرض الذي يستهدف تحقيقه من خلال البحث، ويتم اختيارها على أساس توفر صفات محددة في مفردات العينة تكون هي الصفات التي تتصف بها مفردات المجتمع محل البحث⁴

¹ صالح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي (تعميماتها وإجراءاتها)، دار الكتاب للحديث، الكويت، 2002 ، ص197

² رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، مصر، 2006، ط5، ص 156.

³ عبد المجيد لطفي: علم الاجتماع، دار المعارف، القاهرة، 1976، ط7، ص 353.

⁴ السعدي الغول السعدي: مناهج البحث العينات وأنواعها، الديبلوم الخاص في التربية (جميع الأقسام)، ص23

حيث يشمل مجتمع الدراسة عمال بلدية ورماس سوف -الوادي- والبالغ عددهم (40) عاملاً.

3-منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية البد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها .

والمنهج هو طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه، ودون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكانياتهم، واستناداً إلى هذا فإن المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كميّاً أو تعبيراً كميّاً.¹

وبما أن دراستنا تتمحور حول " دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تحسين الأداء"، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال. والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال، فالقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام "المنهج الوصفي التحليلي".

¹. عمار بوحوش، محمد محمود الدنبييات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 98.

4- أدوات جمع البيانات:

تعتبر عملية جمع البيانات مهمة جدًا في أي بحث كان وخاصة في البحوث الاجتماعية، حيث أن دقة النتائج التي يتوصل إليها الباحث ومدى صحتها وتطابقها مع الواقع تتوقف على الاختيار السليم والمناسب لأدوات جمع البيانات، فهذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين.¹

وإذا كانت أدوات جمع البيانات متعددة ومختلفة فإن طبيعة الدراسة هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة أدوات جمع البيانات التي يجب أن يتخذها الباحث، وفي الدراسة الحالية اعتمدنا على استمارة استبائية (الاستبيان).

الاستبيان:

يعد الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات والمعلومات من مصادرها، فالاستبيان عبارة عن أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث.¹

تأسيسا على ما ذكر سابقا تم تصميم الاستبيان للموضوع الموسوم: « دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي » وذلك بما يتناسب إشكالية الدراسة، وفرضياتها وضم (27 بندا) في شكله النهائي.

قد تضمنت الاستمارة عدة أسئلة تم تصنيفها إلى عدة مستويات منها:

1 -البيانات الشخصية.

2 -تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة.

¹. ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2000، ص 82.

3- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي.

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

5- عرض وتحليل البيانات

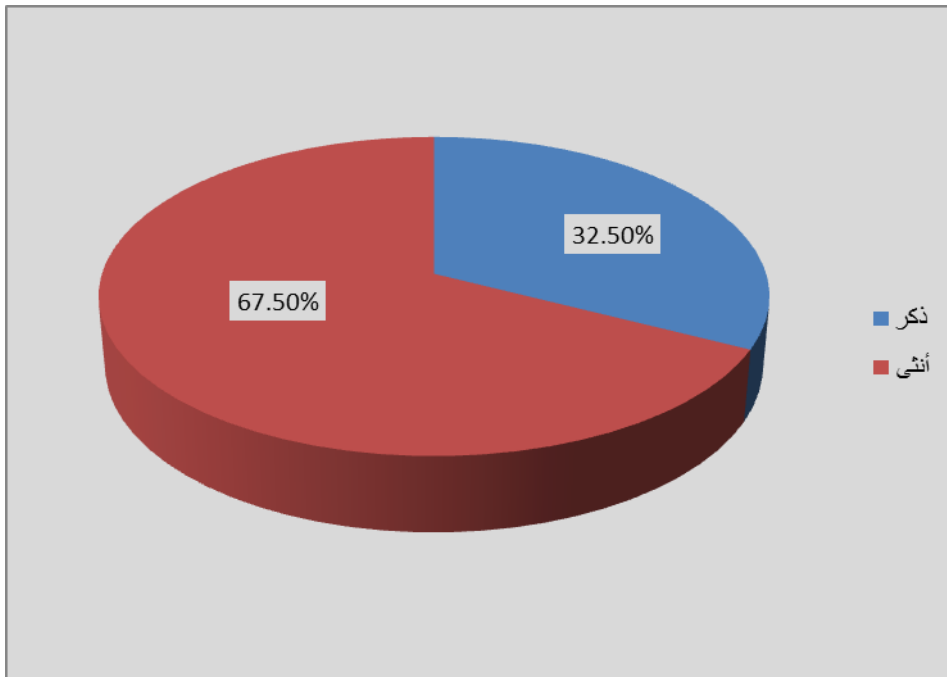
خصائص العينة:

1-الجنس:

جدول رقم (01): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)

| الجنس | العدد | النسبة المئوية % |
|---------|-------|------------------|
| ذكر | 13 | 32.5% |
| أنثى | 27 | 67.5% |
| المجموع | 40 | 100% |

التمثيل البياني رقم (04): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)



من خلال قراءتنا للجدول رقم (01) والتمثيل البياني رقم (04): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بين الجنسين، حيث نجد عدد الذكور قد بلغ نسبته 32.50% والإناث بلغت نسبتهم 67.50%.

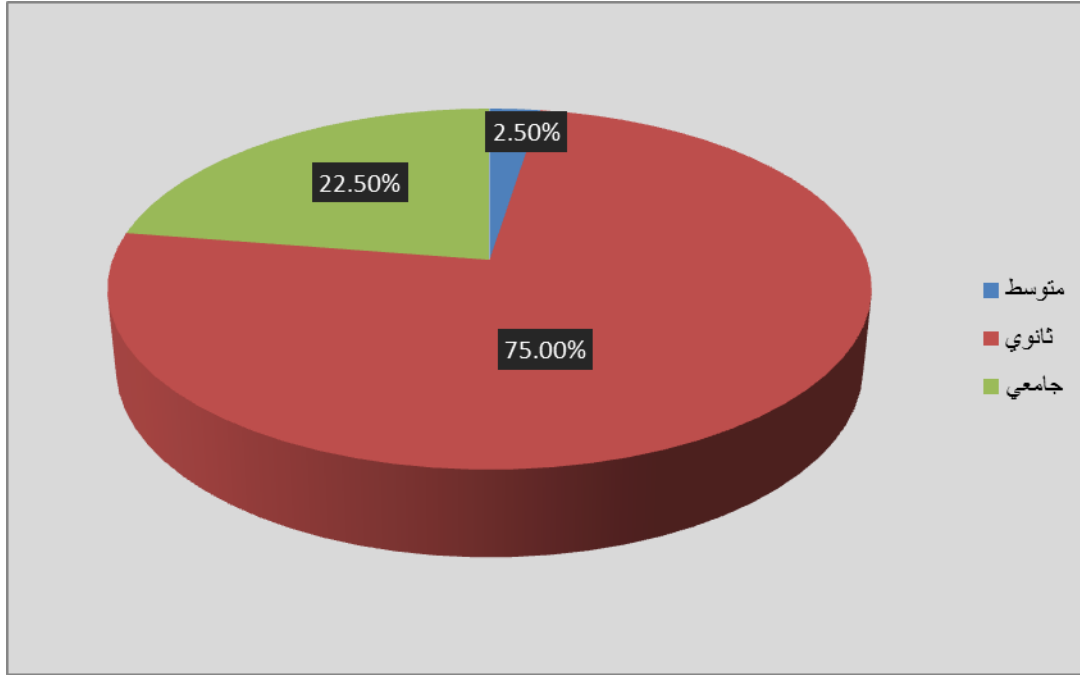
وذلك راجع لطبيعة العمل داخل البلدية حيث يغلب عليها الطابع الاجتماعي.

2-المستوى التعليمي:

جدول رقم (02): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي

| النسبة المئوية % | العدد | الجنس |
|------------------|-------|------------------|
| 2.5% | 1 | متوسط |
| 75.0% | 30 | ثانوي |
| 22.5% | 9 | جامعي |
| 0% | 0 | شهادة تكوين مهني |
| 100% | 40 | المجموع |

التمثيل البياني رقم (05): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي



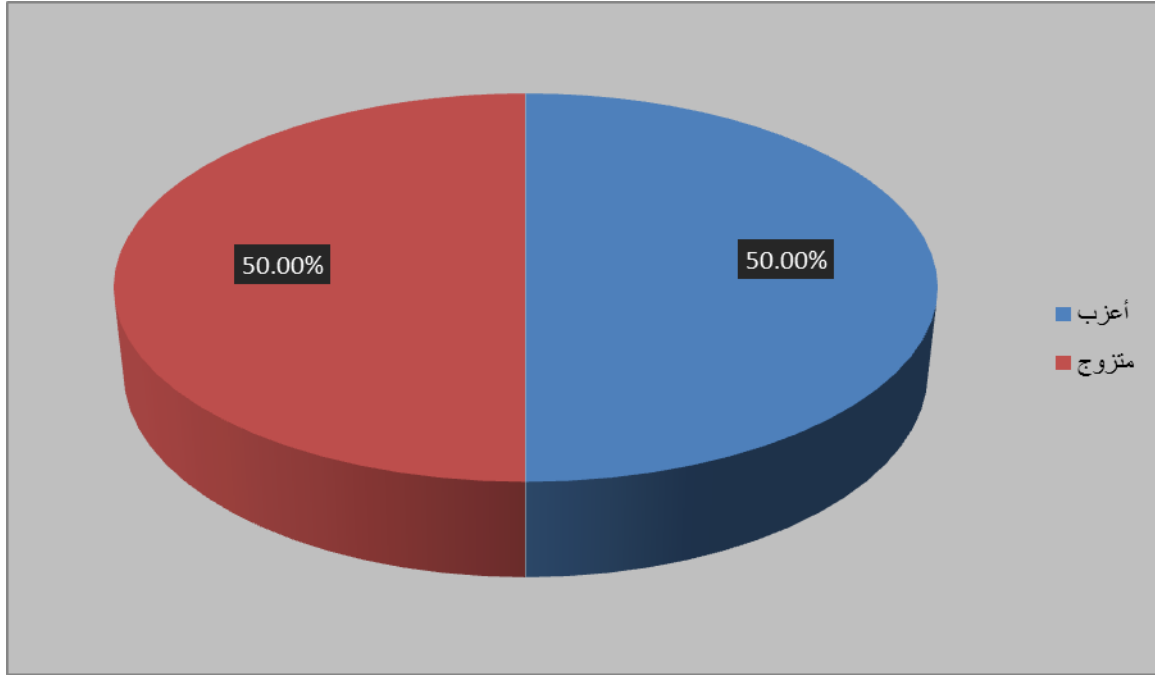
من خلال قراءتنا للجدول رقم (02) والتمثيل البياني رقم (05) نجد أن توزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربع فئات رئيسية احتل فيها المستوى الثانوي النسبة الأكبر حيث بلغت هذه النسبة 75% بينما قدرت نسبة الجامعي 22.5% يليها المتوسط البالغة نسبتهم 2.5% في حين كانت نسبة شهادة التكوين المهني معدومة. نستنتج مما سبق أن هذه المهنة تتطلب مؤهل علمي عالي للمبجوثين وذلك لأن متطلبات العمل في بلدية الوادي تتطلب كفاءة عالية ومستوى علمي يساعدهم على تسيير العمل بشكل أفضل وتقديم مجهود في المستوى.

3- الحالة العائلية:

جدول رقم (03): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 50.0% | 20 | أعزب |
| 50.0% | 20 | متزوج |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (06) يمثل عينة الدراسة حسب الحالة العائلية



من خلال قراءتنا للجدول رقم (03) والتمثيل البياني رقم (06): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا متساوية العدد في الحالة الاجتماعية، حيث نجد "الأعزب" قد بلغ نسبته 50% و"المتزوج" بلغت نسبته 50%.

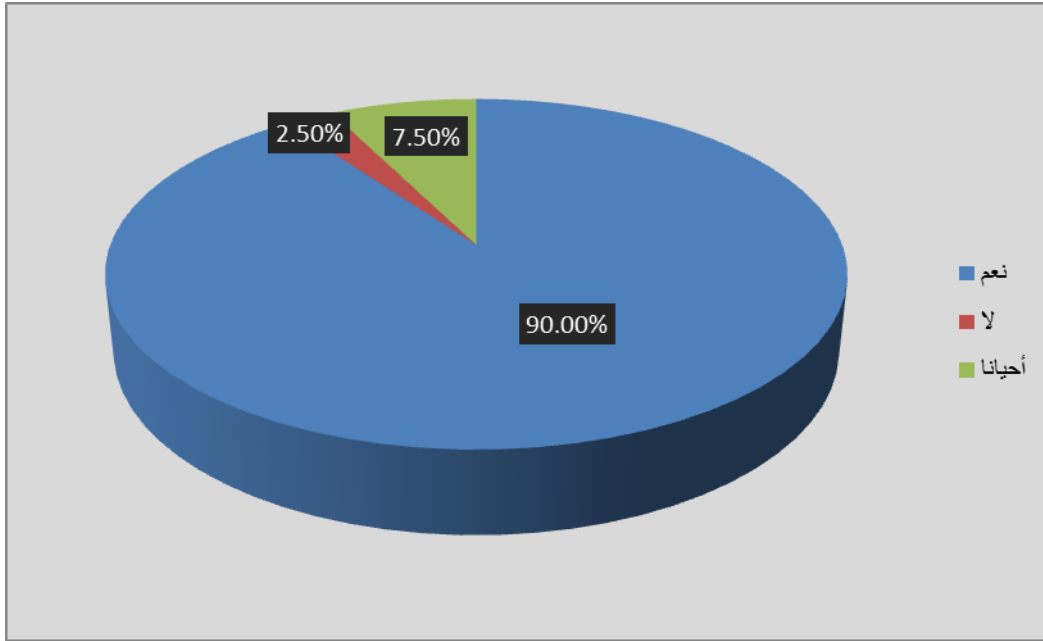
حيث نجد الفئتين بالتساوي حيث هذه تتطلب هذه المهنة قدرات تتوفر في الأعزب والمتزوج.

عرض وتحليل النتائج التساؤل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة.

جدول رقم (04): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر مؤسستكم على كم الحواسيب

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 90.0% | 36 | نعم |
| 2.5% | 1 | لا |
| 7.5% | 3 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم (07) يمثل عينة الدراسة حسب نسبة مدى توفر مؤسستكم على كم الحواسيب



من خلال قراءتنا للجدول رقم (04) والتمثيل البياني رقم (07): نجد أن نسبة كبيرة من المبحوثين أجابوا بنعم على أن المؤسسة توفر نسبة كافية من الحواسيب حيث بلغت نسبتهم 90%، بينما أجاب 7.5% من المبحوثين بأن المؤسسة أحيانا ما توفر الحواسيب بينما نفت نسبة قليلة منهم هذا التوفر وقد قدرت نسبتهم 2.5%.

مما سبق نجد أن طبيعة هذه المهنة بمختلف فروعها تتحقق بالاعتماد على استخدام الحواسيب حيث يتم توظيف الحاسوب في معالجة البيانات وكتابة النصوص ومعالجة الصور والعمليات الحسابية حيث يمتاز الحاسوب بالدقة والسرعة.

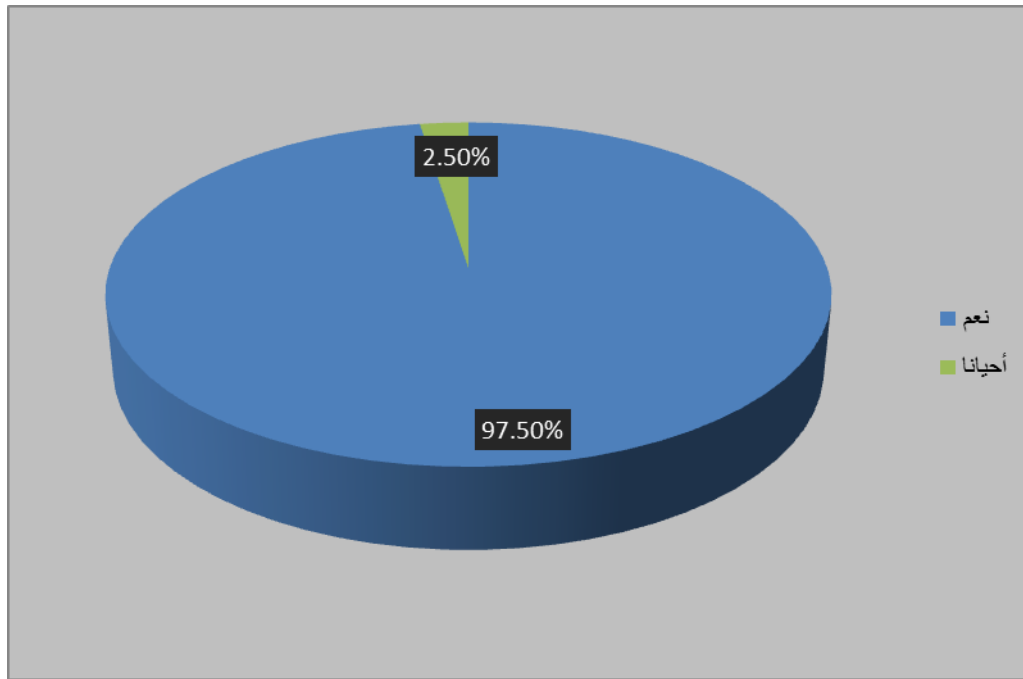
جدول رقم (05): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب استخدام مؤسستكم الحواسيب في تسهيل

إجراءات وخطوات العمل

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 97.5% | 39 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 2.5% | 1 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (08) يمثل عينة الدراسة حسب استخدام مؤسستكم الحواسيب في تسهيل

إجراءات وخطوات العمل



من خلال قراءتنا للجدول رقم (05) والتمثيل البياني رقم (08): نجد أن نسبة كبيرة من المبحوثين أجابوا بنعم على أن المؤسسة تستخدم الحواسيب في تسهيل إجراءات وخطوات

العمل حيث بلغت نسبتهم 97.5%، بينما أجاب 2.5% من المبحوثين بأن المؤسسة أحيانا تستخدم الحواسيب في تسهيل إجراءات وخطوات العمل في حين كانت نسبة لا معدومة.

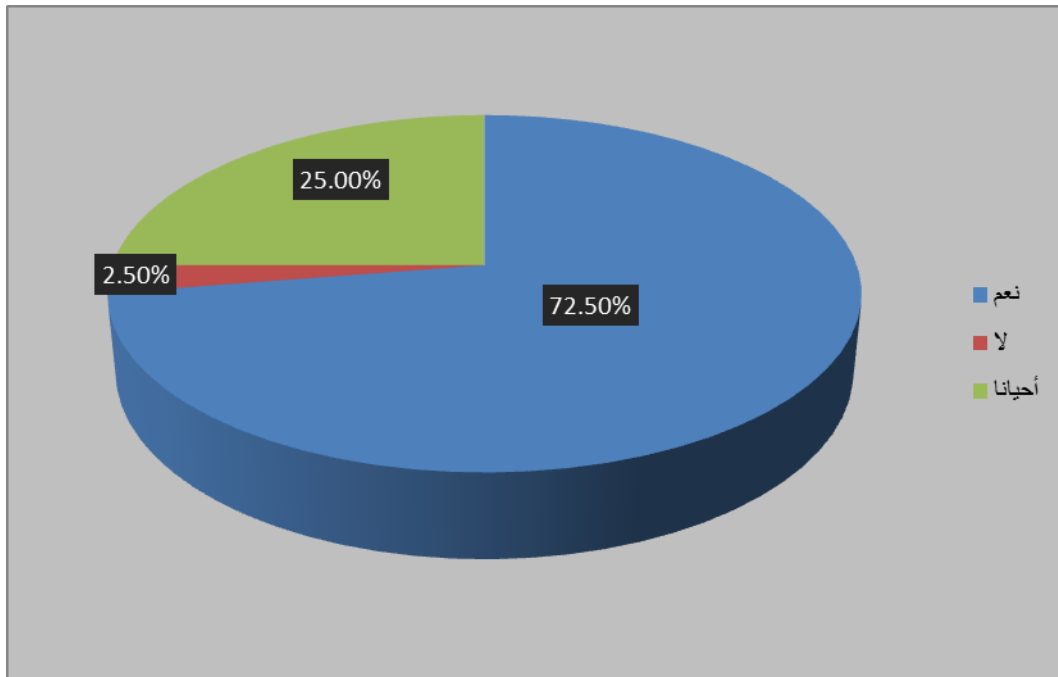
مما ما هو مؤكد أن الحواسيب تساهم في تسهيل إجراءات وخطوات العمل وهذا ما أكدته نتائج الدراسة حيث كل ارتفعت مهارة المستخدم للحاسوب كل ما زادت سرعة في إجراءات العمل مما ساهم في جودة العمل ودقته.

جدول رقم (06): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر الحواسيب معالجة دقيقة

للبينات

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 72.5% | 29 | نعم |
| 2.5% | 1 | لا |
| 25.0% | 10 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم (09) يمثل عينة الدراسة حسب مدى توفر الحواسيب معالجة دقيقة للبيانات



من خلال قراءتنا للجدول رقم (06) والتمثيل البياني رقم (09) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأن الحواسيب فعلا توفر معالجة دقيقة للبيانات حيث بلغت نسبتهم 72.5% بينما أجاب 25% من المبحوثين ب أحيانا في حين أجاب 2.5% ب لا.

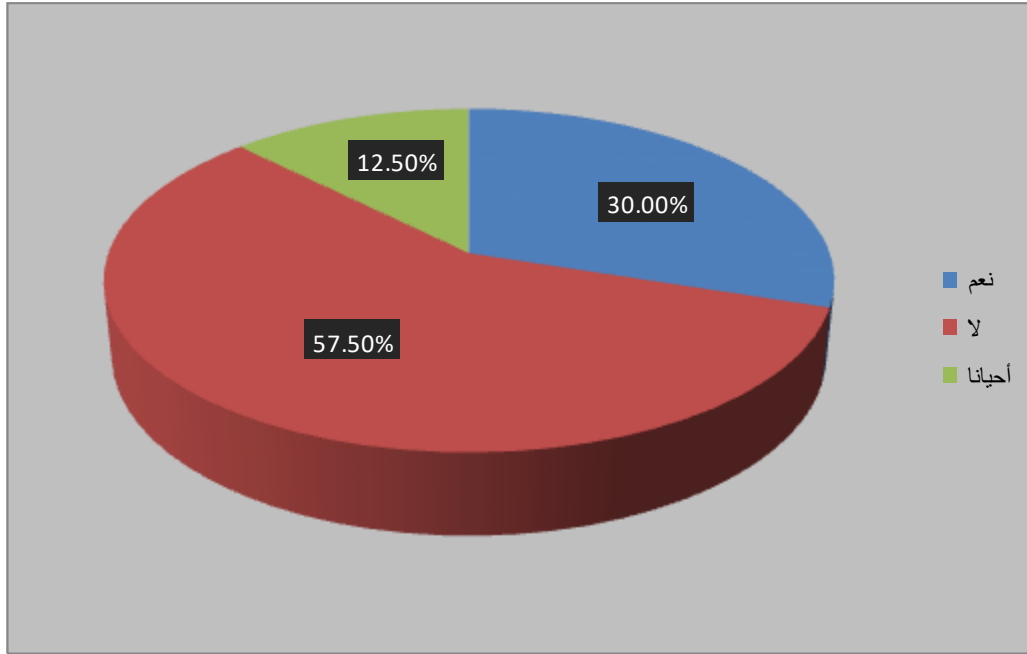
نجد مما سبق الحواسيب فعلا توفر معالجة دقيقة للبيانات حيث يستوعب الحاسوب آلاف البيانات التي لا يستطيع الإنسان حفظها في عقله ويقوم بتحويلها لمعلومات أكثر فائدة بسرعة متناهية.

جدول رقم (07): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مدى اعتماد المؤسسة على المكالمات

الهاتفية الجماعية لتسريع الاتصال

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 30.0% | 12 | نعم |
| 57.5% | 23 | لا |
| 12.5% | 5 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (10) يمثل عينة الدراسة حسب مدى اعتماد المؤسسة على المكالمات الهاتفية الجماعية لتسريع الاتصال



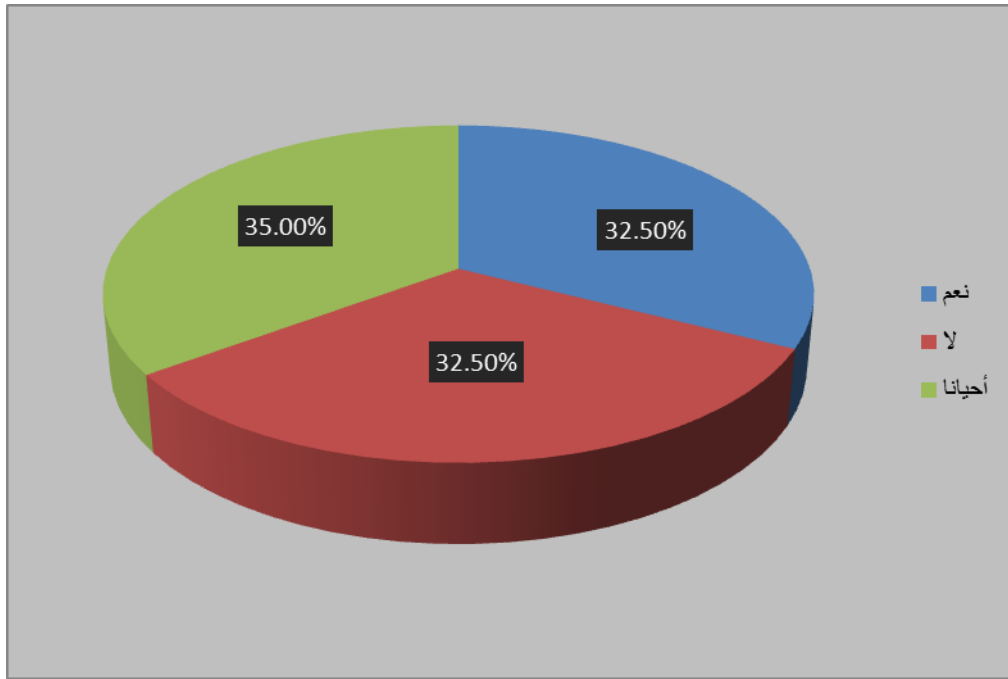
من خلال قراءتنا للجدول رقم (07) والتمثيل البياني رقم (10) نجد أن نسبة من المبحوثين أجابوا نعم بأن المؤسسة تعتمد على المكالمات الهاتفية الجماعية لتسريع الاتصال حيث بلغت نسبتهم 30% بينما أجاب الجزء الأكبر من المبحوثين ب 57.5% ب أحيانا في حين أجاب 12.5% ب لا.

مما سبق نجد أن المؤسسة لا تعتمد كثيرا على المكالمات الهاتفية الجماعية لتسريع الاتصال نظر لخصوصية ملفات العمل.

جدول رقم (08): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مدى توفر المؤسسة على شبكة داخلية للإنترنت يمكن لجميع الموظفين استخدامها

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 32.5% | 13 | نعم |
| 32.5% | 13 | لا |
| 35.0% | 14 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم(11) يمثل عينة الدراسة حسب مدى توفر المؤسسة على شبكة داخلية للإنترنت يمكن لجميع الموظفين استخدامها



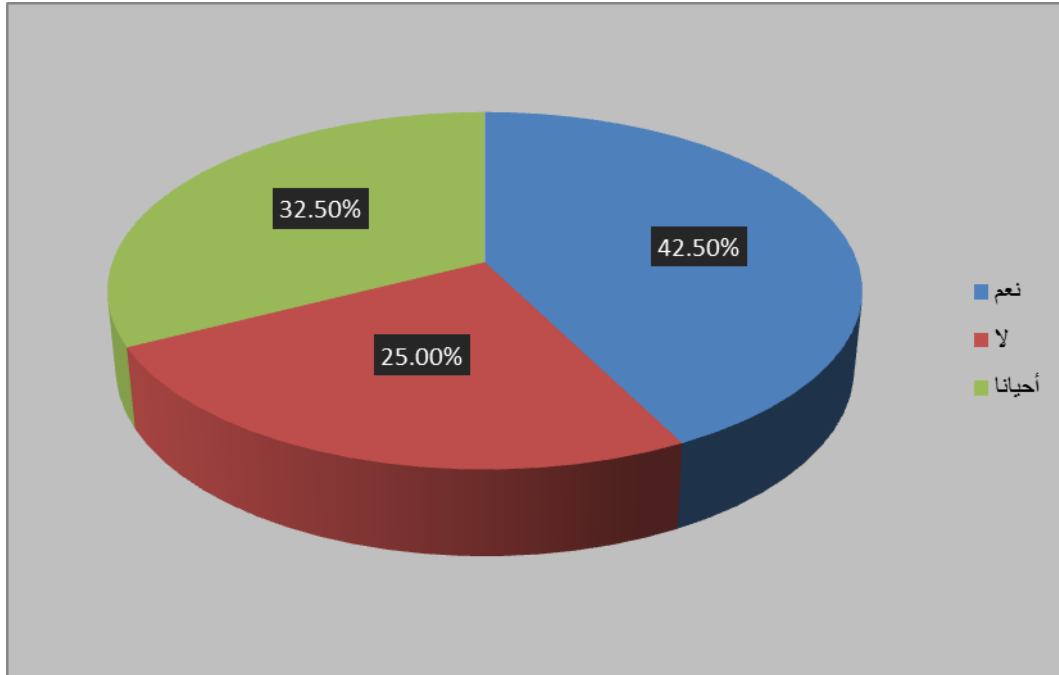
من خلال قراءتنا للجدول رقم (08) والتمثيل البياني رقم (11) يتضح أن نسبة 32.5% من المبحوثين أجابت بنعم بان المؤسسة توفر شبكة داخلية للإنترنت يمكن لجميع الموظفين استخدامها وقد أجاب 32.50% ب أحيانا، في حين نفت نسبة من المبحوثين ذلك وقد بلغت نسبتهم 32.5%.

نستنتج مما سبق ان توفر شبكة داخلية للأنترنت داخل المؤسسة لا تتوفر بدرجة كبيرة لجميع الموظفين نظرا لأن بعض تخصصات في العمل لا تتطلب توفر شبكة داخلية للأنترنت.

جدول رقم (09): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب إجراء المعاملات بالبريد الإلكتروني بالمؤسسة

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 42.5% | 17 | نعم |
| 25.0% | 10 | لا |
| 32.5% | 13 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (12) يمثل عينة الدراسة حسب اجراء المعاملات بالبريد الإلكتروني بالمؤسسة



من خلال قراءتنا للجدول رقم (..) والتمثيل البياني رقم (..) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه يتم فعلا إجراء المعاملات بالبريد الالكتروني بالمؤسسة حيث بلغت نسبتهم %42.5 بينما أجاب %32.5 من المبحوثين ب أحيانا في حين أجاب %25 ب لا.

مما سبق نستنتج أن أغلب إجراءات العمل تتم كلها عبر البريد الالكتروني حيث تتم معاملات البلدية مع كل المواطنين والمواطنين تختلف درجات ثقافتهم وفيهم نسبة لا بأس بها تتقن التعامل بالبريد الالكتروني وتفضل اختصار مصاريف النقل.

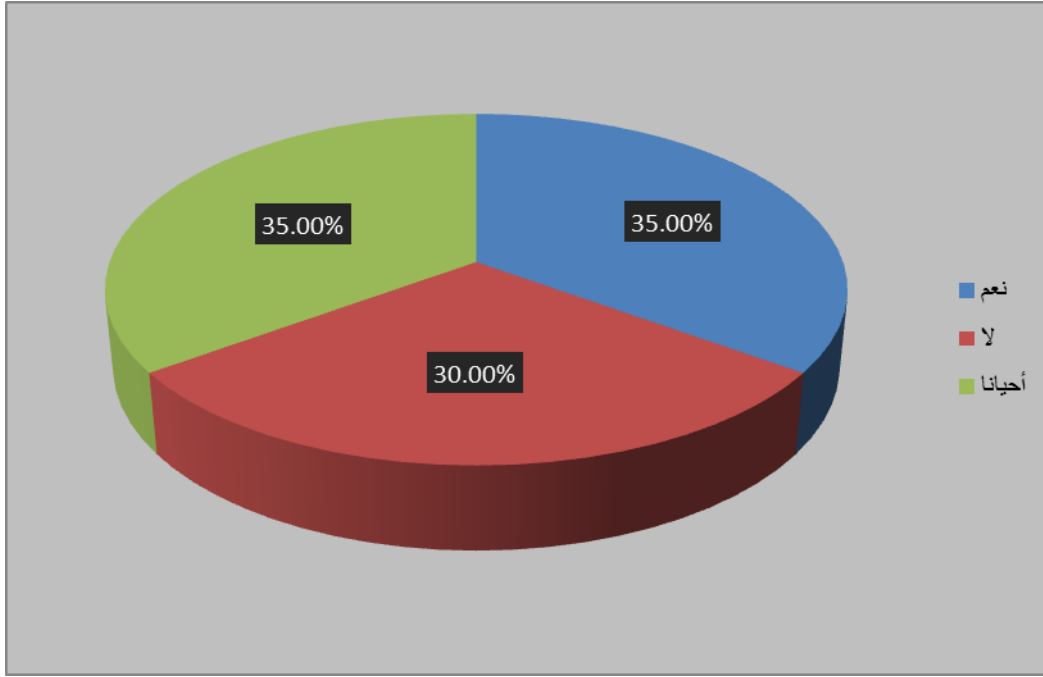
جدول رقم (10): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة لبرمجيات متنوعة

لتنظيم مهامها

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| %35.0 | 14 | نعم |
| %30.0 | 12 | لا |
| %35.0 | 14 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم(13) يمثل عينة الدراسة حسب استخدام المؤسسة لبرمجيات متنوعة لتنظيم

مهامها



من خلال قراءتنا للجدول رقم (10) والتمثيل البياني رقم (13) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه يتم فعلا استخدام برمجيات متنوعة لتنظيم المهام بالمؤسسة حيث بلغت نسبتهم 35% بينما حققت أحيانا نفس النسبة ألا وهي 35% في حين أجاب 30% ب لا.

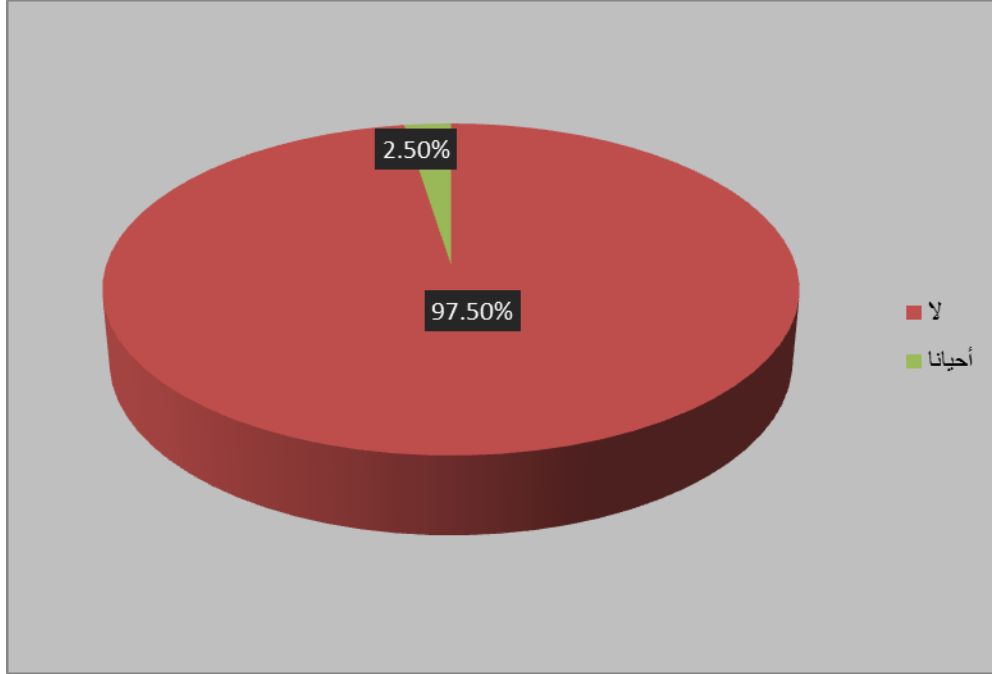
نستنتج مما سبق غالبية المبحوثين أجابوا بأنه يتم فعلا استخدام برمجيات متنوعة لتنظيم المهام بالمؤسسة نظر لأن أن أغلب المهام تتطلب برمجيات مختلفة مما يساهم في تقديم خدمات أفضل وأكثر تطورا.

جدول رقم (11): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة خلال عملية التواصل

الاتصال المرئي بالفيديو

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 0% | 0 | نعم |
| 97.5% | 39 | لا |
| 2.5% | 1 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (14) يمثل عينة الدراسة حسب استخدام المؤسسة خلال عملية التواصل
الاتصال المرئي بالفيديو



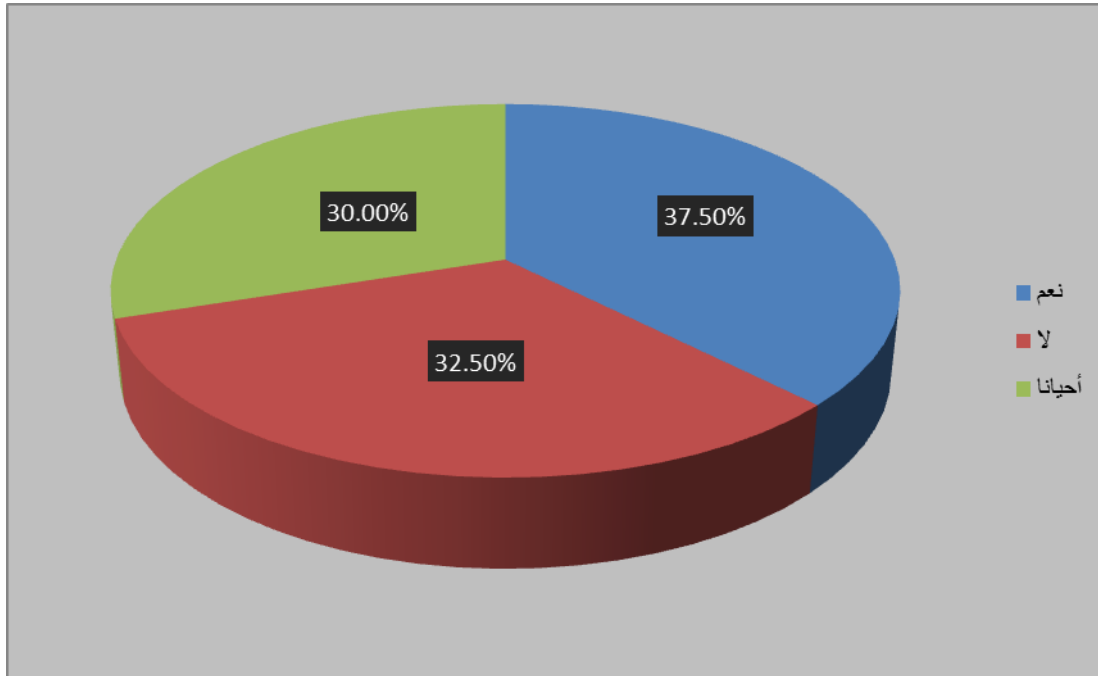
من خلال قراءتنا للجدول رقم (11) والتمثيل البياني رقم (14) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه أحيانا تستخدم المؤسسة خلال عملية التواصل المرئي بالفيديو حيث بلغت نسبتهم 97.5% بينما نفت نسبة من المبحوثين ذلك وقد بلغت نسبتهم 2.5% في حين أن الإجابة بنعم كانت منعدمة.

مما سبق نجد أن مؤسسة البلدية لا تستخدم المؤسسة خلال عملية التواصل المرئي بالفيديو نظر طبيعة المهنة لا تتطلب التواصل المرئي بالفيديو إضافة إلى ضعف شبكة الأنترنت في المنطقة.

جدول رقم (12): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تجديد المؤسسة للمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 37.5% | 15 | نعم |
| 32.5% | 13 | لا |
| 30.0% | 12 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (15) يمثل عينة الدراسة حسب تجديد المؤسسة للمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال



من خلال قراءتنا للجدول رقم (12) والتمثيل البياني رقم (15) نجد أن غالبية الباحثين أجابوا بأنه يتم فعلا تجديد المؤسسة للمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

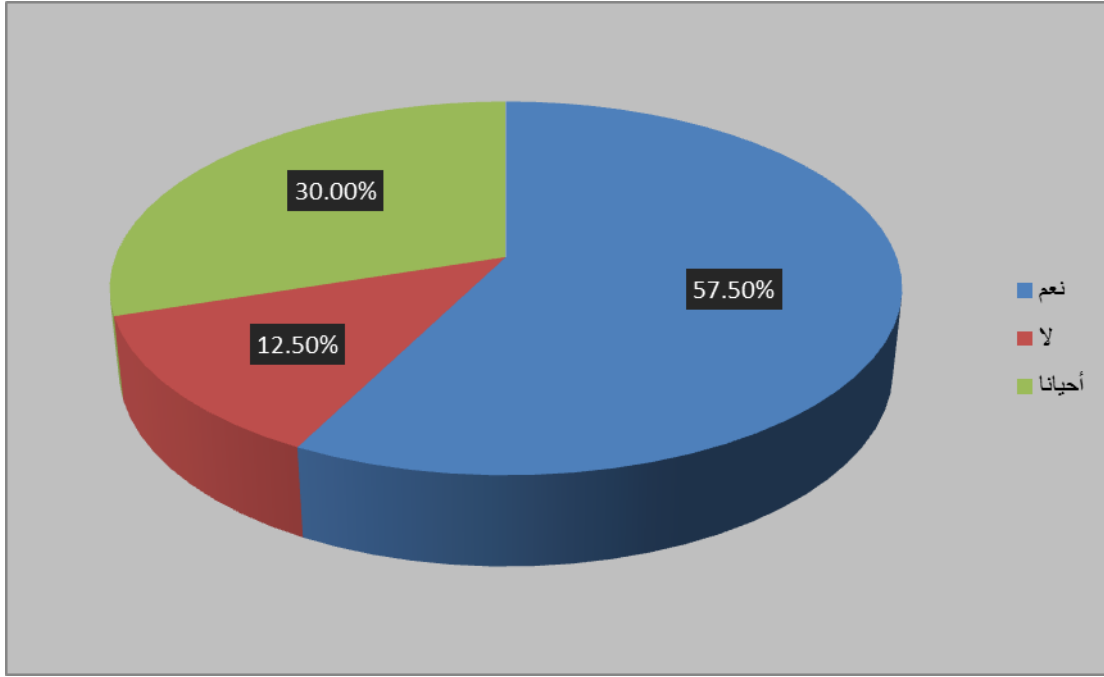
والاتصال حيث بلغت نسبتهم 37.5% بينما أجاب مجموعة من المبحوثين ب أحيانا وقد بلغت نسبتهم 30% في حين أجاب 32.5% ب لا.

ومنه نستنتج تجديد المؤسسة للمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبط بميزانية المؤسسة وتختلف من وقت لآخر ومن ظرف لآخر.

جدول رقم (13): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تمتع الموظفين بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات ؟

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 57.5% | 23 | نعم |
| 12.5% | 5 | لا |
| 30.0% | 12 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم(16)يمثل عينة الدراسة حسب تمتع الموظفين بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات ؟



من خلال قراءتنا للجدول رقم (13) والتمثيل البياني رقم (16) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه فعلا يتمتع الموظفون بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات حيث بلغت نسبتهم 57.5% بينما أجاب 12.5% من المبحوثين ب أحيانا في حين أجاب 30% ب لا.

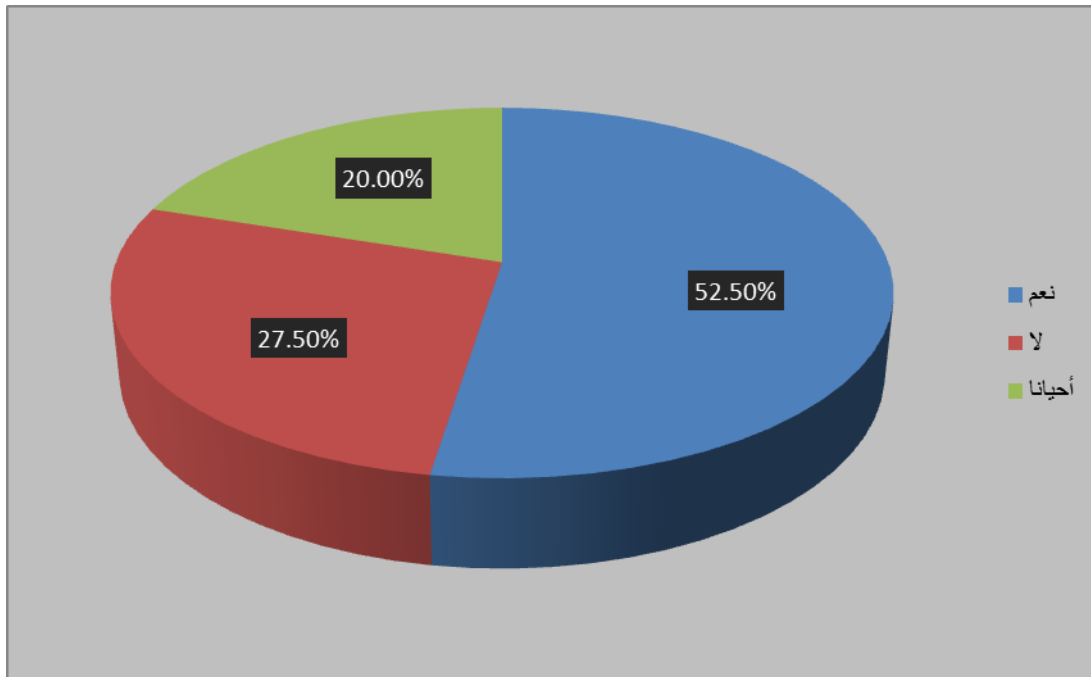
نجد مما تم ذكره أن جل الموظفين يتمتع بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات حيث طبيعية هذه المهنة تعتمد في جل خدماتها على استخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات.

عرض وتحليل نتائج التساؤل الثانية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي

جدول رقم (14): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تأثير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أدائك في المؤسسة

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 52.5% | 21 | نعم |
| 27.5% | 11 | لا |
| 20.0% | 8 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (17) يمثل عينة الدراسة حسب تأثير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أدائك في المؤسسة



من خلال قراءتنا للجدول رقم (14) والتمثيل البياني رقم (17) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه فعلا يؤثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أدائهم في

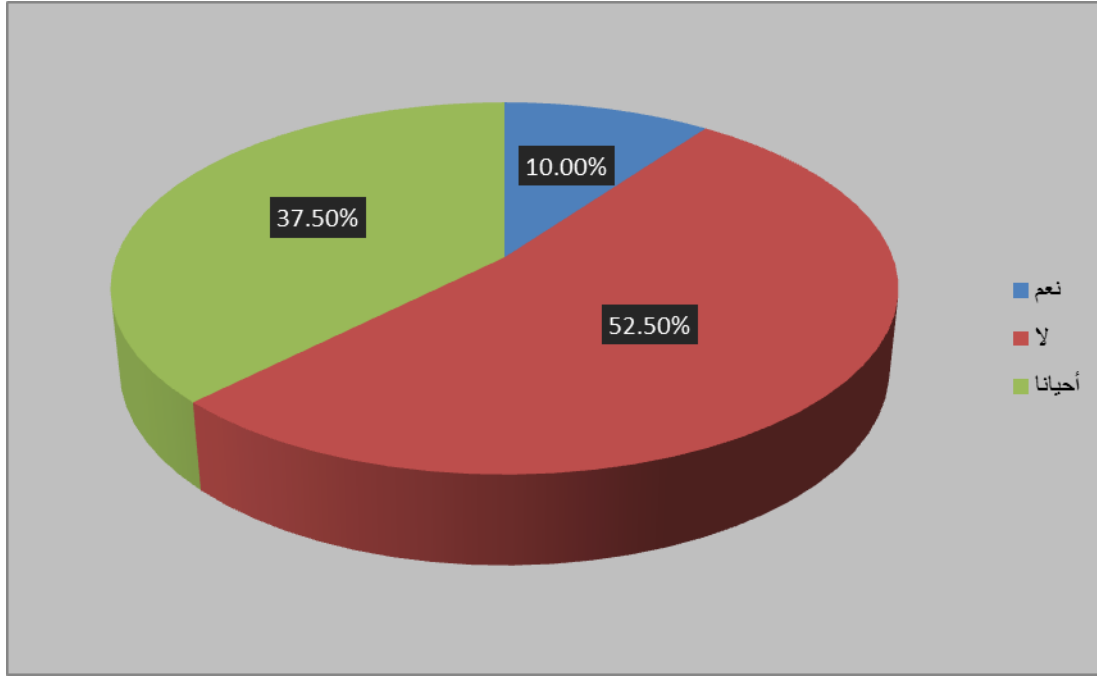
المؤسسة حيث بلغت نسبتهم 52.5% بينما أجاب 20% من المبحوثين ب أحيانا في حين أجاب 27.5% ب لا.

ومنه نستنتج أن تأثير وسائل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء في المؤسسة كبير وهذا راجع لكون تأثير وسائل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتميز بسرعة عالية ودقة كبيرة وتحقق اتصال فعال بين الموظفين بعضهم البعض وبين الموظفين والمواطنين مما يسرع الأداء.

جدول رقم (15): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب استخدام المؤسسة برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على أدائك الوظيفي

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 10.0% | 4 | نعم |
| 52.5% | 21 | لا |
| 37.5% | 15 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (18) يمثل عينة الدراسة حسب استخدام المؤسسة برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على أدائك الوظيفي



من خلال قراءتنا للجدول رقم (..) والتمثيل البياني رقم (..) يتضح أن نسبة كبيرة من المبحوثين نفت أن المؤسسة تستخدم برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على أدائك الوظيفي وقد بلغت نسبتهم 52.5% بينما أجاب 10% من المبحوثين ب نعم في حين أجاب 37.5% ب أحيانا.

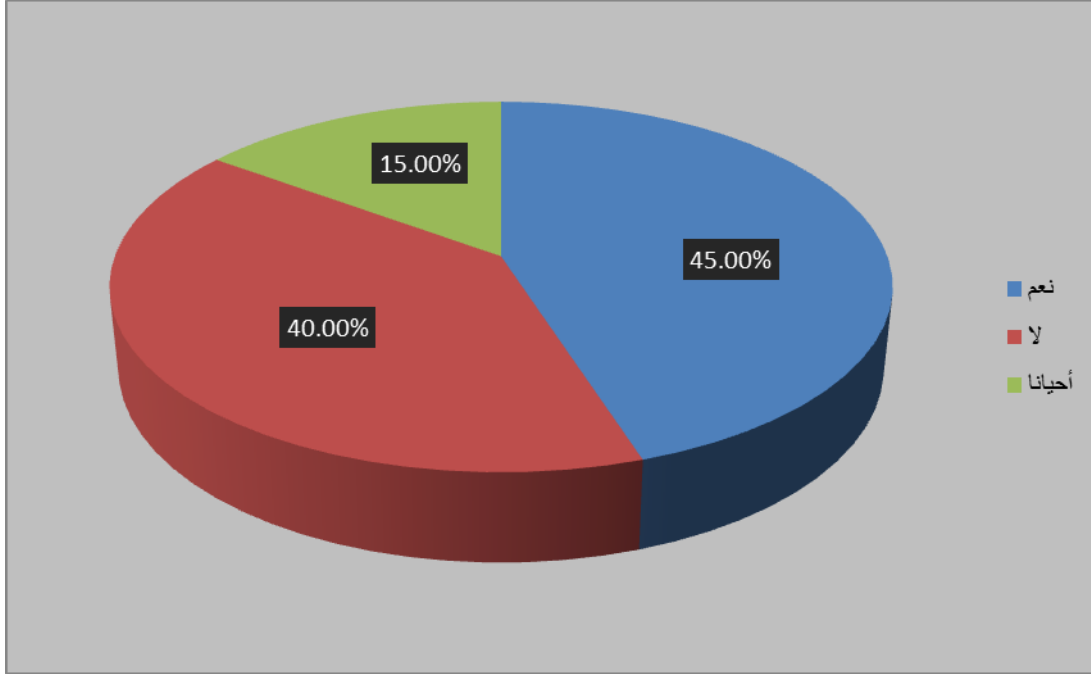
مما سبق نجد متطلبات المهنة في هذا المجال لا تتطلب برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على الأداء الوظيفي حيث تتطلب هاته المهنة برامج بسيطة مثل الورد والاكسال.

جدول رقم (16): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب انجاز العمل باستخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصال يؤثر على أدائك الوظيفي

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 45.0% | 18 | نعم |
| 40.0% | 16 | لا |
| 15.0% | 6 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (19) يمثل عينة الدراسة حسب انجاز العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على أدائك الوظيفي



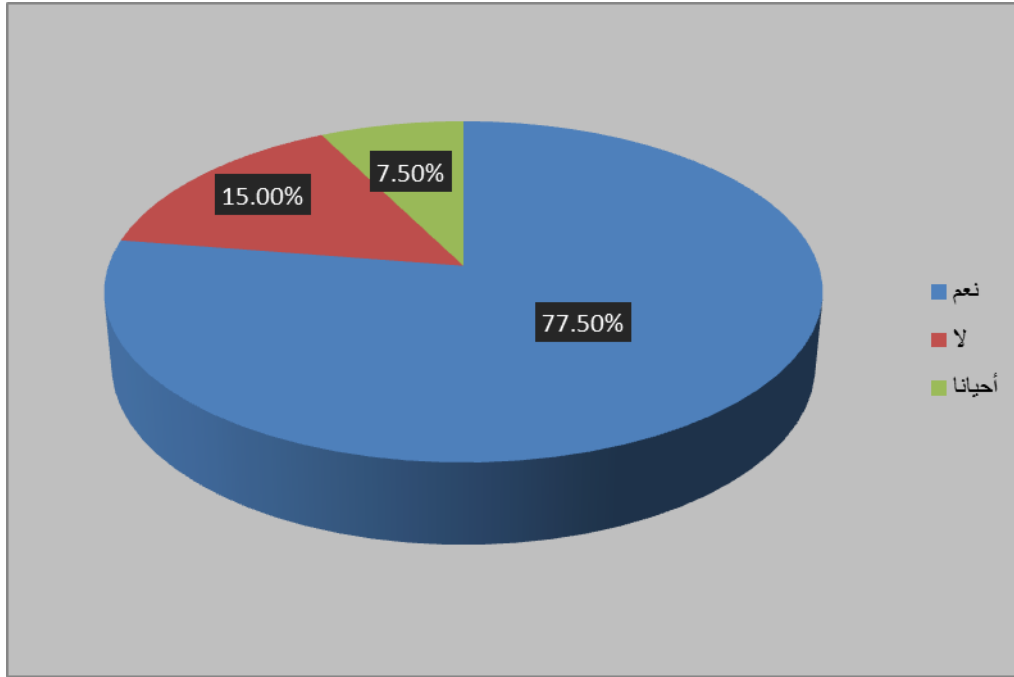
من خلال قراءتنا للجدول رقم (17) والتمثيل البياني رقم (20) يتضح أن باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر فعلا على الأداء الوظيفي لما أجابت نسبة 45% بذلك في حين أجابت نسبة 15% ب أحيانا بينما أجاب 40% ب لا.

نستنتج أنه بسبب مميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها الكثيرة فإنها قد ساهمت وبشكل كبير في فعالية الأداء الوظيفي ورفعته بشكل ملحوظ ومتقدم لأنها بذلك تكون قد وفرت وقتا وجهدا كبيرين كانا من ضمن معيقات الأداء وبالتالي إعاقه السير الحسن للمؤسسة.

جدول رقم (18): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تسهيل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة مما يساعدك في أدائك الوظيفي

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 77.5% | 31 | نعم |
| 15.0% | 6 | لا |
| 7.5% | 3 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (21) يمثل عينة الدراسة حسب تسهيل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة مما يساعدك في أدائك الوظيفي



من خلال قراءتنا للجدول رقم (18) والتمثيل البياني رقم (21) نجد أن غالبية الباحثين أجابوا بأنه فعلا يؤثر استخدام تكنولوجيا الإعلام في تسهيل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة على أداء الوظيفي في حيث بلغت نسبتهم 77.5% بينما أجاب 7.5% من الباحثين ب أحيانا في حين أجاب 15% ب لا.

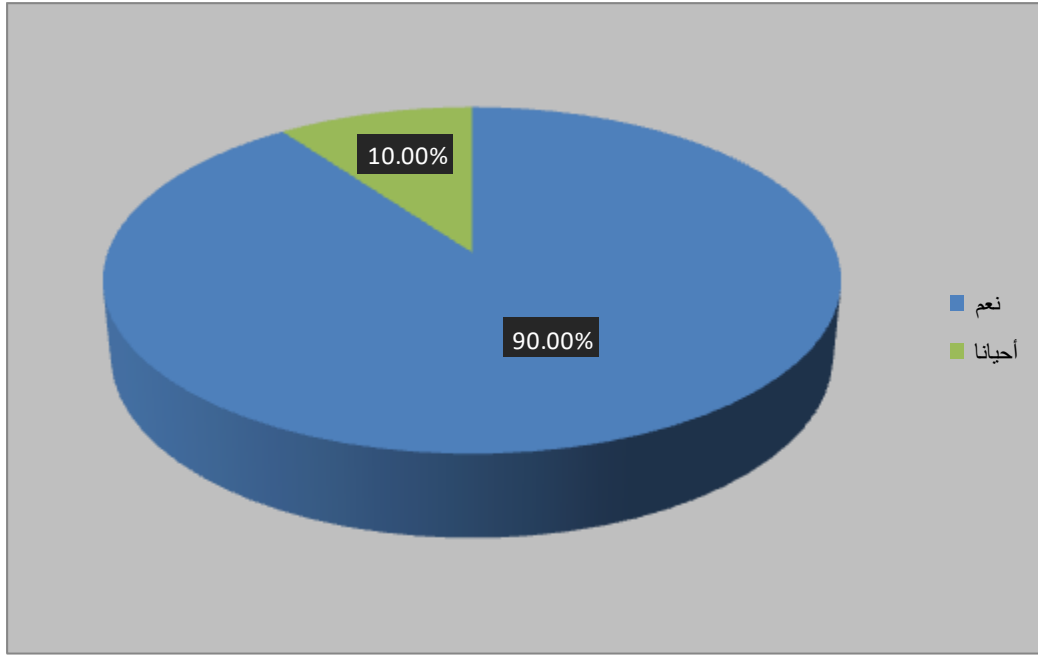
نستخلص أن استخدام تكنولوجيا الإعلام يساهم بدرجة كبيرة في تسهيل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة مما يرفع نسبة الأداء الوظيفي وهذا راجع لما تقدمه هذه الشبكات من ميزات في سهولة وسرعة نقل البيانات.

عرض وتحليل النتائج التساؤل الثالثة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين وفعالية الأداء الوظيفي.

جدول رقم (19): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل في اقل وقت

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 90.0% | 36 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 10.0% | 4 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (22) يمثل عينة الدراسة حسب يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل في اقل وقت



من خلال قراءتنا للجدول رقم (19) والتمثيل البياني رقم (22) نجد أن غالبية المبحوثين أكدوا بأنه يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة فعلا إلى انجاز العمل في اقل وقت بنسبة قدرت **90%** بينما لم يؤكد الآخرون حقيقة هذا الأمر حيث أجابت نسبة **10%** أحيانا في حين كانت نسبة لا معدومة.

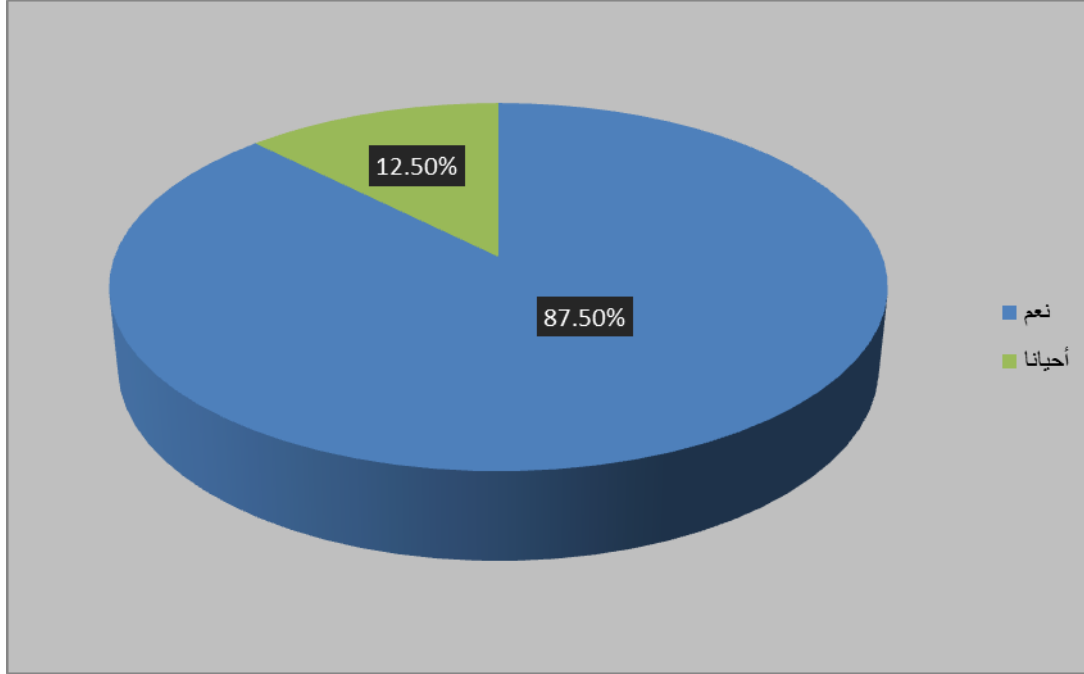
ومنه نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة يؤدي فعلا إلى انجاز العمل في اقل وقت أسرع وفعالية أكبر نظر لمميزات التي تتمتع بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

جدول رقم (20): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 87.5% | 35 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 12.5% | 5 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (23) يمثل عينة الدراسة حسب يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة



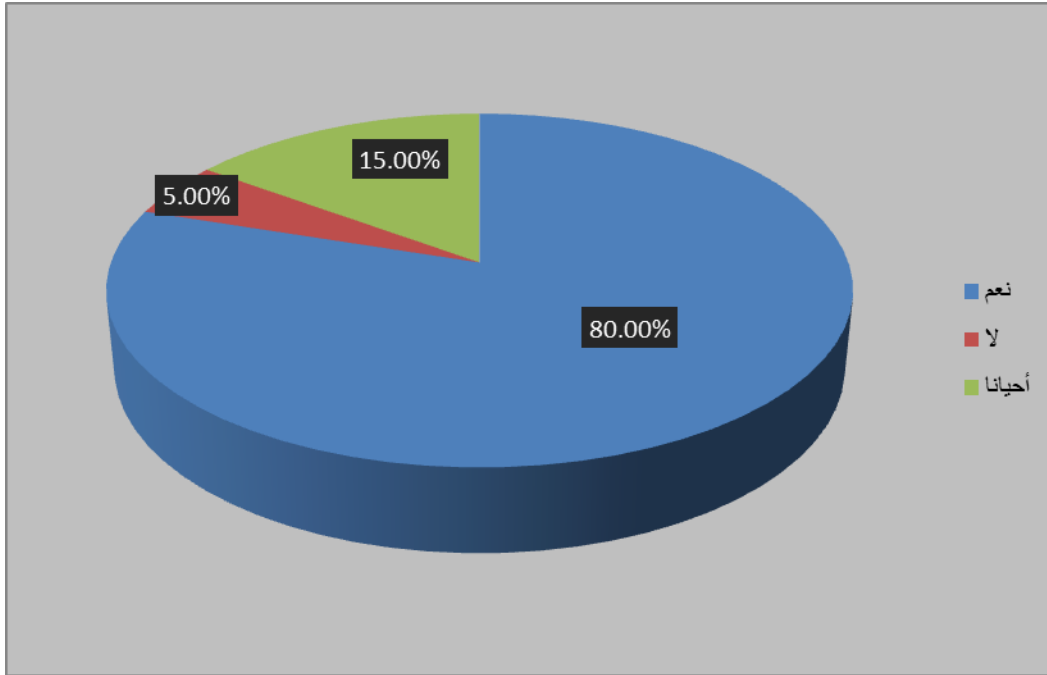
من خلال قراءتنا للجدول رقم (20) والتمثيل البياني رقم (23) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أحيانا إلى انجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة بنسبة قدرت **87.5%** بينما أكد الآخرون حقيقة هذا الأمر حيث أجابت نسبة **12.5%** بنعم في حين كانت نسبة لا معدومة.

نستنتج ان يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل بأقل تكلفة حيث توفر عن المواطنين والعمال التنقل ومصاريف الطباعة.

جدول رقم (21): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب تقليل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 80.0% | 32 | نعم |
| 5.0% | 2 | لا |
| 15.0% | 6 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (24) يمثل عينة الدراسة حسب تقليل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل



من خلال قراءتنا للجدول رقم (21) والتمثيل البياني رقم (24) يتبين لنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين أجابت بأنه فعلا تقلل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل حيث بلغت نسبتهم 80% بينما أجاب 15% من المبحوثين ب أحيانا في حين أجاب 5% ب لا.

نستنتج انه فعلا تقلل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل مما يكسب العمال فرصة جيدة للتمرن والتعرف على كل ما هو جديد في الميدان.

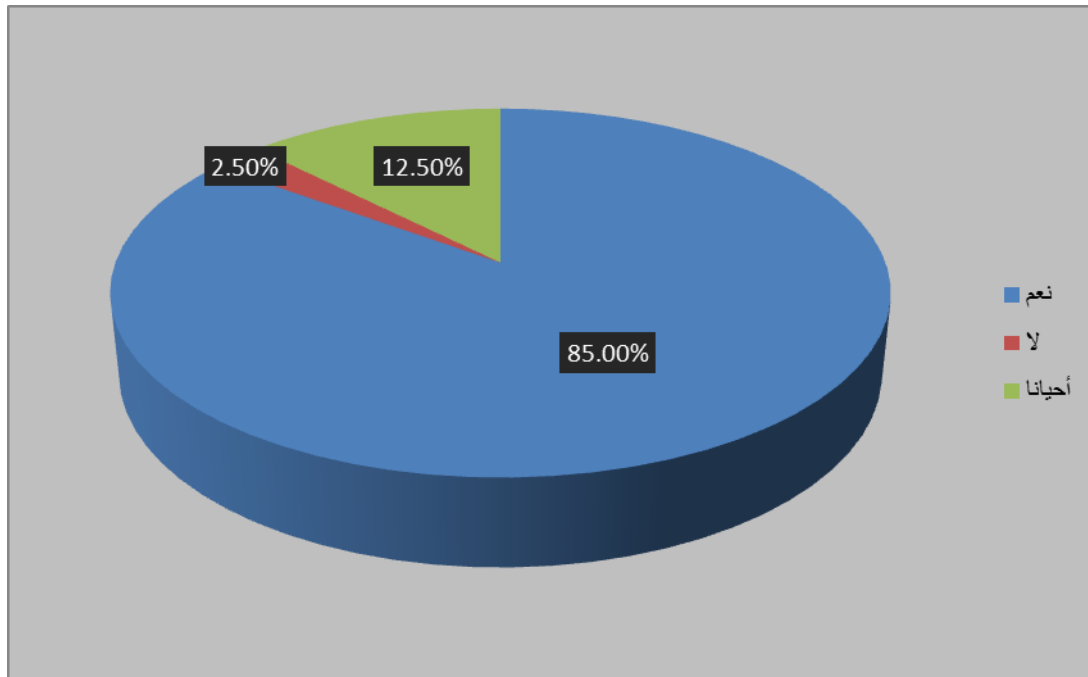
جدول رقم (22): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا

المعلومات والاتصال لدى الموظفين يسهم في فعالية الأداء الوظيفي

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 85.0% | 34 | نعم |
| 2.5% | 1 | لا |
| 12.5% | 5 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم (25) يمثل عينة الدراسة حسب توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا المعلومات

والاتصال لدى الموظفين يسهم في فعالية الأداء الوظيفي



من خلال قراءتنا للجدول رقم (22) والتمثيل البياني رقم (25) يتبين لنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين أكدوا فعلا أن توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموظفين يسهم في فعالية الأداء الوظيفي حيث بلغت نسبتهم 85% بينما أجاب 12.5% من المبحوثين ب أحيانا في حين أجاب 2.5% ب لا.

نستنتج انه يوجد توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموظفين يسهم في فعالية الأداء الوظيفي حيث أنه في عصرنا الحالي كل المعلومات متوفرة بسهولة كبيرة عبر برنامج اليوتيوب والتدريبات.

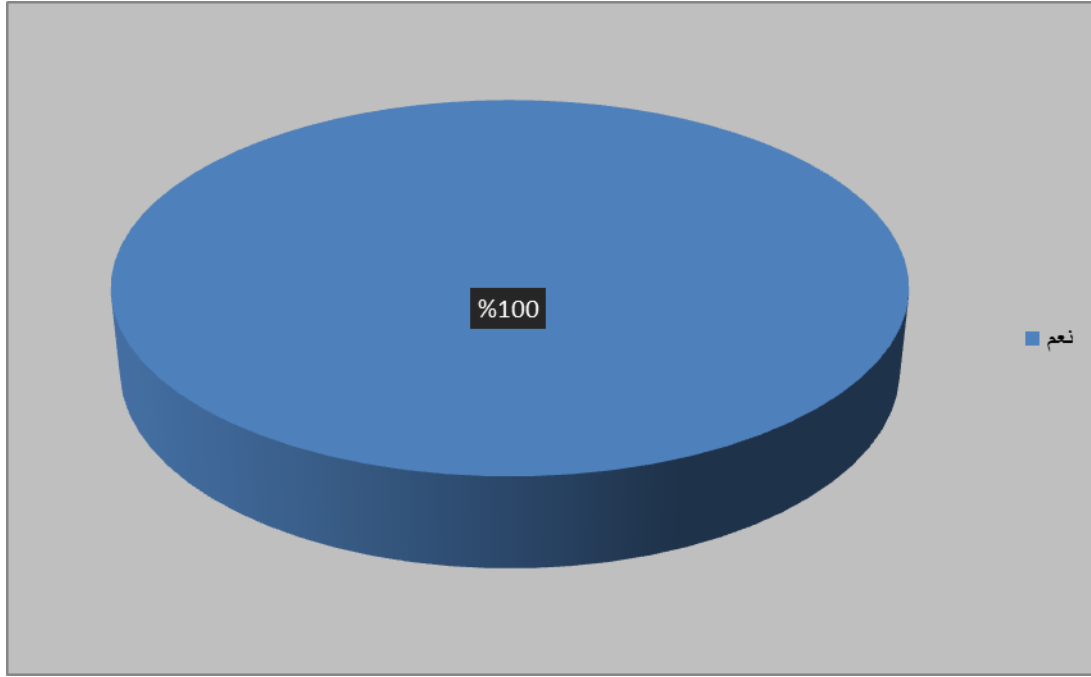
جدول رقم (23): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب التدريب الأمثل على تكنولوجيا المعلومات

الاتصال يجعلك تؤدي عملك بشكل جيد

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 100.0% | 40 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 0% | 0 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم (27) يمثل عينة الدراسة حسب التدريب الأمثل على تكنولوجيا المعلومات

الاتصال يجعلك تؤدي عملك بشكل جيد



من خلال قراءتنا للجدول رقم (23) والتمثيل البياني رقم (27) يتبين لنا أن جميع المبحوثين أكدوا على أن التدريب الأمثل على تكنولوجيا المعلومات الاتصال يجعلك تؤديه العمل بشكل جيد عندما أجابت نسبة **100%** بذلك في حين كانت نسبة أحيانا ولا معدومة.

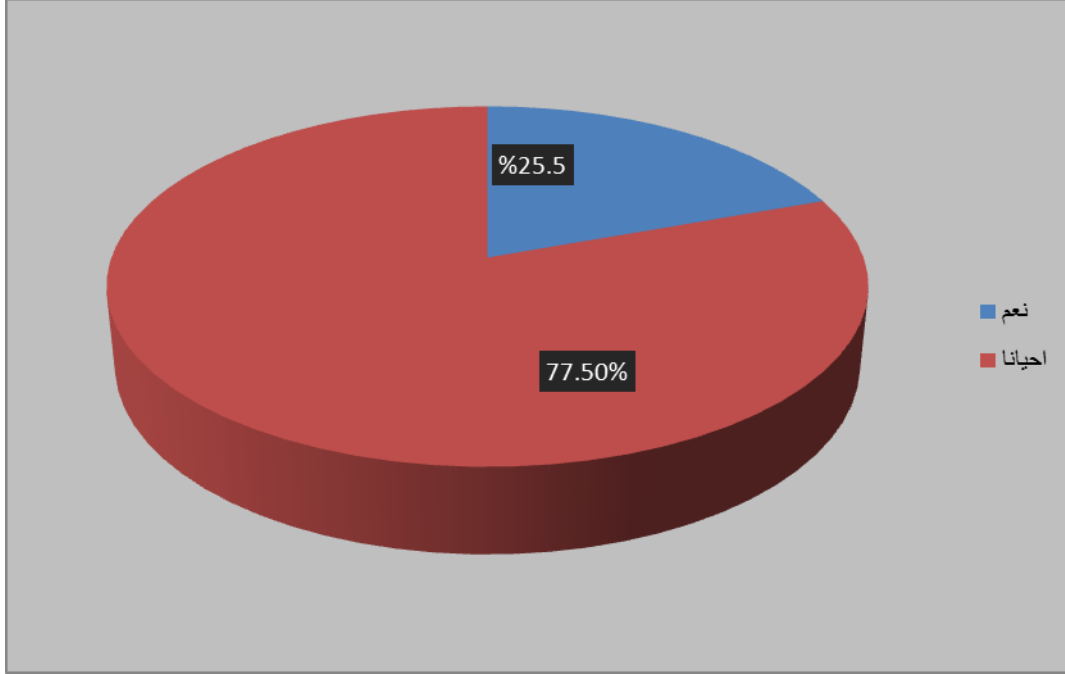
نستنتج التدريب الأمثل على تكنولوجيا المعلومات الاتصال يجعلك تؤديه العمل بشكل جيد حيث يساهم التدريب في مواكبة التطورات الخدماتية الجديدة التي وفرتها الثورة التكنولوجية العالمية.

جدول رقم (24): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات الاتصال

على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليك في وقتها دون تأخير

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 77.5% | 31 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 25.5% | 9 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم (28) يمثل عينة الدراسة حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات الاتصال على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليك في وقتها دون تأخير



من خلال قراءتنا للجدول رقم (24) والتمثيل البياني رقم (28) نجد أن غالبية الباحثين أجابوا بأنه تساعد تكنولوجيا المعلومات الاتصال على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليهم في وقتها دون تأخير أحيانا بنسبة قدرت 77.5% بينما أجابت نسبة 25.5% بنعم في حين كانت نسبة لا معدومة.

نستنتج أنه تساعد تكنولوجيا المعلومات الاتصال على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليهم في وقتها دون تأخير نظرا لتطور التكنولوجيات الحديثة ودقتها وتمكنها.

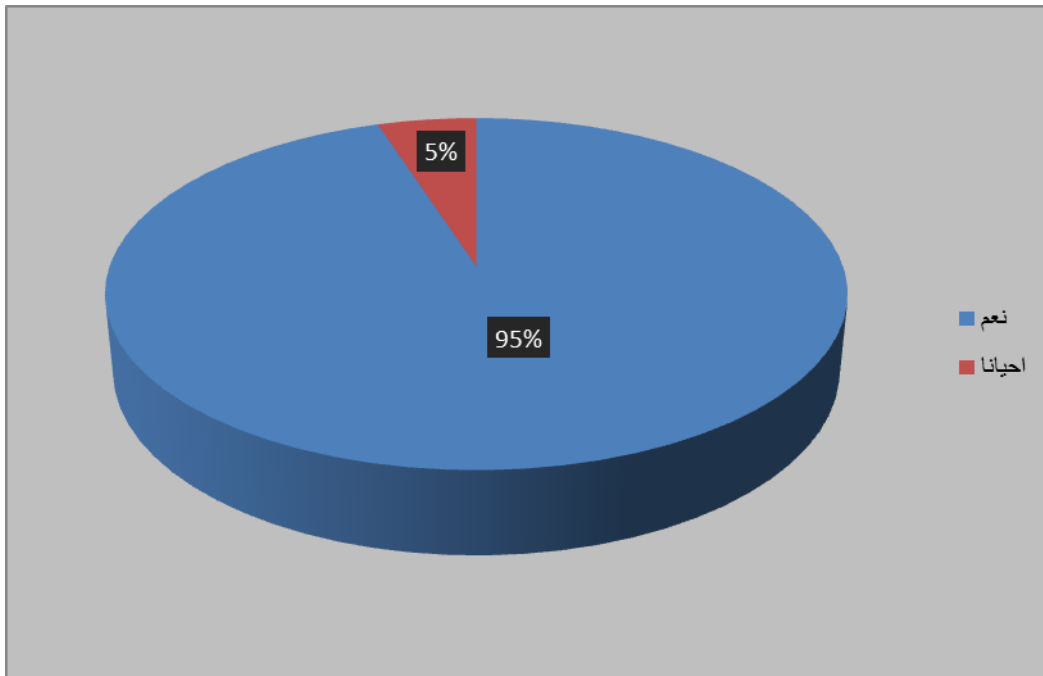
جدول رقم (25): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أمكن تحسين الخدمات المقدمة للزبائن

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 95% | 38 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 5% | 2 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم (29) يمثل عينة الدراسة حسب استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أمكن تحسين الخدمات المقدمة للزبائن



من خلال قراءتنا للجدول رقم (25) والتمثيل البياني رقم (29) نجد أن غالبية المبحوثين أكدوا بأنهم مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمكن من تحسين

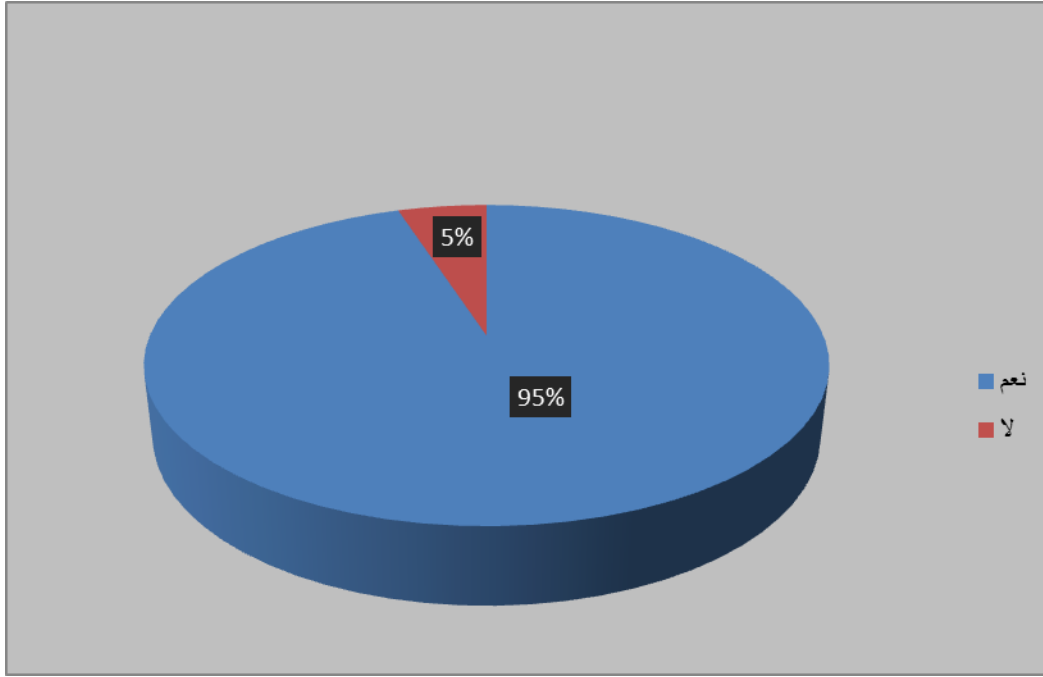
الخدمات المقدمة للزبائن بنسبة قدرت **95%** بينما أجابت نسبة **5%** في حين كانت نسبة لا معدومة.

نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمكن من تحسين الخدمات المقدمة للزبائن حيث يتمكن العامل من معرفة بيانات الزبون بسرعة كبيرة مما يختصر عن الزبون الوقت والجهد وإضاعة الوقت.

جدول رقم (26): يوضح توزيع ونسبة العينة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الإنتاجية؟

| النسبة المئوية % | العدد | العبارة |
|------------------|-------|---------|
| 95% | 38 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 5% | 2 | أحيانا |
| 100% | 40 | المجموع |

الشكل رقم (30) يمثل عينة الدراسة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الإنتاجية



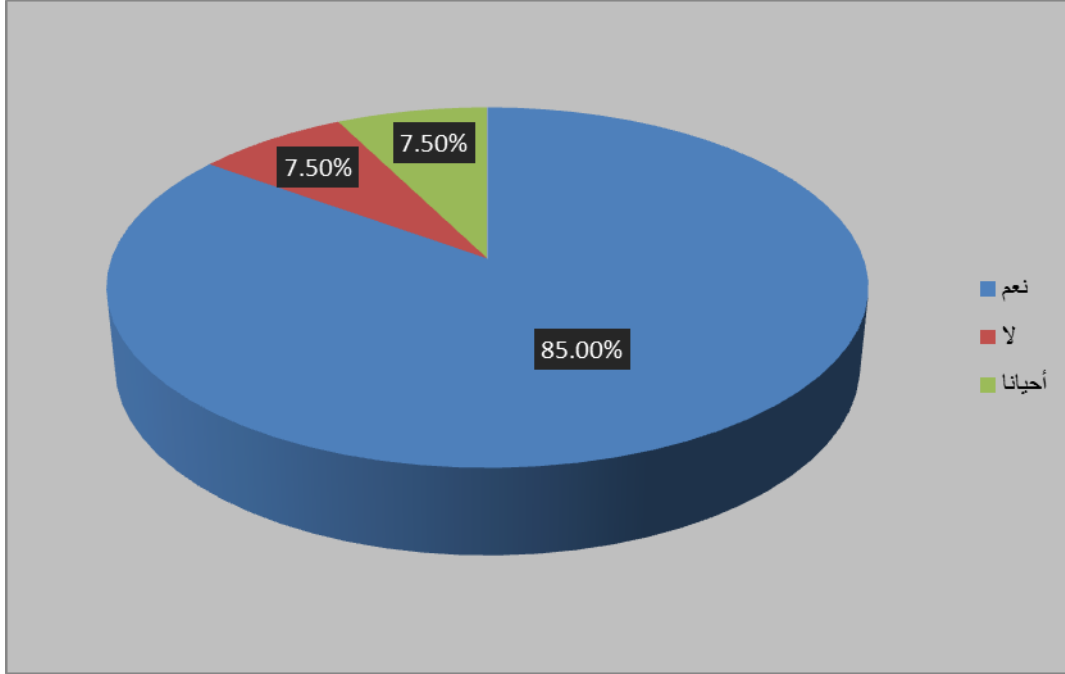
من خلال قراءتنا للجدول رقم (26) والتمثيل البياني رقم (30) نجد أن غالبية المبحوثين أكدوا بأنهم مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الإنتاجية بنسبة قدرت **95%** بينما أجابت نسبة **5%** في حين كانت نسبة لا معدومة. نستنتج مما سبق أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الخدمات المقدمة حيث نجد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي وسيلة متطورة تقدم المعلومات بطريقة منظمة تسيير وفق قانون معين ومنهج متطور وجودة عالية تجعل منها منظمة ناجحة.

جدول رقم (26): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 85.0% | 34 | نعم |
| 7.5% | 3 | لا |
| 7.5% | 3 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم (31) يمثل عينة الدراسة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل

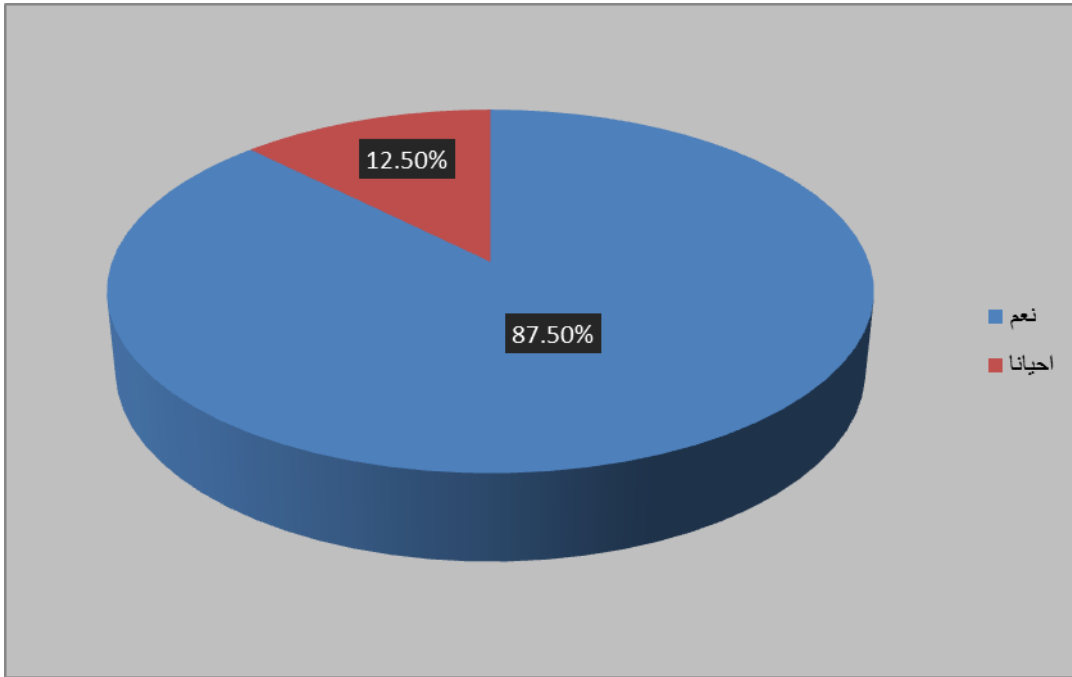


من خلال قراءتنا للجدول رقم (26) والتمثيل البياني رقم (31) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه فعلا إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل بنسبة قدرت 85% بينما كانت إجابة أحيانا ولا متساويتين في النسبة 7.5% إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل حيث أن وسائل الاتصال الحديثة المختلفة ألغت الوسائل التقليدية مثل كبعث الرسائل الورقية التي قد يتم التغيير فيها قبل وصولها ولكن بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإنها سرعت العملية مما حقق الكثير من الشفافية والمصداقية.

جدول رقم (27): يوضح توزيع ونسبة العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تذليل الصعوبات والعراقيل

| النسبة المئوية % | العدد | العبرة |
|------------------|-------|---------|
| 87.5% | 35 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 12.5% | 5 | أحيانا |
| 100% | 50 | المجموع |

الشكل رقم (32) يمثل عينة الدراسة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تذليل الصعوبات والعراقيل



من خلال قراءتنا للجدول رقم (27) والتمثيل البياني رقم (32) نجد أن غالبية المبحوثين أكدوا بأن تكنولوجيا والاتصال تساهم فعلا في تذليل الصعوبات والعراقيل بنسبة قدرت 87.5% بينما أجابت نسبة 12.5% في حين كانت نسبة لا معدومة.

نستنتج أن تكنولوجيا والاتصال تساهم فعلا في تذليل الصعوبات والعراقيل وذلك بسبب كون توفرها في داخل المؤسسة تجعل من منظومتها تسير على نسق متسارع ومتواصل وتقديم أداء وظيفي أفضل وبنائج عالية.

6- عرض النتائج العامة للدراسة:

محور البيانات الشخصية

- نستنتج من قراءتنا للجدول رقم (01) والتمثيل البياني رقم (04): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بين الجنسين، حيث نجد عدد الذكور قد بلغ نسبته 32.50% والإناث بلغت نسبتهم 67.50% وذلك راجع لطبيعة العمل داخل البلدية حيث يغلب عليها الطابع الاجتماعي.

- نستنتج من قراءتنا للجدول رقم (02) والتمثيل البياني رقم (05) نجد أن توزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربع فئات رئيسية احتل فيها المستوى الثانوي النسبة الأكبر حيث بلغت هذه النسبة 75% بينما قدرت نسبة الجامعي 22.5% يليها المتوسط البالغة نسبتهم 2.5% في حين كانت نسبة شهادة التكوين المهني معدومة. حيث أن هذه المهنة تتطلب مؤهل علمي عالي للمبحوثين وذلك لأن متطلبات العمل في بلدية الوادي تتطلب كفاءة عالية ومستوى علمي يساعدهم على تسيير العمل بشكل أفضل وتقديم مجهود في المستوى.

نستنتج من للجدول رقم (03) والتمثيل البياني رقم (06): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا متساوية العدد في الحالة الاجتماعية، حيث نجد "الأعزب" قد بلغ نسبته 50% و"المتزوج" بلغت نسبته 50% حيث نجد الفئتين بالتساوي حيث هذه تتطلب هذه المهنة قدرات تتوفر في الأعزب والمتزوج.

اختبار التساؤل الجزئي الأول:

- من خلال الجدول رقم (04) والتمثيل البياني رقم (07): نجد أن أغلبية العمال يمتلكون الحواسيب حيث بلغت نسبتهم 90% نظرا لأن طبيعة هذه المهنة بمختلف فروعها تتحقق بالاعتماد على استخدام الحواسيب حيث يتم توظيف الحاسوب في معالجة البيانات وكتابة النصوص ومعالجة الصور والعمليات الحسابية حيث يمتاز الحاسوب بالدقة والسرعة.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (05) والتمثيل البياني رقم (08): نجد أن نسبة أغلبية عمال المؤسسة تستخدم الحواسيب في تسهيل إجراءات وخطوات العمل حيث بلغت نسبتهم 97.5%، حيث كل ارتفعت مهارة المستخدم للحاسوب كل ما زادت سرعة في إجراءات العمل مما ساهم في جودة العمل ودقته.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (06) والتمثيل البياني رقم (09) نجد أن الحواسيب توفر معالجة دقيقة للبيانات حيث بلغت نسبتهم 72.5% حيث تتوفر معالجة دقيقة للبيانات حيث يستوعب الحاسوب آلاف البيانات التي لا يستطيع الإنسان حفظها في عقله ويقوم بتحويلها لمعلومات أكثر فائدة بسرعة متناهية.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (07) والتمثيل البياني رقم (10) نجد أن المؤسسة تعتمد على المكالمات الهاتفية الجماعية لتسريع الاتصال حيث لا تعتمد كثيرا على المكالمات الهاتفية الجماعية لتسريع الاتصال نظر لخصوصية ملفات العمل.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (08) والتمثيل البياني رقم (11) يتضح أن المؤسسة توفر شبكة داخلية للإنترنت يمكن لجميع الموظفين استخدامها ان توفر شبكة داخلية للإنترنت داخل المؤسسة لا تتوفر بدرجة كبيرة لجميع الموظفين نظرا لأن بعض تخصصات في العمل لا تتطلب توفر شبكة داخلية للإنترنت.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (09) والتمثيل البياني رقم (12) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه يتم فعلا إجراء المعاملات بالبريد الإلكتروني بالمؤسسة حيث مما نجد أن أغلب إجراءات العمل تتم كلها عبر البريد الإلكتروني حيث تتم معاملات البلدية مع كل المواطنين والمواطنين تختلف درجات ثقافتهم وفيهم نسبة لا بأس بها تتقن التعامل بالبريد الإلكتروني وتفضل اختصار مصاريف النقل.

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (10) والتمثيل البياني رقم (13) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه يتم فعلا استخدام برمجيات متنوعة لتنظيم المهام بالمؤسسة نستنتج مما حيث بينت النتائج بأنه يتم فعلا استخدام برمجيات متنوعة لتنظيم المهام بالمؤسسة نظر لأن أن أغلب المهام تتطلب برمجيات مختلفة مما يساهم في تقديم خدمات أفضل وأكثر تطورا.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (11) والتمثيل البياني رقم (14) وجدنا أن المؤسسة لا تستخدم عملية التواصل الاتصال المرئي بالفيديو نظر طبيعة المهنة لا تتطلب التواصل المرئي بالفيديو إضافة إلى ضعف شبكة الأنترنت في المنطقة.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (12) والتمثيل البياني رقم (15) نجد انه يتم تجديد المؤسسة للمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تجديد المؤسسة للمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبط بميزانية المؤسسة وتختلف من وقت لآخر ومن ظرف لآخر.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (13) والتمثيل البياني رقم (16) نجد بأنه فعلا يتمتع الموظفون بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات حيث بلغت نسبتهم 57.5% حيث جل الموظفين يتمتع بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات حيث طبيعية هذه المهنة تعتمد في جل خدماتها على استخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات.

اختبار التساؤل الجزئي الثاني:

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (14) والتمثيل البياني رقم (17) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه فعلا يؤثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أدائهم في المؤسسة حيث بلغت نسبتهم 52.5% حيث أن تأثير وسائل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء في المؤسسة كبير وهذا راجع لكون تأثير وسائل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتميز بسرعة عالية ودقة كبيرة وتحقق اتصال فعال بين الموظفين بعضهم البعض وبين الموظفين والمواطنين مما يسرع الأداء.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (15) والتمثيل البياني رقم (18) يتضح أن نسبة كبيرة من المبحوثين نفت أن المؤسسة تستخدم برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على أدائك

الوظيفي وقد بلغت نسبتهم 52.5% حيث نجد متطلبات المهنة في هذا المجال لا تتطلب برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على الأداء الوظيفي حيث تتطلب هاته المهنة برامج بسيطة مثل الورد والاكسال.

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (16) والتمثيل البياني رقم (19) يتضح أن باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر فعلا على الأداء الوظيفي لما أجابت نسبة 45% حيث أنه بسبب مميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها الكثيرة فإنها قد ساهمت وبشكل كبير في فعالية الأداء الوظيفي ورفعته بشكل ملحوظ ومتقدم لأنها بذلك تكون قد وفرت وقتا وجهدا كبيرين كانا من ضمن معيقات الأداء وبالتالي إعاقة السير الحسن للمؤسسة.

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (18) والتمثيل البياني رقم (21) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه فعلا يؤثر استخدام تكنولوجيا الإعلام في تسهيل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة على أداء الوظيفي في حيث بلغت نسبتهم 77% حيث استخدام تكنولوجيا الإعلام يساهم بدرجة كبيرة في تسهيل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة مما يرفع نسبة الأداء الوظيفي وهذا راجع لما تقدمه هذه الشبكات من ميزات في سهولة وسرعة نقل البيانات

اختبار التساؤل الجزئي الثالث:

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (19) والتمثيل البياني رقم (22) نجد أن غالبية المبحوثين أكدوا بأنه يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة فعلا إلى انجاز العمل في اقل وقت بنسبة قدرت 90% حيث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة يؤدي فعلا إلى انجاز العمل في اقل وقت أسرع وفعالية أكبر نظر لمميزات التي تتمتع بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (20) والتمثيل البياني رقم (23) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أحيانا إلى انجاز العمل بأقل تكلفة ممكنة بنسبة قدرت 87.5% حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة إلى انجاز العمل بأقل تكلفة حيث توفر عن المواطنين والعمال التنقل ومصاريف الطباعة.

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (21) والتمثيل البياني رقم (24) يتبين لنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين أجابت بأنه فعلا تقلل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل حيث بلغت نسبتهم حيث أنه فعلا تقلل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل مما يكسب العمال فرصة جيدة للتمرن والتعرف على كل ما هو جديد في الميدان.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (22) والتمثيل البياني رقم (25) يتبين لنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين أكدوا فعلا أن توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموظفين يسهم في فعالية الأداء الوظيفي حيث بلغت نسبتهم 85% حيث يوجد توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموظفين يسهم في فعالية الأداء الوظيفي حيث أنه في عصرنا الحالي كل المعلومات متوفرة بسهولة كبيرة عبر برنامج اليوتيوب والتدريبات
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (23) والتمثيل البياني رقم (26) يتبين لنا أن جميع المبحوثين أكدوا على أن التدريب الأمثل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعلك تأدية العمل بشكل جيد عندما أجابت نسبة 100% حيث أن التدريب الأمثل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعلك تأدية العمل بشكل جيد حيث يساهم التدريب في مواكبة التطورات الخدمائية الجديدة التي وفرتها الثورة التكنولوجية العالمية.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (24) والتمثيل البياني رقم (27) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليهم في وقتها دون تأخير أحيانا بنسبة قدرت 77.5% حيث أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليهم في وقتها دون تأخير نظرا لتطور التكنولوجيات الحديثة ودقتها وتمكنها.
- من خلال قراءتنا للجدول رقم (25) والتمثيل البياني رقم (28) نجد أن غالبية المبحوثين أكدوا بأنهم مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمكن من تحسين الخدمات المقدمة للزبائن بنسبة قدرت 95% حيث ان استخدام تكنولوجيا المعلومات

والإتصال أمكن من تحسين الخدمات المقدمة للزبائن حيث يتمكن العامل من معرفة بيانات الزبون بسرعة كبيرة مما يختصر عن الزبون الوقت والجهد وإضاعة الوقت.

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (26) والتمثيل البياني رقم (29) نجد أن غالبية المبحوثين أكدوا بأنهم مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الإنتاجية بنسبة قدرت **95%** حيث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الخدمات المقدمة حيث نجد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي وسيلة متطورة تقدم المعلومات بطريقة منظمة تسيير وفق قانون معين ومنهج متطور وجودة عالية تجعل منها منظمة ناجحة.

- من خلال قراءتنا للجدول رقم (27) والتمثيل البياني رقم (30) نجد أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنه فعلا إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل بنسبة قدرت **85%** حيث إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل حيث أن وسائل الإتصال الحديثة المختلفة ألغت الوسائل التقليدية مثال كبعث الرسائل الورقية التي قد يتم التغير فيها قبل وصولها ولكن بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإنها سرعت العملية مما حقق الكثير من الشفافية والمصادقية.

من خلال قراءتنا للجدول رقم (28) والتمثيل البياني رقم (31) نجد أن غالبية المبحوثين أكدوا بأن تكنولوجيا والاتصال تساهم فعلا في تذليل الصعوبات والعراقيل بنسبة قدرت **87.5%** حيث أن تكنولوجيا والاتصال تساهم فعلا في تذليل الصعوبات والعراقيل وذلك بسبب كون توفرها في داخل المؤسسة تجعل من منظومتها تسيير على نسق متسارع ومتواصل وتقديم أداء وظيفي أفضل وبناتج عالية

التوصيات:

وبالنظر إلى النتائج المتواصل إليها وجدنا من خلال دراستنا تقديم بعض التوصيات والتي من شأنها تقديم الإفادة لهذه الدراسة:

- توسيع نطاق دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المؤسسة.

- محاولة الاستفادة بأكبر قدر ممكن من حداثة وسرعة ودقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المؤسسة
- تنظيم دورات تكوينية منتظمة للعمال في المؤسسات تشرح بالتفصيل كيفية العمل.
- مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ومحاولة مسايرة هذه التكنولوجيا مع المؤسسة.
- تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية .
- عصرنة الأنظمة المعلوماتية الحالية بإعطاء أكثر أهمية الاستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- زيادة فعالية أنظمة التردد على كافة المستويات بالنسبة للمؤسسة لأ أكبر مورد للمؤسسة في إطار اقتصاد المعلومات هو الحصول على أكبر كم من المعلومات المفيدة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة.
- وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية وتجنيب مختصين لذلك، نتيجة ما تحدثه عمليات القرصنة للأنظمة من خسائر مالية بالنسبة للمؤسسات وخاصة تلك التي تشهد تفوقا تنافسيا بالنسبة لنظيرتها، ولما لا الاعتماد على القرصنة أنفسهم لحماية أنظمتها المعلوماتية مثلما تفعله حاليا مؤسسات عالمية .
- حماية الأنظمة المعلوماتية في حدود المؤسسة باستخدام الكلمات السرية وتحديد الأشخاص المخول لهم الدخول إلى هذه الأنظمة ألن أي معالجة سيئة مقصودة أو غير مقصودة للمعلومات قد تؤدي إلى انهيار النظام، وكذلك مواكبة تطور البرمجيات المضادة للفيروسات.

قائمة المصادر والمراجع

1. ابراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا وتنظيم المعلومات في المؤسسات الصغرى و المتوسطة، ماجستير تسيير المؤسسات الصغرى و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية قسم علوم تسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2005/2004
2. إبراهيم مصطفى وآخرون: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط4
3. ابن منظور: لسان العرب، دار المعارف، د.ت
4. أحمد الكردي، إدارة الأداء، ط1، دار البشائر للنشر والتوزيع، 2010،
5. أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008
6. إيمان محامدية، الرقابة التنظيمية والأداء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2009،
7. بختة بطاهر، الإدارة الإستراتيجية وقياس الأداء التنافسي، ط1، الجزائر، دار ألفا للنشر والتوزيع، 2021
8. بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014،
9. جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2005 ،
10. حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، من وجهة نظر العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010
11. حسين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر، 2007-2008
12. خديجة بلعلياء، صورية معموري: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر

13. خليل محمد حسن الشماع ونضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، ط1، عمان . الأردن ،دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2000
14. ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2000.
15. رجاء محمود أبو علام: مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، مصر، 2006، ط5،
16. السعدي الغول السعدي: مناهج البحث العينات وأنواعها، الديبلوم الخاص في التربية (جميع الأقسام)
17. سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية، مصر،
18. شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2010.
19. صالح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي (تعميماتها وإجراءاتها)، دار الكتاب للحديث، الكويت، 2002
20. الصرايرة، خالد احمد، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27(20)، 2011
21. عبد الله عبد الرحمان النميان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، 2003
22. عبد المجيد لطفي: علم الاجتماع، دار المعارف، القاهرة، 1976، ط7
23. عبد المحسن، توفيق محمد. تقييم الأداء: مداخل جديدة...لعالم جديد، بيروت: دار الفكر العربي والنهضة العربية، 2002،

24. عزة أبو مقدم وآخرون، أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس، جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2010/2011.
25. عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيهاات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995
26. فؤاد البستاني: منجد الطالب، دار الشروق، بيروت، د.ت
27. قندوز السايح، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية مؤسسة بجامعة قاصدي مرباحورقلة، 2013
28. محمد عاطف غيث وآخرون: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1990 د.ط،
29. مصطفى يوسف ومحمد طاهر الخلف ، إدارة المنظمات المتعلمة (الذكية)، ط1، قسنطينة . الجزائر، دار ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، 2017،
30. موافي، رائدة. اثر القيم الشخصية والتنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن 2007
31. ميهوب سماح: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، قسنطينة، 2013 - 2014
32. ناصر قاسم، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011
33. نهاد حسين محمد خريس، استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها في الاداء، مذكرة ماجستير كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011
34. يحيى ادريس، دور اقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القر ار، مذكرة الماجستير تخصص علوم التسيير فرع استراتيجية التسوق في ظل اقتصادي تنافسي، جامعة محمد بوضياف المسيلة . 2006.

الملاحق

الملحق رقم (1): استبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة حمة لخضر - الوادي

* استبيان *

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع اتصال، تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية بلدية ورماس بالوادي

نتشرف بتعاونكم معنا بالإجابة على أسئلة الاستبيان بتحديد رأيكم بالنسبة لكل عبارة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي تعبر على مدى واقعية كل عبارة من وجهة نظركم.

البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر أنثى

2. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي شهادة تكوين مهني

3. الحالة العائلية : أعزب (ة) متزوج(ة) مطلق(ة)

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة.

4-هل تتوفر مؤسستكم على قدر كاف من الحواسيب؟

نعم لا أحيانا

5- هل تستخدم مؤسستكم الحواسيب في تسهيل إجراءات وخطوات العمل؟

نعم لا أحيانا

6- هل توفر الحواسيب معالجة دقيقة للبيانات؟

نعم لا أحيانا

7- لتسريع الاتصال هل تعتمد مؤسستك على المكالمات الهاتفية الجماعية؟

نعم لا أحيانا

الملاحق

8- هل توجد شبكة داخلية للإنترنت بالمؤسسة يمكن لجميع الموظفين استخدامها؟

نعم لا أحيانا

9- هل يتم إجراء المعاملات بالبريد الإلكتروني بالمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

10- هل تستخدم مؤسستك برمجيات متنوعة لتنظيم مهامها؟

نعم لا أحيانا

11- هل تستخدم مؤسستك خلال عملية التواصل الاتصال المرئي بالفيديو؟

نعم لا أحيانا

12- هل تجدد مؤسستك المعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

نعم لا أحيانا

13- هل يتمتع الموظفون بالكفاءة المطلوبة لاستخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات

نعم لا أحيانا

المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي

14- يؤثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أدائك في المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

15- تستخدم المؤسسة برمجيات عالية تؤدي إلى التأثير على أدائك الوظيفي؟

نعم لا أحيانا

16- انجاز العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على أدائك الوظيفي؟

نعم لا أحيانا

17- تسهل شبكات التواصل الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة مما يساعدك في

أدائك الوظيفي؟

نعم لا أحيانا

الملاحق

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين وفعالية الأداء الوظيفي.

18-يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الى انجاز العمل في اقل وقت

نعم لا احيانا

19-يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الى انجاز العمل باقل تكلفة ممكنة

نعم لا احيانا

20-تقلل البرامج التدريبية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة أخطاء العمل؟

نعم لا احيانا

21-توافر المعرفة بتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموظفين يسهم في فعالية الأداء الوظيفي؟

نعم لا احيانا

22-التدريب الامثل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعلك تؤدي عملك بشكل جيد؟

نعم لا احيانا

23- تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال على القيام بأداء الأعمال الموكلة إليك في وقتها دون تأخير؟

نعم لا احيانا

24-مع استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال امكن تحسين الخدمات المقدمة للزبائن

نعم لا احيانا

25- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد على تحسين الانتاجية

نعم لا احيانا

26-استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة قلل من ضغوط العمل

نعم لا احيانا

27-ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تذليل الصعوبات والعراقيل

نعم لا احيانا

Frequency Table

الجنس

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ذكر | 13 | 32.5 | 32.5 | 32.5 |
| أنثى | 27 | 67.5 | 67.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

التعليمي المستوى

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid متوسط | 1 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| ثانوي | 30 | 75.0 | 75.0 | 77.5 |
| جامعي | 9 | 22.5 | 22.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

العائلية الحالة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid (ة) أعزب | 20 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| (ة)متزوج | 20 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

الحواسيب؟ من كاف قدر على مؤسستكم تتوافر هل

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 36 | 90.0 | 90.0 | 90.0 |
| لا | 1 | 2.5 | 2.5 | 92.5 |
| احيانا | 3 | 7.5 | 7.5 | 100.0 |

الملاحق

| | | | |
|-------|----|-------|-------|
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 |
|-------|----|-------|-------|

5- العمل؟ وخطوات إجراءات تسهيل في الحواسيب مؤسستكم تستخدم هل

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 39 | 97.5 | 97.5 | 97.5 |
| احيانا | 1 | 2.5 | 2.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

6- للبيانات؟ دقيقة معالجة الحواسيب توفر هل

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 29 | 72.5 | 72.5 | 72.5 |
| لا | 1 | 2.5 | 2.5 | 75.0 |
| احيانا | 10 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

7- الجماعية؟ الهاتفية المكالمات على مؤسستك تعتمد هل الاتصال لتسريع-

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 12 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| لا | 23 | 57.5 | 57.5 | 87.5 |
| احيانا | 5 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

8- استخدامها؟ الموظفين لجميع يمكن بالمؤسسة للانترنت داخلية شبكة توجد هل

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 13 | 32.5 | 32.5 | 32.5 |
| لا | 13 | 32.5 | 32.5 | 65.0 |
| احيانا | 14 | 35.0 | 35.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

بالمؤسسة؟ الالكتروني بالبريد المعاملات اجراء يتم هل-9

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 17 | 42.5 | 42.5 | 42.5 |
| لا | 10 | 25.0 | 25.0 | 67.5 |
| احيانا | 13 | 32.5 | 32.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

؟ مهامها لتنظيم متنوعة برمجيات مؤسستك تستخدم هل-10

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 14 | 35.0 | 35.0 | 35.0 |
| لا | 12 | 30.0 | 30.0 | 65.0 |
| احيانا | 14 | 35.0 | 35.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

بالفيديو؟ المرئي الاتصال التواصل عملية خلال مؤسستك تستخدم هل-11

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid لا | 39 | 97.5 | 97.5 | 97.5 |
| احيانا | 1 | 2.5 | 2.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

والاتصال؟ المعلومات بتكنولوجيا الخاصة المعدات مؤسستك تجدد هل-12

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 15 | 37.5 | 37.5 | 37.5 |
| لا | 13 | 32.5 | 32.5 | 70.0 |
| احيانا | 12 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

المعلومات وتكنولوجيا الحواسيب لاستخدام المطلوبة بالكفاءة الموظفين يتمتع هل-13

الملاحق

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 23 | 57.5 | 57.5 | 57.5 |
| لا | 5 | 12.5 | 12.5 | 70.0 |
| احيانا | 12 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

14- المؤسسة في أدائك على والاتصال الاعلام تكنولوجيا استخدام يؤثر-

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 21 | 52.5 | 52.5 | 52.5 |
| لا | 11 | 27.5 | 27.5 | 80.0 |
| احيانا | 8 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

الوظيفي؟ أدائك على التأثير إلى تؤدي عالية برمجيات المؤسسة تستخدم

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 4 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| لا | 21 | 52.5 | 52.5 | 62.5 |
| احيانا | 15 | 37.5 | 37.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

16- الوظيفي؟ أدائك على يؤثر والاتصال المعلومات تكنولوجيا باستخدام العمل انجاز-

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 18 | 45.0 | 45.0 | 45.0 |
| لا | 16 | 40.0 | 40.0 | 85.0 |
| احيانا | 6 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

17- مما المؤسسة داخل للمعلومات والسريع السهل الانتقال التواصل شبكات تسهل-
الوظيفي؟ أدائك في يساعدك

الملاحق

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 31 | 77.5 | 77.5 | 77.5 |
| لا | 6 | 15.0 | 15.0 | 92.5 |
| احيانا | 3 | 7.5 | 7.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

وقت اقل في العمل انجاز الى بالمؤسسة والاتصال المعلومات تكنولوجيا استخدام يؤدي

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 36 | 90.0 | 90.0 | 90.0 |
| احيانا | 4 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

تكلفة باقل العمل انجاز الى بالمؤسسة والاتصال المعلومات تكنولوجيا استخدام يؤدي-
ممكنة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 35 | 87.5 | 87.5 | 87.5 |
| احيانا | 5 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

العمل؟ أخطاء بالمؤسسة والاتصال المعلومات تكنولوجيا على التدريبية البرامج نقل-20

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 32 | 80.0 | 80.0 | 80.0 |
| لا | 2 | 5.0 | 5.0 | 85.0 |
| احيانا | 6 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

في يسهم الموظفين لدى والاتصال المعلومات تكنولوجيا بتقنيات المعرفة توافر-21
الوظيفي؟ الأداء فعالية

الملاحق

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 34 | 85.0 | 85.0 | 85.0 |
| لا | 1 | 2.5 | 2.5 | 87.5 |
| احيانا | 5 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

جيد؟ بشكل عمك تؤدي يجعلك الاتصال المعلومات تكنولوجيا على الامثل التدريب-22

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 40 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

في إليك الموكلة الأعمال بأداء القيام على الاتصال المعلومات تكنولوجيا تساعدك -23
تأخير؟ دون وقتها

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 31 | 77.5 | 77.5 | 77.5 |
| احيانا | 9 | 22.5 | 22.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

للزبانن المقدمة الخدمات تحسين امكن والاتصال المعلومات لتكنولوجيا استخدامك مع-24

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 38 | 95.0 | 95.0 | 95.0 |
| احيانا | 2 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

الانتاجية تحسين على ساعد والاتصال المعلومات تكنولوجيا استخدام -25

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 38 | 95.0 | 95.0 | 95.0 |
| احيانا | 2 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

العمل ضغوط من قِبل بالمؤسسة والاتصال المعلومات تكنولوجيا استخدام-26

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 34 | 85.0 | 85.0 | 85.0 |
| لا | 3 | 7.5 | 7.5 | 92.5 |
| احيانا | 3 | 7.5 | 7.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |

والعراقيل الصعوبات تذليل في والاتصال المعلومات تكنولوجيا ساهمت-27

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid نعم | 35 | 87.5 | 87.5 | 87.5 |
| احيانا | 5 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| Total | 40 | 100.0 | 100.0 | |