

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

تحت عنوان

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات

دراسة حالة – كلية الآداب و اللغات بجامعة 08 ماي 1945 قالمة

إشراف الأستاذ(ة):

د. سميرة جوادي

إعداد الطالبة:

لامية صغايري

السنة الجامعية 2024 – 2025



دَفْتَرِ لَاف

قال تعالى: "مَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّا نُتِشْكُرْ لَهُ" الآية ١٢ سورة لقمان

إله و الدنایه الخبیثه الخیر را فافتدایه برو حها و آن فافتدایه بجسد هها رحمها الله و جعل
مثو اها الجنه.

إله من أفتخر به د انما عندما يحتتم اسمي باسمي أبي الخبيث حفظ الله.
إله من كانت الصدر الخائيه و القلب المعطاء بعد الأمر أختي الغاليه خوريه رحمها
الله وأسكنها فسيح جنات.

إله من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين إخو إله وأخو إله وصديق دريغ
زوجي العزيز.

إله قرة العين وفرح العمر وزينة الحياة الدنيا بناتي شهد وشدي.

إله أبناء وبنات إخوتي وأخواتي.

إله عائلة زوجي أسرتي الثانيه

إله زميلاتي فلي العمل.

لامية صغاري

شكر وفان

قال تعالى: "من أجرت حتى يغفر لهم إن أجمعين اللهم رب العالمين"

بد إيت الشكر لله عز وجل علاج نعمل الصبر والقدره علاج إتمام هذا

البحث العلمي والذلي ألهمنا الصلح والعافيه والعزيمه.

أتوجه بالشكر والامتنان للأستاذة "جوادة سميرة" التي تكرمتم

مشكورة بقبول الإشراف علاج هذه الدر اسع، فاسأل الله العزيز أن

يجازيها خير الجزاء. والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الكرام

علاج تفضلهم بقبول مناقشة رسالتهم الماستر هذه.

الفهرس

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وعرفان
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
أ-د	مقدمة
20-01	الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في المؤسسات
01	تمهيد
02	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
02	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا
05	المطلب الثاني: ماهية نظم المعلومات
08	المطلب الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات
15	المبحث الثاني: دواعي وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها في المؤسسة
16	المطلب الأول: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
17	المطلب الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة
19	المطلب الثالث: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات
21	خلاصة الفصل
44-22	الفصل الثاني: الأداء الوظيفي في المؤسسة وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات
22	تمهيد
23	المبحث الأول: الأداء الوظيفي وإدارته
23	المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي وخصائصه
26	المطلب الثاني: تعريف وإستراتيجية إدارة الأداء
28	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

29	المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي وتحسينه
30	المطلب الأول: تقييم الأداء الوظيفي
35	المطلب الثاني: تحسين الأداء الوظيفي
38	المبحث الثالث: دراسات سابقة حول تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات
39	المطلب الأول: دراسات سابقة حول دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي
42	المطلب الثاني: دراسات سابقة حول دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي
46	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة
48	خلاصة الفصل
74-49	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بكلية الآداب واللغات، جامعة 08 ماي 1945 قلمة
49	تمهيد
50	المبحث الأول: لمحة عن كلية الآداب واللغات
50	المطلب الأول: تعريف الكلية ومهامها
50	المطلب الثاني: كلية الآداب واللغات جامعة 8 ماي 1945 قلمة
54	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الإحصائية
54	المطلب الأول: أسلوب الدراسة
58	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها
59	المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة وصدقها
63	المبحث الثالث: عرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة
63	المطلب الأول: وصف عينة الدراسة
66	المطلب الثاني: تقييم متغيرات الدراسة حسب آراء المستجوبين
72	المطلب الثالث: اختبار صدق الفرضيات

80	خلاصة الفصل
81	الخاتمة
83	قائمة المراجع
84	الملحق
	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	معامل الثبات Alpha Cronbach	59
02	الصدق الذاتي لعبارات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	60
03	الصدق الذاتي لعبارات المحور الثاني: لأداء الوظيفي	62
04	البيانات الوصفية لعينة الدراسة	64
05	مقياس ليكارت للحكم على إجابات الأفراد	66
06	تشخيص عبارات المتغير المستقل	67
07	تشخيص عبارات المتغير التابع	70
08	النتائج الدراسية لسنة الجامعية 2022/2021	73
09	النتائج الدراسية لسنة الجامعية 2023/2022	74
10	النتائج الدراسية لسنة الجامعية 2024/2023	75
11	نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط	76
12	اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي (الانحدار البسيط)	77
13	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	79

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لكلية الآداب واللغات	51
02	نموذج الهيكل التنظيمي لقسم من أقسام الكلية الثلاث	52
03	تجانس البواقي (الانحدار البسيط)	78

المقدمة

مقدمة:

مر العالم في السنوات الأخيرة بثورة كبيرة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية، التي كان لها الأثر في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت القاعدة الأساسية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر محور والوسيلة التي تحرك عجلة التنمية في الدول وتلبي احتياجات الأفراد. وبذلك تم إدراج تكنولوجيا المعلومات ضمن نسق عمل الإدارة من أجل أتمتة سير العمل، تحسين الكفاءات، تقليل الأخطاء والتكيف مع المتغيرات الجديدة ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة باكتساب وسائل ونظم تكنولوجية جديدة لتحسين وتقييم أدائها الوظيفي. إن التطور السريع والابتكارات التي حصلت في تكنولوجيا المعلومات مكنت وسهلت تخزين أي معلومة مهما كان شكلها مكتوبة، صوت، صورة، رسومات... إلخ. وبما أن المؤسسة مجبرة على التفاعل مع بيئتها الخارجية وفي ظل الانفجار المعلوماتي وزيادة المنافسة الإكسترانت... إلخ. فبما أن المؤسسة مجبرة على التفاعل مع بيئتها الخارجية وفي ظل الانفجار المعلوماتي وزيادة المنافسة فهي تسعى إلى التطوير الدائم لأدائها لمواكبة التطور التكنولوجي. فتكنولوجيا المعلومات شملت جميع جوانب وأساليب عمل كل المؤسسات دون استثناء. وفي إطار كل هذه التطورات التي يغلب فيها الطابع التكنولوجي المعلوماتي، جاء عملنا لتوضيح أهم أدوار التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات في نجاح أي مؤسسة ومحور مهم في تقييم أداء الموظفين ألا وهو تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات عموماً، وجامعة 8 ماي 1945 قلمة خصوصاً.

أولاً. إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق ذكره تدرج إشكالية الدراسة حول التساؤل التالي:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات؟ وما هو واقع استخدامها في

جامعة 8 ماي 1945 قلمة؟

المقدمة العامة

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو الدور الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات في عصرنا الحالي في المؤسسة؟
- ما العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة؟
- ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات في كلية الآداب واللغات في جامعة 8 ماي 1945 قلمة وهل كان لها دور في تحسين مخرجاتها؟

ثانيا. فرضيات البحث

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا محوريا وأساسيا في المؤسسة في عصرنا الحالي.
- هناك علاقة وطيدة وموجبة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.
- هناك نقص في استخدام تكنولوجيا المعلومات في كلية الآداب واللغات في جامعة 8 ماي 1945 قلمة والذي أثر بالسلب على نوعية مخرجاتها؟

ثالثا. أهداف البحث

- الرغبة الشخصية في دراسة ومعالجة هذا الموضوع
- تسليط الضوء وإبراز أهمية مكونات ونظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات. ودورها في دعم وتطوير الإدارة.
- إحداث إضافة في المعارف النظرية والتطبيقية لموضوع تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي.
- ظهور مصطلحات جديدة متداولة تتسم بالغموض أردنا المحاولة في إزالته عنها.
- معرفة مدى أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين اتخاذ القرار.
- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في كلية الآداب واللغات جامعة 8 ماي 1945 قلمة.
- الوقوف على مدى وعي وإدراك موظفي كلية الآداب واللغات جامعة 8 ماي 1945 قلمة بأهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

رابعاً. أهمية البحث:

أهمية الدراسة تنطلق من أهمية الموضوع المرتبط بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات، إذ يعتبر من المواضيع الحديثة التي تتطرق إلى وضع السبل والقواعد التي تساعد المؤسسة على اكتساب تكنولوجيا معلومات التي تستغلها في تحسين أدائها وتستمد أهميتها من الواقع الذي تزيد فيه حدة المنافسة، هذا ما جعل المؤسسات تفكر بجدية في حلول لتحسين أدائها المؤسسي وتحقيق أهدافها المسطرة ومعرفة نقاط القوة والضعف وذلك عن طريق تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

تعتبر المعلومات الإدارية مورد إستراتيجي في عملية اتخاذ القرارات الناجحة والفعالة في المؤسسات.

الاستفادة العلمية والتطبيقية من مجالات تكنولوجيا المعلومات في مجالات التعليم العالي والتدريب والبحث العلمي وإدارة الموارد البشرية.

خامساً. منهج البحث ووسائل الدراسة:

استعملنا في الجانب النظري المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لشرح بعض الأفكار والمعلومات التي تخص موضوع البحث. أما الوسائل فتم الاعتماد على الكتب والمذكرات والمجلات المختلفة التي لها صلة بالدراسة، وكذا الأنترنت باعتبارها من أهم الوسائل للحصول على المعلومة. أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على دراسة حالة كلية الآداب واللغات في جامعة 8 ماي 1945 قلعة وإسقاط الجانب النظري عليها باستخدام مجموعة من الوسائل مثل:

◀ الملاحظات الشخصية.

◀ طرح الأسئلة على بعض الموظفين في الكلية.

◀ الاستبيان الذي يحتوي على عدة أسئلة مرتبطة بموضوع الدراسة.

سادساً. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: موضوع الدراسة والإشكالية الرئيسية للبحث حددنا مجال دراستنا كما يلي:

الحدود المكانية: سوف يتم إسقاط الجانب النظري على كلية الآداب واللغات بجامعة 8 ماي 1945 قلعة.

الحدود الزمنية: الفترة الزمنية للجانب التطبيقي من شهر فيفري إلى شهر أفريل لسنة الجامعية 2025/2024.

سابعاً. هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة وبطريقة علمية، قسمنا بحثنا إلى ثلاث فصول وقد سبقت هذه الفصول مقدمة وانتهت بخاتمة. الفصل الأول تطرقنا إلى تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في المؤسسة والفصل الثاني الأداء الوظيفي وتحسينه والفصل الثالث الجانب التطبيقي دراسة حالة كلية الآداب واللغات جامعة 8 ماي 1945 قالمة

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في المؤسسات

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة العمود الفقري، والمحرك الرئيسي لجميع المؤسسات في عصرنا الحالي، حيث تتميز بالسرعة في جمع ومعالجة وتخزين البيانات مما يسهل الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان و إزالة مختلف الحواجز التي تواجهها. كما تتيح التواصل المباشر عبر الأنترنت، توفر الحماية لجميع البيانات الشخصية أو المهنية، تعزز الابتكار والتعاون في جميع المجالات. إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتقنياتها في المؤسسات أصبح من الضروريات لأجل مواكبة التغيرات والتجديد المستمر لجميع العمليات وتحقيق الأهداف المسطرة، لذلك يجب تهيئة الأرضية الملائمة لاستخدامها والاستفادة منها. كل هذا وضع المؤسسات أمام تحدي جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا معلومات والتحكم فيها. سنتناول في هذا الفصل لمحة شاملة عن مجال تكنولوجيا المعلومات وأنظمتها وكذا مجالات استخدامها في المؤسسات من خلال مبحثين.

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: دواعي وأثار استخدام تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها في المؤسسة.

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

في ظل الكم الهائل للمعلومات وتزايد أهمية دور التكنولوجيا في جميع المجالات، أصبح استخدام نظم المعلومات بجميع أنواعها ضرورة حتمية لكل المؤسسات مهما كان نشاطها أو نوعها، لما لها من دور فعال في تقديم المعلومات المناسبة والمطلوبة بأقل تكلفة ووقتاً لمختلف مصالحها.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا

تعتبر التكنولوجيا من أحدث التقنيات المستعملة من طرف المؤسسات والإدارات وكذا تطور المجتمعات مرهون بمدى مواكبتها لمختلف التطورات وتقدمها في هذا المجال. سنتناول في هذا المطلب مختلف التعاريف المتعلقة بالتكنولوجيا، وكذا خصائصها وأنواعها.

أولاً: تعريف التكنولوجيا

إن مصطلح التكنولوجيا يستعمل في جميع المجالات مما جعل من الصعوبة تحديد مفهوم محدد له. فمن الناحية اللغوية كلمة تكنولوجيا يعود أصلها إلى اللغة اليونانية (Technology) وهو لفظ من مقطعين: (Techno) والتي تعني الحرفة أو المهارة أو الفن، (Logy) والتي تعني العلم أو الدراسة، ومنه فالتكنولوجيا تعني علم الأداء أو التطبيق ويمكن تعريفها أيضاً بعلم التشغيل الصناعي¹.

أما اصطلاحاً فهناك العديد من التعاريف التي يمكن ذكر البعض منها:

حسب الباحثين (Rosenzweig & Kast): "ترتبط التكنولوجيا بمفهوم المكننة أي إنتاج السلع والخدمات باستخدام المكنات والآلات".

أما الباحث (Ithans) يعرفها بأنها: "خلاصة الأساليب الآلية والمعرفة التطبيقية التي تستخدم من قبل الفرد للإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة"².

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2009، ص 79، 80.

² ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات - منظور كلي، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة 2، 2015، ص 233.

أما تعريف (Charlespower): "هي الإجراءات التي يؤديها الفرد على شيء ما، باستعمال أدوات أو أجهزة ميكانيكية أو بدونها لغرض إحداث تغيير في هذا الشيء¹."

عرفها مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD): "هي مدخل من مداخل الإنتاج وعلى أنها سلعة تباع وتشتري في الأسواق الدولية كأى سلعة أخرى."

أما معجم أكسفورد (Oxford) فسرهما بكلمتين وهما: (Techno) وتعني أسلوب أداء المهنة أي الصناعة و (Technology) وتعني العلم الذي يدرس تلك الصناعات².

من خلال هذه التعاريف نرى تباين واختلاف في مفهوم التكنولوجيا فمنها المادية والغير مادية. أو الخليط بين المعارف، التقنيات، المهارات، العمليات من جهة والتجهيزات المادية التي تستعمل لإنتاج وتحسين السلع والخدمات من جهة أخرى. وهي أيضا عبارة عن تطوير أساليب وطرق العمل بما يحقق أهداف المؤسسة.

ثانيا: خصائص التكنولوجيا

1. تعتمد التكنولوجيا على المعرفة العلمية التي يتم تطبيقها وتوظيفها لحل المشكلات وتطوير الأدوات والتقنيات لمختلف المجالات التي من شأنها تسهيل حياة الإنسان لذا من أهم خصائصها أنها علم تطبيقي مرتبط بالعلوم الأخرى.

2. التكنولوجيا عملية تشتمل المدخلات (الموارد المستخدمة في العملية التكنولوجية) والعمليات أي مجموع الإجراءات التي تهدف إلى تحويل المدخلات إلى منتج أو خدمة (المخرجات) وهي النتيجة التي تهدف لها العملية التكنولوجية سواء كان ذلك منتج أو خدمة تفيد المجتمع أو المستعمل.

3. التكنولوجيا تتميز بالشمولية في جميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة ففي مجال التصميم توفر برمجيات وأدوات للمصممين لإنشاء تصاميم دقيقة ومتطورة مما يقلل من الأخطاء وتوفير الوقت والمال. أما في مجال التطوير تستخدم أدوات البرمجة المتقدمة وتقنيات متطورة لتقديم منتجات وخدمات جديدة تساهم على زيادة الكفاءة في مجال الإدارة وتقليل نفقات التشغيل، اختصار الوقت من خلال التقليل من المهام الروتينية

¹ مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة، الهيكل والتصميم، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة 2، 2005، ص 96

² سيف الدين سبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المؤسسات العمومية - دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس، أطروحة دكتوراة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2021/2022، ص 06

الموكلة للموظفين، كما توفر أدوات لتحليل البيانات الضخمة مما يساعد متخذو القرار على فهم المشكلات وتحديد الأهداف بدقة لاتخاذ القرارات الإبداعية المناسبة¹.

4. التكنولوجيا عملية ديناميكية لها القدرة على التكيف مع الاحتياجات المتغيرة للبيئة الخارجية وحل المشكلات بأساليب مبتكرة أي أنها ليست ثابتة تكون دائما في حالة تفاعل نشط مع جميع مكوناتها.

5. التكنولوجيا عملية نظامية تعتمد على أسلوب منظم ومتكامل تتعامل مع المدخلات والعمليات والمخرجات كمكونات مترابطة الهدف لتحقيق أهداف محددة وحلول فعالة تلبي احتياجات المجتمع وتساهم في التطوير المستمر.

6. التكنولوجيا عملية هادفة تسعى لحل المشاكل وتلبية احتياجات الإنسان والمجتمع بأسلوب موجه فهي ليست مجرد تطبيق عشوائي لتقنيات وأدوات المعرفة².

ثالثا: أنواع التكنولوجيا

تصنف التكنولوجيا حسب الأبحاث والدراسات إلى:

1- على أساس درجة التحكم:

✓ **التكنولوجيا الأساسية:** وهي التكنولوجيا أو التقنيات التي تعتبر ضرورية لعمل المؤسسات وتتميز بدرجة عالية من التحكم حيث أنها لا توفر ميزة تنافسية تجدها في مؤسسات أخرى ولكنها مهمة لاستمرار العمليات مثل أنظمة التشغيل (Windows)، قواعد البيانات وشبكات الاتصال الأساسية.

✓ **تكنولوجيا التمايز:** وهي التي تمتلكها مؤسسة وتستعملها لتمييز عن منافسيها وبذلك تقدم قيمة مضافة أو خدمة فريدة تعزز بها مكانة المؤسسة في السوق حيث تتصف بأنها تكنولوجيا مبتكرة ومتطورة ومتفردة تخصص لتلبية احتياجات فئة معينة من العملاء ونذكر منها الخوارزميات، تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقات الهواتف الذكية... الخ.

¹ محمد أمين المعايطة، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الأردنية، دار النشر والتوزيع الإعصار العلمي، عمان الأردن، الطبعة 1، 2016، ص 83

² عبد القادر جلوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة - دراسة حالة بمديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية تيارت، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد العمل، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2018/2019، ص 4.

2- على أساس موضوعها:

- ✓ **تكنولوجيا التسيير:** وهي التكنولوجيا التي تشمل جميع التقنيات ونظم المعلومات التي من شأنها تحسين الكفاءة وتعزيز التواصل وتوفير المعلومات والبيانات التي تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة.
- ✓ **تكنولوجيا التصميم:** وهي التكنولوجيا التي تعتمد على الدمج الابداع والتقنيات المتطورة لتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة لتلبية احتياجات العملاء ومن أمثلتها الأدوات الرقمية والبرمجيات المتطورة المخصصة لتحسين عمليات التصميم.
- ✓ **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج:** وهي التكنولوجيا التي تستعمل التقنيات المتطورة لتحسين عمليات الإنتاج بجميع مراحلها من أجل زيادة الكفاءة والفاعلية بالإضافة لتقليل التكاليف واختصار الوقت مثل استخدام الروبوتات، الذكاء الاصطناعي وأنترنت الأشياء... الخ
- ✓ **تكنولوجيا المعلومات:** وهي التكنولوجيا التي تعتمد على الأجهزة المتطورة والبرامج لمعالجة البيانات الضخمة وتخزينها وتوزيعها.

3- على أساس درجة التعقيد:

- ✓ **تكنولوجيا ذات درجة عالية من التعقيد:** وهي التكنولوجيا التي تعتمد على أجهزة وأنظمة جد متقدمة لا يتم استغلالها إلا بموافقة من صاحب البراءة.
- ✓ **التكنولوجيا العادية:** هي تكنولوجيا تستخدم تقنيات وبرامج مستعملة على نطاق واسع لكنها مهمة لكفاءة واستمرار العمليات مثل البريد الالكتروني والتواصل، الخوادم وبرامج مكافحة الفيروسات... الخ¹.

المطلب الثاني: ماهية نظم المعلومات

إن بداية ظهور مصطلح نظم المعلومات كان مع الثورة الصناعية بسبب الحاجة الملحة إلى جمع ومعالجة البيانات والمعلومات بفعالية لدعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات وتسهيل العمل لمستخدميها.

¹ سيف الدين سبيتي ، مرجع سابق، ص06.

أولاً: تعريف نظم المعلومات

هو عبارة عن النظام الذي يتكون من مجموعة من العناصر (العنصر البشري، الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات، الإجراءات والعمليات) المتكاملة والمتراصة التي تعمل معاً بشكل منسجم في جمع ومعالجة وتخزين البيانات بهدف تحويلها إلى معلومات مفيدة وعرض المخرجات والنتائج بالأشكال المختلفة للمعلومات (تقارير، أشكال، رسومات ومخططات.... الخ) للاستفادة منها من طرف مستخدميها¹.

ثانياً: أنواع نظم المعلومات

إن تنوع نظم المعلومات كان نتيجة للكم الهائل للبيانات التي أصبح من الصعب التحكم فيها من طرف المؤسسات نتيجة التقدم التكنولوجي لذا طورت نظم تحتاجها في تسير أعمالها وفي دعمها في اتخاذ القرارات أو جمع ومعالجة البيانات، وأهم هذه النظم نجد:

1. نظم المعلومات الإدارية:

ظهرت نظم المعلومات الإدارية في سبعينيات القرن الماضي حيث زادت استعمالاتها في مختلف أنشطة الأعمال داخل المؤسسة وتعرف بأنها "نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المؤسسة بالمعلومات اللازمة لتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المؤسسة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات"².

2. نظم معالجة البيانات:

تعرف أيضاً بنظم معالجة المعاملات وهي مجموعة العمليات والإجراءات التي من خلالها يتم جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها بهدف استخراج المعلومات التي تخدم المستويات التشغيلية داخل المؤسسة وتعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات، المصروفات والإيرادات ويعمل كذلك هذا النظام على رسم حدود المؤسسة وبيئتها الخارجية حيث يتم ربط إدارتها مع جميع المتعاملين معها.

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2015، ص 34.

² هارون العشي، فايزة بوراس، أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة - دراسة حالة شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق، باتنة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 2، 2020، ص 83.

3. نظم دعم القرارات:

هي نظم معلوماتية تحتوي على البيانات الخاصة بالمؤسسة اللازم تحليلها باستخدام نماذج خاصة وبعد الانتهاء تقوم بإعداد التقارير التي تدعم عملية اتخاذ القرار بالمعطيات التي تتوافق مع احتياجات متخذي القرارات، ومن أهم المساعدات التي تقدمها نظم دعم القرارات¹:

- ❖ استعمال النماذج والرسومات والخرائط في تحليل البيانات؛
- ❖ إمكانية الوصول بسهولة إلى البيانات الضخمة وتخزينها في قاعدة البيانات؛
- ❖ تقديم البيانات بالشكل وفي الوقت المناسبين لمستخدميها؛
- ❖ دعم التعاون وتحسين التواصل بين الأفراد والفرق داخل المؤسسة وخارجها.

4. الأنظمة الخبيرة:

تعتبر الأنظمة الخبيرة جزء من الذكاء الاصطناعي وتستعمل تقنياته لمساعدة متخذي القرار في التعامل مع المشاكل الغير متوقعة والتي لا يمكن التنبؤ بخطورتها. يتم تصميم هذه الأنظمة من طرف خبراء كل حسب ميدان تخصصه حيث نجد²:

- ✓ قاعدة المعارف تضم الخبراء من كل الميادين؛
 - ✓ قاعدة الأحداث وتضم مجموع البيانات المتعلقة بالمشكل أو موضوع البحث؛
 - ✓ محرك الاستدلال وهو مجموع البرامج التي تسمح بإيجاد الاقتراحات والحلول المناسبة عن طريق البحث في قاعدة المعارف ووضع الحلول المناسبة انطلاقاً من التشخيص الصحيح للمشكل.
- بمعنى آخر نستطيع اعتبار الأنظمة الخبيرة كوسيط بين الخبير والمستعمل.

¹ مراد نعمون، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء تسويق الخدمات، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2023، ص 88.

² محمد أمين المعاينة، مرجع سابق، ص 131

ثالثا: أهداف نظم المعلومات

إن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو جمع وتحليل وتخزين البيانات مهما كان حجمها بالإضافة إلى متابعة جميع التعديلات والتغييرات التي تمس هذه البيانات والمعلومات المخزنة وتحديثها وتحقيق الأمان الكامل لها ويمكن تجزئة هذا الهدف إلى أهداف أخرى¹:

- ✓ إن وضوح ودقة المعلومة ووصولها في الوقت المناسب تساعد المديرين في مهامهم في مجال التخطيط والرقابة؛
- ✓ تقديم المعلومات بأقل التكاليف وأكثر دقة في شكل تقارير؛
- ✓ فرز وتصنيف المعلومات المقدمة إلى المديرين لكي تكون أكثر فعالية؛
- ✓ تقديم عدة طرق بديلة لإنجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المختلفة وذلك قبل أن تطبق عمليا؛
- ✓ عدم تضيق وقت متخذو القرارات في عملية استخراج المعلومات الضخمة.

المطلب الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات

إن اعتماد نظام المعلومات على الأساليب اليدوية أدى إلى عجز في إنجاز المهام المطلوبة على النحو الجيد، خاصة بعد التطور الهائل في حجم ونوع البيانات والمعلومات التي تمتلكها المؤسسات والتي كانت سببا في ظهور تكنولوجيا المعلومات، التي تمثل الجانب التكنولوجي لهذا النظام الذي من خلاله يتم تزويده بمختلف الأساليب والتقنيات الحديثة وتحويل الوظائف ومختلف المهام إلى عمليات رقمية.

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد اختلفت وتعددت التعاريف الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باختلاف وجهات نظر الباحثين نذكر منها:

✓ "تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة من الأفراد والمكونات المادية والأساليب الإحصائية والبرمجيات والإجراءات المترابطة والتي تعمل سويا مع بعض من أجل تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة"².

¹ شافية جاب الله ، أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، مخبر الصناعات التقليدية، جامعة الجزائر 3، المجلد 1، 2012، ص 118

² سمير، عماري دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الحياة الوظيفية - دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مجلة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، المجلد 16، العدد 2، 2022، ص 574.

✓ "تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الأنواع والاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت أو تتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وهذا بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة"¹.

✓ "تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة".

✓ تعرفها وزارة التجارة والصناعة البريطانية: "تكنولوجيا المعلومات هي الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، وذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية الحديثة"².

من خلال هذه التعاريف يمكن استخلاص تعريف بأن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من العمليات والأدوات والتقنيات التي تستعمل لجمع ومعالجة وتخزين المعلومات داخل النظام ثم استرجاعها في الوقت المناسب، بالإضافة إلى أنها تشمل كل ما له علاقة بالحاسوب والشبكات والبرمجيات ومواقع الويب وقواعد البيانات والاتصالات السلكية واللاسلكية لتنفيذ وإدارة عمليات المؤسسة بأكثر فعالية وكفاءة.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تعتمد المؤسسات في وقتنا الحالي على تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير وفعال، كما أن عناصرها المتنوعة كان لها أثر كبير على الجوانب الموجودة في المؤسسة والسبب يعود إلى الخصائص التي تتوفر عليها هذه التكنولوجيا ومن أهمها نذكر:

- ✓ **اختصار الوقت:** معالجة البيانات بسرعة فائقة وبكميات كبيرة
- ✓ **إلغاء المسافات:** مع تطور تكنولوجيا المعلومات ألغت الكثير من القيود المرتبطة بضرورة وجود الأفراد أو الأجهزة في مكان واحد، كما أن تخزين عدد هائل من الملفات أصبح يتم في أجهزة صغيرة أو عبر التخزين السحابي بدلا من ملأ خزانات كبيرة بالمستندات الورقية.

¹ دليمة قادة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الجماعات المحلية في الجزائر - دراسة حالة ولاية بومرداس، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2010/2011، ص 66.

² قوي بوحنية ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة 1، 2010، ص 86

- ✓ **الذكاء الاصطناعي:** من أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات حاليا حيث أن الأجهزة والبرامج تقوم بإنجاز المهام الروتينية بشكل تلقائي وبذلك تقلل من الحاجة للعنصر البشري، تساعد في اتخاذ القرارات بمنتهى الدقة وذلك بناء على تحليل ومعالجة كميات هائلة من البيانات.
- ✓ **التفاعلية:** هي علاقة ديناميكية بين المرسل والمستقبل حيث يقوم الطرفان بتبادل الأدوار باستمرار، المرسل يصبح مستقبلا والعكس مثل المحادثات الحية أو الدردشة¹.
- ✓ **اللاتزامية:** تعني أن مرسل الطلب أو الرسالة يمكنه متابعة عمله دون انتظار رد مباشر بينما المستقبل يمكنه دراسة الرسالة والرد في وقت لاحق مثل البريد الإلكتروني الطرفان يتفاعلان في أوقات مختلفة.
- ✓ **اللامركزية:** تهدف اللامركزية إلى استقلالية تكنولوجيا المعلومات في كيفية إدارة البيانات، تقديم الخدمات الرقمية واتخاذ القرارات وذلك بتوزيع السلطة والتحكم عبر شبكة من المشاركين بدلا من كيان مركزي (فرد أو مؤسسة) مما يعزز الشفافية والأمان.
- ✓ **قابلية التحرك والحركية:** تمكن تكنولوجيا المعلومات المستخدم الوصول إلى الخدمات الرقمية واستعمالها أثناء تنقله دون التقيد بمكان محدد مما يتيح للأفراد التفاعل مع الأنظمة الرقمية في أي وقت ومن أي مكان مما يجعل الأداء أكثر مرونة وكفاءة.
- ✓ **قابلية التحويل:** وهي قدرة البرامج أو الأنظمة أو التطبيقات العمل على أجهزة أو بيئات مختلفة مثل العمل جهاز كمبيوتر أو هاتف ذكي أو تحويل الرسالة المسموعة إلى مطبوعة.
- ✓ **الشيوع والانتشار:** وهي تواجد تكنولوجيا المعلومات في كل مكان وإمكانية الوصول إليها واستعمالها من قبل الجميع مما يعطيها الطابع العالمي.
- ✓ **قابلية التواصل:** تمكن هذه الخاصية الأنظمة والتطبيقات على تبادل المعلومات والربط بين أجهزة الاتصال المختلفة مما يجعلها تعمل بشكل متناسق ويحقق التحويل الرقمي.
- ✓ **الاجماهيرية:** توجيه الرسالة أو الطلب إلى فرد أو جماعة معينة بدل من إرسالها إلى جماهير ضخمة بمعنى آخر يمكن التحكم فيها.

¹ كريم عمامرة، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تفعيل أداء المؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة عينية من مؤسسات القطاع الصناعي في

الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة علوم، تخصص تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد

خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017/2018، ص 18

✓ **العالمية والكونية:** أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة عالمية تتجاوز الحدود الجغرافية وثقافات الشعوب المختلفة حيث تتيح للأفراد والمؤسسات استعمال الأنظمة والبرامج والتطبيقات من أي مكان بشرط توفر اتصال بالإنترنت.

✓ **المرونة:** وهي الخاصية التي تتيح للأنظمة والتقنيات التكيف ومسايرة التغيرات بسهولة وفعالية¹.

ثالثا : مكونات تكنولوجيا المعلومات:

يوجد تباين في آراء الباحثين حول المكونات والعناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، للتعرف على توجهات وآراء الباحثين العاملين في هذا المجال، تم إجراء مسح لتوجهات 23 باحث في مجال تكنولوجيا المعلومات للفترة الممتدة من 1993 إلى غاية 2006، اتفق جميع الباحثين على المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات على أنها المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، يأتي بعدها قاعدة البيانات بنسبة 60 % من الآراء وكذلك الشبكات والاتصالات والأفراد وأخيرا الإجراءات التي حصلت على نصف مجموع هذه الآراء².

1 . المكونات المادية (الحاسوب وملحقاته)

اختلفت آراء الباحثين المختصين في تكنولوجيا المعلومات في تحديد المكونات المادية للحاسوب فمثلا: (Thompson & Cats) يقسمانها إلى ثلاثة أجزاء رئيسية هي وحدة الإدخال، المعالجة والإخراج. بينما يشير كلا من (Post & Anderson) أنها تشمل أربعة أجزاء حيث يضيفان وحدة التخزين الثانوي إلى الأجزاء السابقة، أما (Audon & Laudon) فيضيفان المكونات المتعلقة بالاتصال.

- وحدات الإدخال: وظيفتها إدخال البيانات إلى الحاسوب.
- لوحة المفاتيح: كتابة النصوص وإدخال الأوامر.
- الفأرة: التفاعل مع واجهة المستخدم والتنقل.
- المساح الضوئي: يقوم بتحويل الوثائق الورقية أو الصور إلى صيغة رقمية.
- كاميرا الويب، الميكروفون، جهاز الباركود.....الخ.

¹ سمير عماري ، مرجع سابق، ص 575.

² سناء عبد الكريم الخناق، أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 2، العدد 1، جانفي 2016، ص 9

- وحدات المعالجة: هي بمثابة العقل المدبر حيث تتم معالجة البيانات.
- وحدة المعالجة المركزية: مهمتها تنفيذ الأوامر والعمليات الحسابية.
- وحدة معالجة الرسومات: خاصة بمعالجة الرسومات.
- اللوحة الأم: اللوحة الرئيسية التي تربط كل مكونات الجهاز ببعضها.
- وحدات التخزين: مهمتها حفظ البيانات والملفات مثل القرص الصلب (تخزين دائم)، الذاكرة الفورية (تخزين مؤقت) يكون أثناء عمل البرامج فقط، أقراص USB، الأقراص المضغوطة (DVD, CD).
- وحدات الإخراج: وهي المكونات التي تقوم بإخراج النتائج للمستعمل بعد معالجة البيانات مثل الشاشات: تخرج المعلومات بصريا.
- الطابعات: تقوم بطبع المعلومات ورقيا.
- السماعات: إخراج المعلومات صوتيا.
- شاشات العرض: تقوم بعرض محتوى الملف.
- وحدات الاتصال: وهي الأجزاء المادية التي تقوم بنقل البيانات والمعطيات إما بين أجهزة الحاسوب المختلفة أو بين الحاسوب والأجهزة الأخرى (باقي الوحدات) وقد يكون التبادل خارجيا بين مكونات الحاسوب وأجهزة أو شبكات أخرى أمثلة: كابلات، المودم، الرواوتر، السويتشات، بطاقة الشبكة... إلخ.

2. البرمجيات :

هي مجموع التعليمات والأوامر التي تستقبلها المكونات المادية وتقوم بتوجيهها للقيام بمهام محددة وهناك نوعان من البرامج:

- **برمجيات النظم التشغيل:** هي برامج تستعمل بهدف إعطاء الأوامر والتعليمات للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للقيام وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية ومعالجة المعلومات وتخزينها في الذاكرة الرئيسية وهي حلقة الوصل بين المستخدم والجهاز أمثلة: Windows-Linux-ios-Android.
- **برمجيات التطبيق:** وهي برامج مصممة بالكامل وجاهزة لإنجاز تطبيقات متنوعة ومتخصصة جدا حسب حاجة المستخدم وتنقسم إلى:

أ. **برمجيات عامة الهدف:** وتعد من أوائل الأنواع للبرمجيات الجاهزة تصمم للقيام بمهام متعددة وغير مخصصة لوظيفة أو مجال، بل منتشرة في مختلف أنواع واختصاصات الشركات أشهرها:

- معالجة النصوص Microsoft Word.

- جدول البيانات مثل: Excel.

- العروض التقديمية: Power Point.

ب. **برمجيات التطبيقات الخاصة أو المتخصصة:** هي برمجيات تطبيق تستعمل وتطور للقيام بمهام محددة أوفي مجال خاص، عادة ما تصمم لتلبية احتياجات ورغبات جهة معينة (شركة، مهنة، مؤسسة... إلخ)¹ مثل: برامج المحاسبة للمؤسسات، برامج المستشفيات... إلخ.

3. قواعد البيانات:

في عصرنا الحالي أصبحت جميع المؤسسات في مختلف المجالات تحتاج إلى تخزين البيانات بكميات هائلة حول عملائها ومعاملاتها ومنتجاتها... إلخ، لذا كان لا بد من استحداث طريقة لتخزينها وتنظيمها وإدارتها بشكل فعال، من هنا ظهر مفهوم قاعدة البيانات وصممت العديد منها، لكل قاعدة منهجية وطريقة تعامل مع البيانات. تحتاج قاعدة البيانات إلى نظام خاص لإدارتها يسمى نظام إدارة قواعد البيانات، يعمل على تخزين البيانات فيها أو استخراج المخزنة منها وكذا معالجتها بعد تحديثها أو حذفها أو نقلها، وتقوم أيضا: بترتيب وتنظيم البيانات داخل الملفات، حساب المجموع أو المجموع الفرعي، المتوسط الحسابي لبيانات مطلوبة². وهناك العديد من قواعد البيانات نذكر منها:

✓ **قواعد بيانات تشغيلية:** مهمتها تخزين البيانات وبالتفصيل لتسهيل عمليات المؤسسة.

✓ **قواعد بيانات تحليلية:** تعمل على تخزين المعلومات والبيانات التي مصدرها قواعد البيانات التشغيلية لإستعمالها من طرف المدراء والعاملين في المؤسسة.

✓ **قواعد البيانات الموزعة:** صممت لأجل تسهيل أنشطة وعمليات فروع المؤسسة الموزعة جغرافيا والتي تكون متباعدة.

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سابق، ص 151.

² محمد محمود زين الدين، قواعد البيانات الرقمية وأهميتها في بناء محركات البحث، مجلة المعلوماتية، العدد 29، 2010، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، ص 52.

✓ قواعد بيانات المستخدم النهائي: وهي الملفات المعدة من طرف المستخدمين النهائيين.

✓ قواعد البيانات الخارجية: هي قواعد البيانات التي توجد خارج حدود المؤسسة والتي تستفاد منها إما مجاناً كتلك المتوفرة على شبكة الأنترنت أو بواسطة دفع رسوم مقابل الإستعمال¹.

4. شبكات الإتصال:

تعد شبكات الاتصال في تكنولوجيا المعلومات الركيزة الأساسية داخل المؤسسات، وهي عبارة عن مجموعة من التجهيزات المترابطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال تستخدم لنقل البيانات والمعلومات والملفات بسرعة وكذا حمايتها باستخدام التشفير والسرية وتوجد عدة أنواع من الشبكات²:

✓ شبكات المناطق المحلية: تربط بين أجهزة موزعة في منطقة محددة غالباً ما تكون في حدود خمسة كيلومتر مربع مع استخدام لوسائط نقل معلومات بغرض توفير إمكانية تدفق المعلومات والاتصالات داخل مباني المؤسسة وبتكلفة قليلة.

✓ شبكات المناطق الواسعة: تربط بين مناطق جغرافية متباعدة (داخل دولة واحدة أو أكثر)

✓ شبكات المناطق المدنية: تغطي هذه الشبكة مدينة (شبكات محلية) تكون مساحتها بحدود 40 كيلومتر.

✓ الشبكات العالمية للمعلومات المحوسبة: الأنترنت وهي شبكة منتشرة في آلاف الأماكن حول العالم تربط الملايين من الحواسيب، التي تعتمد على نظم وبروتوكولات يمكن أن تحكم وتسهل عملية التشارك.

كما يوجد هناك تصنيف آخر لشبكات حسب الوظيفة فنجد:

✓ الأنترنت: هي شبكات عالمية ضخمة مفتوحة تتيح للأفراد والمؤسسات التواصل وتبادل المعلومات والبيانات بسرعة وسهولة عن طريق ربط ملايين الأجهزة الحاسوبية حول العالم فهي متاحة للجميع وتستخدم في جميع المجالات.

¹ عيسى قروش، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة عينية من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراة في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017، ص 92.

² أسماء سعودي، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة - دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة علوم في علوم الإعلام و الإتصال، كلية علوم الإتصال، جامعة الجزائر 3، 2021/2020، ص 106، 107.

✓ **الأنترانت:** هي شبكات خاصة داخلية مغلقة تستعمل داخل مؤسسة أو شركة، يوجد تشابه كبير بينها وبين الأنترنت من حيث التقنيات المستعملة لكنها تستخدم لتبادل المعلومات والبيانات داخليا بين العاملين ويتطلب صلاحيات للوصول إليها.

✓ **الأكسترانت:** هي شبكات مخصصة تربط المؤسسة بأطراف خارجية (عملاء، موردين، مؤسسات أخرى... إلخ) تستخدم للتعاون معهم، والوصول إلى هذه الشبكات من خارج المؤسسة يكون بصلاحيات معينة مما يجعلها أكثر أمانا.

5. الأفراد (الموارد البشرية):

العنصر البشري هو أساس تشغيل مكونات نظام تكنولوجيا المعلومات والتحكم فيه بدءا من: الابتكار، إدخال، تحليل ومعالجة البيانات، وفي الأخير اتخاذ القرارات. ويمكن تصنيفهم إلى: الاختصاصيين كالمبرمجين والمصممين... إلخ وإلى المستخدمين النهائيين الذين يستفيدون من إمكانيات وخدمات نظام المعلومات.

6. الإجراءات:

هي خطوات وتعليمات محددة لتنفيذ جميع العمليات الحاسوبية، فهي بمثابة خريطة تحدد مسار النظام وتبين كيفية جمع، تخزين، معالجة واسترجاع البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة¹

المبحث الثاني: دواعي وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها في المؤسسة:

إن تسارع وتيرة التقدم التكنولوجي وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات جعلها تفرض نفسها كعنصر مهم وأساسي لا غنى عنه في جميع المجالات تعليم، صحة، إدارة وأمن..... إلخ وحتى في حياة الأفراد حيث لم تعد اختيارا لرفاهية بل تحديا تنمويا بالدرجة الأولى. هذا راجع لما توفره من إمكانيات ضخمة لتسهيل الوصول إلى المعلومات، تحسين التواصل وزيادة الكفاءة والفعالية في الأداء ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا المبحث إلى دواعي ومتطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات وانعكاسها القوي على تطوير المجتمعات.

¹ صالح مباركي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن، أطروحة دكتوراة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة الدكتوراة الطور الثالث، علوم اقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم الاقتصادية، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2023/2022، ص 143، 144.

المطلب الأول: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

بسبب التأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات في عصرنا الحالي وكونها أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية أصبح من الضروري معرفة الأسباب التي تدفع الأفراد والمؤسسات للجوء المستمر لها. ومن أبرز الأسباب نجد:

1. **ظهور وتطور اقتصاد المعرفة:** إن التحول الذي شهده الاقتصاد العالمي من الاعتماد على الصناعة التقليدية والموارد الطبيعية المتاحة إلى التركيز على الاقتصاد الذي يهتم بالبحث العلمي والابتكار والخبرات العلمية، حيث تعتبر التكنولوجيا هي المحرك الأساسي لزيادة الإنتاج والفعالية في الأداء.
2. **النمو المتزايد في الاقتصاد العالمي:** أدى اتساع دائرة التبادلات التجارية الدولية وسيطرة مواقع الأسواق العالمية الإلكترونية (العولمة) عن طريق نظم توزيع واتصال عالمية إلى حتمية تبني تكنولوجيا المعلومات.
3. **ظهور الشركات الرقمية:** التي تستعمل أدوات تحليل البيانات لفهم سلوك العملاء، تطوير المنتجات، تقنيات متطورة في الأمن السيبراني والذكاء المستمر فهي مضطرة دائماً لتطوير لتتناسب مع احتياجات السوق الحديث.
4. **تطور الأنترنت:** يعتبر سبباً رئيسياً في استعمال تكنولوجيا المعلومات حيث تساعد الأفراد والمؤسسات للوصول إلى كم هائل من البيانات في لحظات كما أن الخدمات السحابية فتحت المجال لظهور المتاجرة الإلكترونية¹.
5. **الاضطراب البيئي:** إن تكنولوجيا المعلومات كانت بمثابة صمام الأمان للمؤسسات اتجاه التغيرات والاضطرابات السياسية والاقتصادية. حيث تبحث المؤسسات عن الوسائل والتقنيات التي تؤدي إلى تحسين عملياتها في مثل هذه البيئة المتقلبة.
6. **زيادة المنافسة بين المؤسسات:** تستعمل المؤسسات تقنيات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الرقمية لتسريع وتيرة العمليات، تقليل التكاليف، زيادة الإنتاجية، تحسين تجربة العميل لتبقى دائماً في الصدارة.
7. **تغير تركيبة قوى العمل:** كان الفضل لتكنولوجيا المعلومات في عملية التفاعل والاتصال بين جميع فئات العاملين، حيث لوحظ أن عددهم أصبح أكثر ومتنوع بسبب مشاركة قوى عاملة من النساء والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
8. **تغير نوعية المستهلكين:** إن تلبية رغبات المستهلكين هو الهدف الأساسي لأي مؤسسة خصوصاً مع ظهور جيل رقمي يتوقع خدمة سريعة وسهلة تعتمد على الأنترنت والهواتف الذكية. أصبح لدى المستهلك الوعي والخبرة

¹دليلة قادة ، مرجع سابق، ص 68.

مقارنة المنتجات والأسعار مما يضطر المؤسسة لتقديم عروض جذابة تستخدم أدوات مثل الذكاء الاصطناعي، التطبيقات الذكية، تعلم الآلة..... إلخ

9. زيادة الاختراعات والابتكارات: إن الابتكارات التكنولوجية كان لها الفضل في استحداث منتجات وخدمات جديدة وزيادة جودتها، لذا تعتبر مصدر قويا لتطبيقات الأعمال الجديدة في هذا القرن¹.

10. تحسين الخدمات: بحيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات الموجودة واستحداث خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل وذلك في عدة مجالات مختلفة.

11. السيطرة على التعقيد: في ظل التوسع المعلوماتي وتعدد العمليات وكثرة المهام لعبت تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في تبسيط العمليات والإجراءات، تنظيم البيانات والمعلومات والتنسيق بين مختلف المصالح لحل الكثير من المشاكل².

المطلب الثاني: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

في ظل الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم أصبحت المؤسسات بمختلف أنواعها ومن أجل المحافظة على قدرتها التنافسية وتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء مضطرة لمواكبة التطورات التي أحدثتها هذه الثورة التي أثرت مباشرة على أساليب العمل وطرق التواصل، وإدارة الموارد واتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

أولا: الآثار الإيجابية

1. أثارها على الموارد البشرية والهيكل التنظيمي:

- ✓ تحسن كبير في أداء المورد البشري وذلك من خلال إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة وفعالية عالية مما أدى إلى تقليل الأعمال الروتينية وكذا خفض التكاليف؛
- ✓ تمنح تكنولوجيا المعلومات الوقت الكافي لمتخذي القرارات لتخطيط ورسم السياسات؛

¹ عبد الحكيم عمارية ، رشيدة سبتي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحثمية التحول الالكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، العدد 35، 2018، ص972.

² أمينة ساحل ، محمد بوسنة ، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 1، 2022، ص 178.

- ✓ تنمية قدرة وخبرة العاملين والموظفين عن طريق استغلال تكنولوجيا المعلومات في البحث والتطور المستمر.
- ✓ حيث تعد المؤسسة البرامج التدريبية في هذا العصر الرقمي استثمار وليس تكلفة؛
- ✓ تأثرت البيئة التنظيمية للمؤسسة بتكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت تبنى وتعمل بناء على المنظومة المعلوماتية؛
- ✓ عززت قدرة المؤسسة في وضع الأهداف¹؛
- ✓ توزيع المعلومات بين الهيئات المسؤولة والعاملة؛
- ✓ توفر تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة أليات اتصال تمكنها من أداء عملياتها بكفاءة عالية دون تأثير المسافات على حركة أعمالها وبذلك لا يعود هناك أهمية للمكان في نشاط المؤسسة²؛
- ✓ إن تقنيات تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة أعطت القدرة للمؤسسات الصغيرة في منافسة مؤسسات أكبر حجم منها أي أنه لم تعد أهمية للحجم لتحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات في الوقت المعاصر.
- ✓ هناك مؤسسات ناجحة لا يتعدى حجمها بضعة أفراد مع بنية تحتية تقنية متطورة؛
- ✓ استغلال التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات المتاحة للقيام بالعمل من البيت؛
- ✓ أثرت على هيكله قوى العمل حيث يحل خبراء التكنولوجيا محل العمال اليدويين، بل يحل الإنسان الآلي محل كثير من العاملين؛
- ✓ تأثر على إستراتيجية المؤسسة حيث تحسن عملية التخطيط الإستراتيجي عن طريق الاستعانة بالحاسب الآلي،
- ✓ تساعدها على فتح أسواق جديدة، خلق التكامل بين موارد وتفعيل مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة³.

2. أثرها على المنافسة والأداء المالي

أثرت تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية قيادة التكلفة حيث ساعدتها على تحسين الإنتاج وتقليل التكاليف. وعلى إستراتيجية التميز بتوفير المعلومات اللازمة عن السوق والمنافسين ورغبات المستهلكين. إستراتيجية

¹ منى طلعت حسن، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية - دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد، مجلة معهد سيناء العالي للدراسات النوعية، المجلد 22، العدد 03، ص 375

² كريم عمارة، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 49، 2017، ص 352

³ ربيعة نبار، تكنولوجيا المعلومات والاتصال - الخصائص والتأثيرات، مجلة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، عدد 2018، ص 92

التركيز بتوفير المعلومات اللازمة عن السوق المستهدف كما ساهمت في بناء علاقات متينة مع العملاء والموردين وبذلك نخلص بأن تكنولوجيا المعلومات مصدر للميزة التنافسية إذا استعملت بالأسلوب والشكل الصحيح¹.

ثانيا: الآثار السلبية:

بالرغم من الآثار الإيجابية الكثيرة لتكنولوجيا المعلومات على المؤسسات والأفراد إلا هذا لا ينفي وجود آثار سلبية حتى ولو كانت قليلة نذكر منها:

- ✓ ارتفاع تكلفة اليد العاملة بسبب أن الوظائف التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات تحتاج إلى مؤهلات عالية بالإضافة إلى المعرفة الجيدة بطريقة استخدام هذه التكنولوجيا؛
- ✓ تقليص عدد الموظفين الذين يقومون بالأنشطة الروتينية التي يمكن إسنادها للألة مما يؤدي إلى تفشي ظاهرة البطالة؛
- ✓ تقادم المعلومات فالتطور الذي بات شبه يومي لتكنولوجيا المعلومات جعلت الأفراد في سعي دائم لتعلم كل ما هو جديد في هذا المجال وتطوير كفاءتهم بشكل مستمر؛
- ✓ سهولة التعرف على نقاط الضعف والقوة من طرف المنافسين الذين يستعملون التقنيات التكنولوجية المتطورة².

المطلب الثالث: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات

يؤكد معظم الباحثون على ضرورة توفير المؤسسة مجموعة من المتطلبات لتطبيق تكنولوجيا المعلومات بفعالية وكفاءة للوصول للأهداف والنجاح الذي تسعى لتحقيقه ويمكن تصنيفها إلى:

أولاً: المتطلبات الفنية

- ✓ تطوير وتحديث البنى التحتية من اتصالات، مواصلات... إلخ؛
- ✓ تدريب المهارات البشرية في جانب تكنولوجيا المعلومات؛

¹ أمال وهبة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل اليقظة التجارية - دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة

دكتوراة في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، الجزائر، 2017/2018، ص 57

² روى مازن حيدر، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعية الافتراضية السورية، 2020، ص 31.

- ✓ توفير الأجهزة والمعدات المتطورة ومواكبة التقدم في هذا المجال؛
- ✓ بناء قاعدة معلوماتية واسعة تجعلها على الاتصال الإقليمي والدولي.

ثانيا: المتطلبات الاقتصادية

- ✓ تخصيص ميزانية مالية للقيام بالبحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ القيام بالاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ثالثا: متطلبات اجتماعية

- ✓ تشجيع العمل في مجموعات وفرق عن طريق الاتصال بينهم؛
- ✓ تشجيع الأفراد على تقبل التغيير ومسايرة التكنولوجيا؛
- ✓ تغيير الثقافة التنظيمية السائدة لكي تتلاءم مع الثقافة المعلوماتية.

رابعا: المتطلبات الإدارية

- ✓ تبني الثقافة المعلوماتية وضرورة التغيير من طرف القيادة العليا؛
- ✓ الاعتماد على المرونة واللامركزية في الهياكل التنظيمية؛
- ✓ تخصيص وحدات تنظيمية تسهر على الاهتمام بتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتوفير مستلزماتها؛
- ✓ إعادة هندسة العمليات والأعمال بما يتناسب مع تكنولوجيا المعلومات.

خامسا: متطلبات أخرى

- ✓ حماية مصالح المؤسسة والمتعاملين معها عن طريق إصدار قوانين وتشريعات تنظم عمليات التواصل
- ✓ توفير مستلزمات الحماية والأمن الإلكتروني على الشبكات وحقوق الملكية واحترام الخصوصية¹.

¹ بن عبد العزيز سفيان، صديق زكريا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بعين الصفراء، النعامة، مجلة المنهل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 1، ص 12

خلاصة الفصل:

إن اهتمام المؤسسات في عصرنا الحالي بالبحث عن المعلومات والطرق الأنسب لمعالجتها بسبب الأهمية البالغة لها، وكذا مساهمتها في تحقيق أهدافها، أدى لظهور نظم المعلومات والتي تعتبر مورد هام وأساسي للحصول على المعلومات التي لها فائدة للأفراد والإدارات والتي تساعدهم في مختلف الوظائف والأعمال. وتعد تكنولوجيا المعلومات الركيزة الأساسية لهذه النظم. ومع التحول الرقمي والإلكتروني فرضت تكنولوجيا المعلومات نفسها في المؤسسات لحل جميع المشاكل وتوفير البيئة المناسبة للعمل. إن التحكم واكتساب تكنولوجيا متطورة ضرورة حتمية والمحرك الأساسي لأي مؤسسة.

الفصل الثاني

الأداء الوظيفي في المؤسسة و علاقته بتكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

يلعب الأداء الوظيفي دورا محوريا في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة، وكذا ضمان استمرارية نموها وتقدمها، فهو يعد المؤشر الحقيقي على مدى كفاءة وفعالية الموظف في تنفيذ واجباته والمسؤوليات الوظيفية المسندة له. ومع تزايد التحديات التي يواجهها أفراد المؤسسة مع بيئة العمل المعاصرة، أصبح من الضروري التركيز على أساليب تقييم الأداء وتحسينه، بما لذلك من أثر على مردود الفرد، رضا الموظفين، وجودة السلع والخدمات. من هذا المنطلق سنحاول في هذا الفصل التعرف على مفهوم شامل للأداء الوظيفي والتركيز على أداء العنصر البشري وطرق تحسينه. واستنتاج العلاقة بين الأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات من خلال ما توصلت لها بعض الدراسات السابقة وذلك من خلال ثلاث مباحث.

المبحث الأول: الأداء الوظيفي وإدارته**المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي وتحسينه****المبحث الثالث: دراسات سابقة حول تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات.**

المبحث الأول: الأداء الوظيفي وإدارته

إن الأداء الوظيفي يعتبر من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة وكل ما يتعلق بالموارد البشرية، إذ يمثل مدى تنفيذ الفرد للمهام المسندة إليه ضمن بيئة العمل. يتأثر الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل، منها المهارات والبيئة التنظيمية وطرق القيادة... إلخ. لذا كان على كل مؤسسة السعي جاهدة لتطوير قدرات الموظفين لخدمة أهدافها.

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي وخصائصه

أولاً: تعريف الأداء

لغة: هو أدى الشيء أي قام به،

الأداء التأدية أي أخذ أدواته واستعد له¹

أما اصطلاحاً فهناك العديد من التعاريف التي يمكن ذكر البعض منها:

✓ تعريف الأداء حسب (A.kherakhem): "الأداء يدل على تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة".

✓ (Miller & Bromily) يرى هذان الباحثان إلى الأداء على أنه : "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية و البشرية و استغلالها بكفاءة و فعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"

✓ الأداء حسب (D.Kaisergruber & Handrieu) "هو إصدار حكم على الشرعية الاجتماعية لنشاط معين"

✓ تعريف الأداء إستراتيجياً أي إعطاء الطابع الإستراتيجي له وربطه بالقدرة التنافسية للشركات.

✓ تعريفه حسب المنظمة العالمية للتقييس الإيزو 9000 إصدار 2000: بأنه "يشمل الكفاءة والفعالية فهذه الأخيرة هي مدى بلوغ النتائج، أما الكفاءة هي العلاقة بين النتيجة المتحصل عليها والموارد المستعملة".²

أما عند الانتقال إلى تعريف الأداء الوظيفي فيمكن تعريفه:

✓ "هو تفاعل سلوك الموظف الذي يتحدد بتفاعل جهده وقدرته."

¹ مجموعة باحثين، المعجم الوسيط ج1، دار أحياء التراث العربي، بيروت، تاريخ النشر بدون تاريخ، ص10

² مصطفى يوسف، إدارة الأداء ج1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة 1، 2016، ص16

✓ "هو تنفيذ الموظف لمهامه ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة التي ترتبط وظيفته بها والنتائج التي يحققها في تلك المنظمة."

✓ "هو نتيجة تفاعل الصفات الشخصية للموظفين وجهودهم في العمل مع ما تقدمه المنظمة من مساعدات وعبر عن ذلك بالمعادلة:

$$\text{الأداء الوظيفي} = \text{الصفات الشخصية للأفراد} \times \text{الدعم التنظيمي} \times \text{جهود العمل}^1$$

✓ "هو سلوك يؤدي إلى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعا للمعايير الموضوعية، والنتائج الحاصلة من هذا السلوك معبر عنه بوحدات قياس معينة، تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة، خلال فترة زمنية معينة."²

✓ عند (Gilbert Thimas) يقول إنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز، والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها كعقد الاجتماعات وإعطاء تغذية راجعة أو تصميم نموذج، أما الإنجاز فهو يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي إنه مخرج أو نتائج. ومن الأمثلة عليه تقديم خدمة محددة أو نتاج سلعة معينة.³

✓ "هو قيام الفرد بأداء الأعمال الموكلة إليه ضمن شروط واضحة للمؤسسة التي يعمل بها، لتحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة لإنجازها في وقت معين مراعيًا في ذلك الكفاءة والفاعلية في العمل."⁴

¹ درويش سعد زناد، د، مصطفى أحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2018، ص71

² مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية، مقال بمجلة، التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، جامعة محمد خضير، بسكرة، بدون تاريخ، العدد6، ص481

³ كمال بوالشرش، استراتيجيات تقييم الأداء لتحقيق الرضا الوظيفي، مقال بمجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة عنابة، الجزائر، العدد 10، جوان 2017، ص288

⁴ السعيد مغربي، د. إلياس العبداني، أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مقال بمجلة المعيار، جامعة تيسمسيلت، المجلد12، العدد2، 2021، ص615

✓ "هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة، ومدى التزامه بالسلوك التنظيمي وإتمامه للمهام الموكلة إليه سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي".¹

وعلى الرغم من التعدد والاختلاف في التعاريف إلا أن هناك عوامل تجمعها:

❖ **الموظف:** وما يتميز به من مهارات ومعرفة وقيم وتوجهات ودوافع.

❖ **الوظيفة:** وما تتصف به من متطلبات وتحديات.

❖ **الموقف:** ما تتصف به البيئة التنظيمية من مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

من كل هذه التعاريف يمكن استخلاص تعريف بأن الأداء الوظيفي هو مقدرة الموظفين على القيام بالمهام والواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم بفعالية وأقل وقت وتكلفة، لتحقيق أهداف المؤسسة في ظل بيئة تنظيمية تتصف بمناخ ملائم وهيكل تنظيمي يبين بوضوح المسؤوليات وسهولة وصول المعلومات والتعليمات الإدارية من خلال نظم اتصال حديثة وفعالة.

ثانيا: عناصر الأداء الوظيفي

لقياس ومعرفة مستوى الأداء للموظفين في المؤسسة لابد من توفر عناصر أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء وظيفي فعال. إن المعرفة الجيدة بعناصر ومكونات الأداء الوظيفي يؤدي للخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية وتطوير كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي للموظفين.

1. **كفاءات الموظف:** تتمثل في إمكانيات الموظف من حيث القدرات والمهارات والمعلومات والقيم.

2. **متطلبات العمل الوظيفية:** ما يتطلبه عمل أو وظيفة من مهام ومسؤوليات وأدوار ومهارات وخبرات.

¹ عائشة بوعلالة ، نظام تقييم أداء العاملين وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين في جامعة أدرار، مقال مخبر التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد السابع، العدد 03، 2021، ص 539

3. بيئة التنظيم: والتي تتكون من عوامل داخلية وتشمل كل من التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة. أما العوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء الوظيفي، عوامل اقتصادية وقانونية وسياسية وحضارية وتكنولوجية.¹

4. نوعية العمل: القدرة على التنظيم والإتقان والإبداع وتنفيذ العمل والتقليل من الأخطاء عن طريق تحري الدقة.

5. المثابرة والوثوق: وهو التفاني والإحساس بالانتماء للمؤسسة والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية. مدى احتياجه للإشراف والتوجيه من أطراف أخرى.

6. أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة.

7. كمية العمل المنجز: مقدار عمل وسرعة الموظف في إنجاز المهام المسندة له في الظروف العادية.²

المطلب الثاني: تعريف واستراتيجية إدارة الأداء

أولاً: تعريف إدارة الأداء

تعرف إدارة الأداء على أنها عملية لضمان تركيز الموظفين جهود عملهم بما يتلاءم وتحقيق رسالة المؤسسة وتتضمن ثلاثة مراحل:

✓ تحديد الأداء المطلوب من الموظف.

✓ التواصل الدائم بين المشرف والموظف للمحافظة على الأداء في المسار المسطر له.

✓ تقييم الأداء الذي أحرزه الموظف من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

وبذلك تبدأ دورة إدارة الأداء بالتخطيط وتنتهي بالتقييم.³

¹ ماجد إبراهيم شاهين، مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية، دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص39

² أسامة زياد البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012، ص23

³ إبراهيم بومزايد، أهمية إدارة الأداء في تحسين إنتاجية الموظفين، مقال بمجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد38/39، 2015، ص473

(Gary Dessler) يربط بين عملية إدارة الأداء و بين تحليل الوظيفة المعتمدة على القدرات و المهارات اللازمة لإنجاز هذه الوظيفة.

يعرفها ديزلر: "هي العملية التي من خلالها يتأكد صاحب العمل من توجه العاملين لديه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية"¹

"إدارة الأداء هي ليست إدارة لها كيان مادي مستقل كباقي إدارات المؤسسة، إنما تدخل ضمن أحد عناصر الإدارة الإستراتيجية." بمعنى أن جهود المؤسسة والعاملين بها تعمل على توجيه الموارد البشرية والمالية والمادية حسب معايير واضحة لقياس النتائج وذلك وفق الخطط الإستراتيجية. وبذلك يتم تقييم وتصحيح أنشطة المؤسسة وفق الرسالة الموضوعية.²

من كل هذه التعاريف نستخلص بأن إدارة الأداء هي نظام إداري شامل ومخطط له من طرف جميع العاملين في المؤسسة من موظفين ومشرفين ومدراء، يكون بالمشاركة من طرفهم في جميع مراحل الأنشطة لخلق بيئة عمل تشجع على التحسين والتطوير المستمر بما يتناسب وأهداف المؤسسة ورسالتها.

ثانيا: إستراتيجية إدارة الأداء

إن عملية تحديد الأهداف الأساسية طويلة المدى بالنسبة للمؤسسة، أو ما يسمى بالإستراتيجية مهمة جدا لبقائها واستمراريتها. لقد أشار (Drucker) إلى العناصر المهمة التي تبنى عليها من أجل تحسين الأداء:

- ✓ تحديد رسالة المؤسسة ورسم أهدافها واتجاهاتها وأولوياتها، وكذا دراسة مختلف البدائل.
- ✓ تعيين أهداف واضحة انطلاقا من رسالة المؤسسة.
- ✓ تحديد معايير الإنجاز والأداء والنتائج انطلاقا من ترتيب الأولويات.
- ✓ تحديد مقاييس الأداء واستعمالها من أجل التغذية العكسية الخاصة بالجهود المبذولة داخل المؤسسة.

¹ نورة وهيبة، استراتيجية تحسين إدارة الأداء في ظل التطور التنظيمي بين الإطار النظري والواقع العملي، دراسة حالة المؤسسة الاقتصادية أرسيلور ميتال الجزائر، مقال بمجلة التراث، المجلد الأول، العدد 30، 2019

² فاطمة عبد الله الشهراني، إدارة الأداء لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع العام، دراسة حالة دولة قطر، مقال بالمجلة الأكاديمية الأبحاث والنشر العلمي، الإصدار 21، 2021، ص 374

✓ القيام بمراجعة منتظمة للأداء والنتائج من أجل أي تغيير أو تعديل في الأهداف إذا لزم الأمر.¹

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

يعد الأداء الوظيفي ركيزة من ركائز نجاح أي مؤسسة وسببا في تحقيق أهدافها، ومن هنا تبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة عليه للسعي دائما لتحسينه بما ينعكس إيجابا على فعالية عملها. حيث يرى كل من (Ivancevich & Skinner) أن جودة الحياة الوظيفية تتأثر بمجموعة عوامل مثل التحفيز والتعويضات المادية والمعنوية وظروف عمل آمنة وصحية والتدريب ومرونة المهام والتعاون بين النقابات والإدارة. أما (Walton) فقد أضاف عوامل أخرى كالتمييز بالقوانين والتشريعات والتوازن بين الحياة والعمل والعلاقات الاجتماعية. ويمكن جمع هذه العوامل في:

1. عوامل إدارية تنظيمية: تتمثل في

- ✓ توفير مناخ مناسب يساعد على العمل بكفاءة وفعالية في المؤسسة.
- ✓ تخاشي الصراعات بين الموظفين أو بين المدراء والمرؤوسين.
- ✓ يجب تحديد مهام كل وظيفة بدقة.
- ✓ الإشراف السيئ يؤثر بالسلب على الأداء الوظيفي وبالتالي على المردودية.
- ✓ نقص أو تأخر المستحقات المالية.
- ✓ نقص التدريب وطرق تحسين المستوى.

2. عوامل البيئة الخارجية: تتمثل في

- ✓ الاختلاف في توجهات وقيم الموظف مقارنة مع القيم والاتجاهات الموجودة في المجتمع.
- ✓ ظروف سوق العمل وتأثير الأحوال الاقتصادية.
- ✓ القوانين والتشريعات التي تضعها الدولة.
- ✓ النقابات وتأثير سياساتها.
- ✓ اضطراب الساحة السياسية.

¹ محمد إسماعيل داود الجماصي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة من أكاديمية الإدارة والسياسة لدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2016، ص 32

3. عوامل تتعلق بالموظف: تتمثل في

- ✓ انعدام الرغبة والدافعية للعمل والإبداع.
- ✓ ضعف شخصيته أو قدراته العقلية لا تتناسب مع حجم الوظيفة.
- ✓ مشاكل عائلية تؤثر بالسلب على نفسيته وبالتالي ينعكس على المؤسسة بالسلب.
- ✓ عدم الانضباط في العمل خاصة التغيب الدائم عن العمل.¹

4. عوامل مالية:

- ✓ أجور كافية متوافقة مع القدرة الشرائية: تعتبر أهم مصدر لدخول الموظفين ومحددًا لمكانتهم الاجتماعية داخل وخارج المؤسسة، فوجود نظام أجور عادل يزداد الرضا الوظيفي، وتقل التظلمات بين الموظفين وبالتالي يكون له تأثير بالإيجاب على نمو وربحية المؤسسة.
- ✓ المكافآت والتعويضات: إن نظم المكافآت العادلة تؤثر على أداء الموظفين ونظرتهم لوظائفهم وأصحاب العمل، حيث تعمل على التقليل من معدل الدوران وتحسين الأداء والإنتاجية.
- ✓ تحقيق التوازن بين الحياة العائلية والعمل: حيث تقوم بعض المؤسسات بمساعدة الموظفين على التوفيق بين حياتهم الخاصة دون المساس بمسؤولياتهم الوظيفية.

المبحث الثاني : تقييم الأداء الوظيفي وتحسينه

يعد تقييم الأداء الوظيفي من أهم الأساليب والطرق الإدارية التي تستخدمها المؤسسة لتحقيق الكفاءة والفعالية في العمل، فهو خطوة أساسية من خلالها يمكن قياس مدى تحقيق الموظفين للأهداف المطلوبة والتزامهم بالمعايير المهنية. وفي ظل بيئة العمل التي تتأثر بالتغيرات السريعة، وتزايد التحديات التنافسية أصبح من الضروري تطوير أدوات وأساليب تقييم الأداء وربطها مباشرة بعمليات تحسين الأداء المؤسسي والأداء الفردي معا.

¹ أسامة زياد البليسي، مرجع سابق ص 25

المطلب الأول: تقييم الأداء الوظيفي

يتيح تقييم الأداء الوظيفي للإدارة من معرفة نقاط الضعف والقوة، ويساعدها على وضع خطط تدريب فعالة من أجل تحسين كفاءة العمل وتحقيق الأهداف. ونظرا لأهمية هذه العملية، أصبح من الضروري دراستها والوقوف على مدى فعاليتها وملاءمتها لطبيعة العمل والمتغيرات المحيطة بالمؤسسة.

أولا: تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

هناك العديد من المصطلحات التي تستعمل لدلالة على تقييم الأداء منها: نظام تقييم الكفاءة، نظام تقييم العاملين، تصنيف الجودة... الخ ولكن مصطلح تقييم الأداء هو الأكثر شيوعا حيث أن هذا الأخير يتم بالتعاون بين إدارة الموارد البشرية و المديرين التنفيذيين.

هناك العديد من التعاريف لتقييم الأداء يمكن ذكر منها:

- ✓ "تقييم الأداء الوظيفي هي تلك الوظيفة المستمرة والمهمة من وظائف إدارة الموارد البشرية التي غايتها معرفة نقاط الضعف والقوة للأداء الجماعي أو الفردي خلال فترة معينة، والحكم على الأداء الوظيفي لبيان مدى التقدم في العمل، واتخاذ القرارات المختصة بالكثير من سياسات الموارد البشرية في المنظمة."¹
- ✓ "تقييم الأداء هو جمع للمعلومات والبيانات التي تحدد مستوى أداء الموظف للعمل المكلف به بهدف قياس حجم الأداء الفعلي خلال فترة زمنية محددة، مع تحديد طبيعة سلوكه مع جميع العاملين معه خلال أدائه لعمله، وتقدير مدى استعداده لتحقيق تقدم في مستوى الأداء والأسلوب المعتمد في التنفيذ."²
- ✓ عرفه (Devise) "تقييم الأداء على أنه عملية تحليل وقياس النشاطات والأعمال المنجزة خلال مدة زمنية محددة."

¹ عبد الحميد المغربي، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 167

² علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 369

✓ "إن مجال تقييم الأداء يشمل كافة الأنشطة داخل المؤسسة على ضوء المعلومات الرقابية التي يتم التوصل إليها، وذلك بهدف التأكد من أن هذه الأنشطة فعلية ومتوافقة مع ما خطط له سابقا، مع إمكانية اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة انحراف مسارات بعض الأنشطة".¹

✓ "هو نظام هدفه تحديد وتقييم مدى كفاءة الموظفين لأعمالهم والواجبات الملقاة على عاتقهم وقدرتهم على تولي وظائف ذات مستوى أعلى في المستقبل، وأنه العملية التي من خلالها يمكن الحصول على الحقائق والمعطيات الضرورية لفهم وتحليل أداء وفعالية موظفيها"²

✓ "هي العملية التي يتم فيها تقدير جهود الموظفين بشكل عادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة أدائهم لتحديد مدى كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم".³

من التعاريف السابقة يمكننا أن نستخلص بأن تقييم الأداء الوظيفي هي عملية يتم فيها تقييم أداء الموظف وليس الموظف كفرد. ويكون بصفة دورية ومستمرة انطلاقا من معايير موضوعة مسبقا. هذه العملية تمتاز بالعمومية والشمولية (رؤساء ومرووسين) في كافة المستويات الإدارية الغاية منها تحقيق أهداف محددة.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

تقييم الأداء يعد أداة مهمة في إدارة الموارد البشرية، وله أهمية كبيرة بالنسبة للموظفين أو المؤسسة:

✓ يساعد تقييم الأداء الموظفين على تدارك أخطائهم وتجنبها، ومعرفة نقاط قوتهم وضعفهم.

✓ تتساهم في تطوير واكتساب الموظفين لمهارات جديدة.

✓ زيادة الرضا الوظيفي عند الموظفين.

✓ تحسين التواصل بين الموظف والمدير عن طريق الحوار البناء.

¹ أحمد الصغير ريغة ، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر2013/2014، ص21

² عائشة سودي ، تقييم أداء الموظف في الوظيفة العمومية في الجزائر، دراسة ميدانية على مستوى المركز الاستشفائي الجامعي لحسين داي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر 3، ص23

³ عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة، مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2005/2006، ص 04

- ✓ الحصول على التغذية العكسية حول ما يتوقعه منه كل من المسؤول المباشر والمؤسسة.¹
- ✓ يساهم في جعل الموظفين يحسون بالمسؤولية اتجاه أنفسهم والمؤسسة معا.
- ✓ يضمن تقييم الأداء العدالة في المعاملة بين جميع الموظفين
- ✓ يضمن عدم إهمال أي كفاءة من ذوي الكفاءات العالية.
- ✓ تحافظ على استقرارها من خلال رضا الموظفين.
- ✓ زيادة الربحية والإنتاجية ورضا المستهلكين.²
- ✓ يعد تقييم الأداء هو أساس عمليات التطوير والتحسين الإداري في المؤسسة
- ✓ تساعد عملية التقييم في إظهار القدرات والطاقات الكامنة لدى الموظفين.
- ✓ من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من عملية التقييم تقترح المكافآت المالية المناسبة للموظفين الأكفاء.
- ✓ عملية التقييم تكشف جوانب القصور لدى الموظفين وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.
- ✓ تساهم في تنمية مهارات وإمكانيات المديرين والمشرفين، وقدراتهم الإبداعية للحصول على تقييم سليم وموضوعي لأداء الموظفين التابعين لهم.
- ✓ تطوير العلاقات الجيدة بين المسؤول والموظف من أجل التعرف على المشاكل والصعوبات.³
- ✓ يساهم تقييم الأداء في تحديد الموظفين المعنيين بالترقية، كما يساعد في وضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.
- ✓ تزويد متخذي القرار في المؤسسة بمعلومات واقعية عن أداء الموظفين وعلى أساسها تحدث تعديلات في الرواتب والأجور إما بالزيادة أو النقصان.
- ✓ تقديم تحفيزات ومكافآت انطلافا من معطيات التقييم.⁴

¹ سعد زناد درويش، د. مصطفى أحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، منشورات المنظمة

العربية للتنمية الإدارية، الجامعة العربية، 2018، ص86

² محمد نوري، أنظمة تقييم الأداء كأداة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث، المجلد 06، العدد 01، 2014، ص 81

³ حسام عبد المجيد الأشقر، فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية، رسالة استكمالا لمتطلبات

الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2015، ص08

⁴ سهيلة العمري، أثر مشاركة العاملين في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) في اتخاذ القرارات على أدائهم الوظيفي، بحث مقدم

كمطلب مكمل للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2007، ص39

ثانيا: أهداف تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية التقييم ماهي إلا عملية اتخاذ قرارات مبنية على معلومات رقابية من أجل إعادة توجيه مسارات الأنشطة في المؤسسة، وذلك بما يحقق أهدافها، نذكر منها:

- ✓ المتابعة والمراقبة المستمرة لأداء الموظفين. إذ تسمح للمسؤول المباشر بأن يهتم بصفة دائمة بسير العمل وملاحظة أداءهم للحكم على كفايتهم للوظيفة.
- ✓ دفع الموظفين للاجتهاد وتحمل مسؤولية وظائفهم: حين يدرك الموظف أن أدائه سوف يخضع لتقييم الدائم من طرف رؤسائه، فإن ذلك يكون حافز له لبذل المزيد من الجهد.
- ✓ تقييم الأداء هو الطريقة التي تحدد إمكانية تثبيت الموظف الجديد في عمله أو استبعاده لعدم قدرته على القيام بواجباته.
- ✓ الارتفاع بمستوى الأداء عن طريق إظهار جوانب القوة والضعف لدى الموظف أو المؤسسة.
- ✓ تهدف إلى اختبار مدى نجاح الطرق المستخدمة في الاختبار والتعيين.
- ✓ كشف بعض المشاكل والعيوب الإدارية التنظيمية، حيث في بعض الأحيان التقصير والمشكل يكون في الوحدة الإدارية ككل وليس في الموظف نفسه.¹
- ✓ خلق بيئة عمل مبنية على الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق إتباع الأسس العلمية والموضوعية في التقييم.
- ✓ جذب الموارد البشرية ذات الكفاءة للمؤسسة.
- ✓ وضع خطط لتحسين الأداء.
- ✓ تشجيع المنافسة بين الموظفين والإدارة.
- ✓ التعرف على المستوى الحقيقي للموظفين.
- ✓ توفير التوثيق للقرارات الإدارية.²

¹ موسى محمد أبوحطوب، فاعلية نظام تقييم الأداء و أثره على مستوى أداء العاملين، حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية، رسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009، ص18

² الهاني عاشور، أثر سياسات التشغيل على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2017/2018، ص70

ثالثا: مستويات تقييم الأداء:

تتم عملية التقييم على ثلاث مستويات كالآتي:

1. تقييم الأداء على المستوى الكلي: هو عملية تشمل جميع المصالح والوحدات والوظائف في المؤسسة.
2. تقييم الأداء على المستوى الجزئي: تقييم مختلف وحدات المؤسسة ووظائفها كالمالية والموارد البشرية... إلخ
3. تقييم الأداء على المستوى الفردي: هو عملية تشمل كافة الأفراد في المؤسسة، رؤساء أو مرؤوسين.¹

رابعا: معايير تقييم الأداء:

يصنف (Yoder) معايير تقييم الأداء إلى ثلاثة أنواع في العموم وهي كالآتي:

- ✓ معايير تقييم كمية: هي حجم العمل المنجز خلال فترة زمنية محددة.
 - ✓ معايير تقييم نوعية: هي مدى دقة وجودة وإتقان الأداء وخلوه من العيوب والأخطاء.
 - ✓ معايير تقييم كمية ونوعية: هو مزيج من المعايير الكمية والنوعية، إذ يجب أن ينتج عدد معين خلال فترة زمنية معينة وبمستوى من الجودة والإتقان متفق عليه.
- ويرى الباحث أن المؤسسة تستطيع أن تضع معايير أخرى تتناسب مع نشاطها وطرق عملها بشرط أن يتصف المعيار بالوضوح والتحديد والمصدقية والثبات.²

خامسا: مراحل تقييم الأداء:³

إن عملية تقييم الأداء مهمة لتحقيق الأهداف المسطرة، وصعبة ومعقدة تتطلب من القائمين استخدام أسس منطقية بتتبع خطوات متسلسلة، وفيما يلي المراحل التي تمر بها:

¹ عيسى قروش ، مرجع سابق، ص 150

² كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2015 ن ص 34

³ فتحي خليل عبيد عوني ، واقع إدارة التغيير وأثرها على أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية، دراسة حالة مجمع الشفاء الطبي، بحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 57.

1. **مرحلة وضع توقعات الأداء:** هي المرحلة الأولى في عملية التقييم، يتم فيها وضع سياسة لذلك، بالتعاون بين الإدارة والموظف. تعيين القائمين بالتقييم، تحديد المهام والنتائج وكذا الفترات التي يتم فيها تقييم الأداء.
2. **مرحلة مراقبة التقدم في الأداء:** هي مرحلة يتم فيها تعيين الشخص الذي سيقوم بمراقبة الموظف ويتولى إعداد تقرير التقييم.
3. **تقييم الأداء:** هي مرحلة يتم فيها تقييم الموظف والتعرف على مستوياته، مما يفيد في اتخاذ القرارات.
4. **التغذية العكسية:** هي مرحلة ضرورية للتقدم في المستقبل حيث يتم فيها تحليل نتائج التقييم واتخاذ الإجراءات المناسبة في تطوير كفاءة الموظفين. فكل موظف له الحق في معرفة أدائه ومدى وصوله إلى المعايير المطلوب بلوغها، وهذا طبقا لما تحدده الإدارة.
5. **اتخاذ القرارات الإدارية بعد الانتهاء من التقييم:** هي المرحلة التي توضع فيها مجمل القرارات مثل التعيين، الترقية، التحفيزات والمكافآت والفصل... إلخ.
6. **وضع خطط تطوير الأداء:** تمثل آخر مرحلة حيث يتم فيها وضع الخطط التطويرية انطلاقا من نتائج التقييم، من خلال التعرف على جميع مهارات وقدرات، وكذا قيم الموظفين.

المطلب الثاني: تحسين الأداء الوظيفي

مع تزايد التحديات التنظيمية والمنافسة التكنولوجية، برزت الحاجة الملحة إلى تحسين الأداء الوظيفي كأحد الأساليب الأساسية لضمان استقرارها واستمراريتها ضمن بيئة العمل المعاصرة، أصبح من الضروري البحث عن آليات فعالة لتحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية باعتبارها العنصر الأهم في أنشطة المؤسسة.

أولا: تعريف تحسين الأداء الوظيفي

يطلق على عملية تحسين الأداء بتكنولوجيا الأداء الإنساني، ويمكن تعريفها بأنها أسلوب منظم وشامل لعلاج المشاكل التي تعاني منها المؤسسة، وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الفعلي والوضع المرغوب للأداء الفردي

والمؤسسي. ومحاولة معرفة الفجوة في الأداء وذلك بتحليل الأسباب وتأثير بيئة العمل. لاتخاذ الإجراءات والخطوات اللازمة لتطوير وتحسين الأداء.¹

تحسين الأداء الوظيفي هو استعمال جميع موارد المؤسسة المتاحة لتطوير وتحسين المخرجات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا المتطورة التي توظف رأس المال بالطريقة الصحيحة.²

ثانيا: أساليب تحسين الأداء الوظيفي:

حسب الباحث هاينز هناك ثلاثة أساليب أو مداخل لتطوير وتحسين الأداء:

✓ تحسين الموظف:

إن تحسين الموظف من أكثر المداخل صعوبة في التطوير والتغيير، وإذا تأكد بعد التقييم حاجة الموظف لتحسين في الأداء فهناك عدة وسائل:

◀ التركيز على نواحي القوة التي يتصف بها الموظف وإهمال نواحي القصور والضعف. وذلك بالاستفادة مما لديه من مواهب جديدة وتنميتها.

◀ السماح للموظف بأداء العمل الذي يحبه ويرغب فيه، من أجل الحصول على أداء ممتاز.

◀ الموازنة مع الأهداف الشخصية للموظف، أي الفائدة من تحسين الأداء يحقق أهداف المؤسسة ومنسجمة مع اهتمامات وأهداف الموظف.

✓ **تحسين الوظيفة:** إن الوظائف ذات الطابع الممل أو التي تفوق قدرات الموظف أو تحتوي على مهام غير مناسبة تحتاج إلى التغيير والتحسين. ومن وسائل تحسين الأداء إتاحة الفرصة من وقت لآخر للمشاركة في فرق عمل أو مجموعات من أجل المساهمة في حل مشاكل المؤسسة.

¹ مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص 68

² فادي جعفر دياب الجندي، تقنيات الاتصال الإداري ودورها في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على الإدارة الوسطى في قطاع الحكومي الفلسطيني، جامعة الخليل، رسالة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل، 2010، ص 54.

✓ تحسين البيئة:

إن تحسين بيئة العمل عامل أساسي في تطوير وتحسين الأداء وذلك من خلال:

- - معرفة مدى التوافق بين المستويات التنظيمية وأساليب التنظيم.
- - فعالية عملية الاتصال بين الموظفين أنفسهم بمختلف أقسامهم وإدارتهم التابعين لها، وبين المستفيدين.
- - تغيير جدول العمل بما يتلاءم مع الظروف المحيطة بالوظيفة.
- - تحقيق درجة التوازن بين مستوى الإشراف المتبع ومستوى الوعي الذي يتمتع به الموظفون، إن أي اختلال عما هو مألوف سيؤدي إلى تثبيط همة وفعالية الموظف.
- - تطوير أساليب ووسائل رفع الإنتاجية بما فيها الهيكل التنظيمي والآلات والتكنولوجيا المستخدمة التي تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي ورفع الإنتاجية.¹

ثالثاً: أسباب تحسين الأداء الوظيفي:

1. معدلات التغيير السريعة:

إن البيئة الخارجية وتغيراتها من أهم العوامل التي تؤثر على نشاط المؤسسة وقراراتها، فهي المصدر الأساسي للحصول على الموارد ورؤوس الأموال والعمالة والمعلومات عن السوق، وهي أيضاً تمثل المستهلك الأساسي لمنتجاتها وخدماتها، فكلما تميزت البيئة بعدم الاستقرار لكثرة المتغيرات تعمل المؤسسة على تحسين أدائها لمواجهة ظروف التغيير والغموض البيئي وذلك من خلال الابتكار والتكنولوجيا الحديثة.

2. الحفاظ على المكانة في السوق وكسب الميزة التنافسية:

الحفاظ على مكانة المؤسسة وموقعها التنافسي بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال، يكون بتحديث وتطوير الإستراتيجيات باستمرار من أجل خلق القيمة للمستهلك والتي لا يمكن للمنافسين الحاليين أو المرتقبين تطبيقها وبذلك تكسب ميزة تنافسية دائمة.

¹ عنان الجعفر، دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية، دراسة تطبيقية على شركة كهرباء الخليل، رسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، 2009، ص 42.

3. الإهتمام بالجودة:

على المؤسسة انتهاز أسلوب يمكنها من دمج معارفها ومواردها المختلفة لتحقيق مستوى عالي في الأداء مع التركيز والحرص على الجودة الشاملة ومراعاة شروط التنمية المستدامة.¹

رابعا: أهمية تحسين الأداء الوظيفي:

يمكن توضيح أهمية تحسين أداء على الموظفين في النقاط التالية،

- ✓ تقديم قيمة مضافة للمؤسسة والموظفين.
- ✓ وضع الخطط وتحديث الإستراتيجية العامة للمؤسسة.
- ✓ علاج الخلل وتدارك القصور في الأداء الفعلي للموارد البشرية، وضمان تحقيق الأداء المرغوب والمستهدف.
- ✓ ضمان تسيير فعال للمواد البشرية من طرف القيادة وتوفير متطلبات إدارتها.
- ✓ توفير المتابعة المستمرة لتطورات أداء الموظفين في المؤسسة.
- ✓ رفع فعالية الأداء التنظيمي للمؤسسة ككل، وضمان استمراريته واستقرارها.
- ✓ استفادة الموظفين من امتيازات مالية ومعنوية، بالإضافة إلى ضمان مستقبلها الوظيفي.

المبحث الثالث: دراسات سابقة حول تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات

إن أهمية مراجعة الأدبيات التطبيقية والدراسات السابقة، تكمن في أن الباحث يمكنه تحديد المشكلة وأبعادها، وضبط متغيرات الدراسة والأدوات المستعملة لتحليل ومعالجة الموضوع، وكذا اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج التي توصلت إليها. وتنوعت الدراسات السابقة بين العربية والأجنبية التي تطرقت لموضوع دور تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في المؤسسات، وسوف نستعرض مجموعة منها التي استفدنا منها. وقد تم تقسيم هذه الدراسات حسب طبيعة العينة فمنها دراسات جزائرية وعربية وأجنبية، ففي المطلب الأول تم التطرق إلى الدراسات السابقة التي عالجت دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في المؤسسات عامة والمطلب الثاني في مؤسسات التعليم العالي

¹ أمال زرقاوي ، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في بعض البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2019، ص 138

(الجامعات) خاصة أما المطلب الثالث نقدم عرضا لهذه الدراسات ثم نبين جوانب الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول: دراسات سابقة حول دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

من خلال البحث والاطلاع على طبيعة التجارب التطبيقية الهادفة إلى دراسة دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، نجد أن معظم الدراسات العربية والأجنبية ركزت على جميع المؤسسات بتنوع مجالاتها التي تنشط فيها.

✓ دراسة بشير كاوجة (2013) تحت عنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية" بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة:

كان الهدف من هذه الدراسة إبراز دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من الموظفين التابعين للطاقتم الإداري والطبي، وعددهم 43 موظف وموظفة، أداة الدراسة كانت عبارة عن تصميم استبيان مكون من 23 فقرة والقيام بمقابلة مع متخذو القرار في المؤسسة. توصل الباحث إلى النتائج التالية:

◀ ضرورة وإلزامية البحث عن الوسائل والتقنيات التي تساعد على العملية الاتصالية بين الموظفين والمتعاملين مع المستشفيات، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات و الاتصال، تكون سهلة النفاذ بتكلفة معقولة لاستخدامها.

❖ الهدف الرئيسي لإدخال تكنولوجيا المعلومات في المستشفى تحسين الرعاية للمرضى.

❖ السرعة في معالجة المعلومات بتخفيض التكاليف وتحسين صورة المستشفى.

❖ زيادة التنسيق بين مختلف مصالح المستشفى.

✓ دراسة أسيا سليمان بعنوان: " الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية دورها في تطوير العمل الإداري، رسالة ماجستير، دراسة حالة مديرية نقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، سنة 2014.

كانت الغاية من الدراسة:

- إبراز أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة فعالية الأداء في العمل.
- مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمديرية نقل المحروقات لولاية سكيكدة.
- مدى مساهمة شبكات الاتصال في تطوير العمل الإداري.
- مدى مساهمة المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري.

ولإنجاز هذه الرسالة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والتحليلي والمنهج الإحصائي. ولقد شمل مجتمع البحث جميع العاملين والبالغ عددهم 547 عامل. وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، ووزعت على عينة عشوائية تتكون من 149 عامل بنسبة 27.24 بالمئة من مجتمع الدراسة وكانت النتائج كالآتي:

- تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في التغلب على جميع المشاكل التي كانت تمثل عائقا لتقدم وتطور الإدارة التقليدية.
- تتوفر لدى مديرية نقل المحروقات المتطلبات الإدارية وبدرجة متوسطة التي تمكنها من تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- أما المتطلبات الأمنية فبدرجة عالية.
- المديرية لها قدرة عالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري بالمديرية.
- ساهمت الإدارة الإلكترونية وبدرجة كبيرة في التطوير.

✓ د. عبد العزيز سفيان، أ. زكريا صديق: "أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعين الصفراء ولاية النعامة)"

تهدف الدراسة إلى توضيح التأثير الذي تساهم به تكنولوجيا المعلومات على الأداء داخل المؤسسات. حيث أن مجتمع البحث المستهدف من العاملين الإداريين في مؤسسة اتصالات الجزائر بمنطقة العين الصفراء. وقد تم اختيار عينة عددها 20 عامل، وقد استعمل المنهج الوصفي التحليلي وأدوات المقابلة والدراسة الميدانية بالملاحظة والطرق الإحصائية لجمع المعلومات، كالأستبيان مع تحليله وكانت النتائج كالآتي:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير نظم معلومات وتكوين إدارة إلكترونية للمؤسسات.
- توفر معلومات تفيد في إنهاء وإنجاز المهام والعمليات بكفاءة عالية.

- تساعد المؤسسات في تحقيق أهدافها بسرعة ودقة وفعالية.
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تنمية مهارات وقدرات الموظفين.
- تخفف تكنولوجيا المعلومات عبئ الوقت والجهد على الموظفين من جهة والزبائن من جهة أخرى.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي بالشكل الإيجابي في تحسينه والرقى به نحو الأفضل.

التوصيات:

- التشجيع على تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالشكل الفعال وذلك بتوفير جميع المتطلبات واللوام الضرورية.
- السعي إلى تطوير مهارات وقدرات الموظفين.
- تسهيل كل الإجراءات والقوانين من أجل تطبيق تكنولوجيا المعلومات

✓ دراسة (Osei & Harvey): *Investment in Information Technology and Bank Business Performance in Ghana.*

كان الهدف من هذه الدراسة توضيح مدى تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في زيادة أرباح المصارف الموجودة في غانا، ولتحقيق هذه الدراسة استعمل الباحثان المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، حيث أخذ عينة عشوائية عددها 15 مصرفاً من المصارف موضوع الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين 1998 و 2007 وكانت النتائج كالآتي:

- هناك زيادة واضحة في العائد بشكل ملحوظ في المصارف التي انتهجت استراتيجية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

- زيادة كفاءة وفعالية المصارف التي اتبعت الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

التوصيات:

- وضع خطة استراتيجية لتوظيف تكنولوجيا بالشكل الأمثل في المصارف.
- مواكبة التطورات والتغيرات الحادثة في تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثاني: دراسات سابقة حول دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي.

✓ دراسة عطية العربي: بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة تطبيقية في جامعة ورقلة".

تهدف الدراسة إلى تبيان أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للموظفين في المصالح الحكومية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية الأداء وكذا كفاءة وسرعة الإنجاز. وقد اختار الباحث جامعة ورقلة لدراسة واقع استعمال تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي للموظفين من خلال آراءهم. بلغ عددهم 1799 موظفا وموظفة، اختيرت عينة عشوائية عددها 61 موظف وكانت النتائج كالآتي:

- ◀ وجود علاقة وطيدة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.
- ◀ وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وحجم، كمية وكفاءة الأداء.
- ◀ لا توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي حسب المتغيرات الجنس أو المستوى التعليمي.
- ◀ توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات: (السن، الأقدمية، المهنة، الفئة الوظيفية).

✓ دراسة محمد أمين عسول: بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية"، أطروحة دكتوراة في علوم التسيير.

تهدف الرسالة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي. وقد اختار الباحث ثلاث جامعات جزائرية كعينة: جامعة عباس لغرور-خنشلة، جامعة محمد خيضر-بسكرة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي. تم توزيع الاستبيان على أعضاء هيئة التدريس (أساتذة) لهذه الجامعات الثلاث لمعرفة آراءهم حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي. ولإقتصار الجهد والتكلفة في الدراسة من جهة، واستحالة الإلمام بجميع الأساتذة الدائمين في هذه الجامعات الثلاث والمشكلين لمجتمع الدراسة والمقدر عددهم 2778 أستاذ حسب إحصائيات الجامعات لسنة 2015/2016 تم أخذ عينة عشوائية قدرها 288 أستاذ موزعة على الجامعات

الثلاث سابقة الذكر. تم تحصيل البيانات الأولية من خلال الاستبيان الذي وزع على العينة، واستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss23). وكانت نتائج البحث كالآتي:

*استعمال مؤسسات التعليم العالي الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المجالات مثل البحث العلمي، المكتبات، الكليات والأقسام عن طريق وضع نظام معلومات.

- تحقيق الجودة في التعليم عن طريق تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تحسين صورة الجامعات لدى زبائنها (الطلبة) بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.
- كانت آراء المستجوبين إيجابية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل مؤسسات التعليم العالي.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

التوصيات:

- ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- وضع نظام معلومات يستعمل في تطوير مستويات جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي خاصة خدمة التعليم.
- توظيف الكفاءات المؤهلة والمدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة كفاءة وفعالية النظم المستعملة.
- الاهتمام بتطوير الموارد البشرية وتكوين إطارات حسب المقاييس الدولية.
- إدخال الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة في مؤسسات التعليم العالي.
- اتباع طرق وبرامج تعليمية تتماشى مع جميع التغيرات التكنولوجية الحاصلة.
- إنشاء قاعدة بيانات تكون بمثابة المرجع الأساسي للطلاب.

✓ دراسة د. أمال مفتاح، محمد محمود السيجي، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، جامعة النجم الساطع بنغازي، ليبيا.

تهدف الدراسة إلى تبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي. تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة النجم الساطع والبالغ عددهم 120 عضو، واختيرت منه عينة عشوائية عددها 92 عضو، وتم توزيع الاستبيان على أفراد العينة وأتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. وكانت النتائج كالآتي:

➤ تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية، نظم المعلومات، ومتطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات) والأداء المؤسسي جميعها كانت مرتفعة المستوى.

➤ تعمل الجامعة على رفع أدائها من خلال امتلاك تكنولوجيا المعلومات بجميع أبعادها.

➤ تلعب العوامل الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والدرجة الوظيفية) دوراً حيوياً في دعم أثر التكنولوجيا على رفع مستوى الأداء.

التوصيات:

➤ توسيع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتطويرها لتواكب متطلبات العصر وتعم الفائدة على الطلبة والأساتذة.

➤ دعم إدارة الجامعة لتكنولوجيا المعلومات وربطها بإستراتيجية الجامعة حتى تلبي حاجات الجامعة.

➤ الاستعانة وإحضار خبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تقديم دورات تكوينية بشكل مستمر لتزويد الموظفين فيها بكل ما هو جديد ومتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات.

➤ العمل على تأمين شبكات الجامعة وتطوير تقنية المعلومات.

✓ دراسة أحمد موسى فرج الله بعنوان: "دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة".

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الموجودة بقطاع غزة. تم الحصول على المعلومات الأولية من خلال تصميم استبيان كأداة رئيسية للبحث، ومن ثم تفريغه وتحليله من خلال برنامج *spss* الإحصائي.

مجتمع الدراسة متكون من جميع الموظفين ذوي المناصب الإدارية: (عميد، نائب عميد، رئيس وحدة، مدير، نائب مدير ورئيس قسم) في الجامعات الموجودة بمحافظات قطاع غزة وهي: الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى، جامعة الأزهر والجامعة المفتوحة. حيث كان إجمالي مجتمع الدراسة 420 موظف، وتم اختيار عينة عشوائية مقدارها 294 موظف بنسبة مئوية 70 % من مجتمع الدراسة، وكانت نتائج الدراسة كالآتي:

- ◀ نسبة 87.14 % من أفراد العينة موافقة على أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يسهل مهام المدير واتخاذ القرارات الصائبة.
- ◀ 84.08 % من أفراد العينة موافقة على أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين الاتصال بين متخذي القرار والموظفين.
- ◀ تزود تكنولوجيا المعلومات متخذي القرارات بالمخططات البيانية التي يحتاجونها عند الطلب أبدى 77.96 % من أفراد العينة موافقتهم.
- ◀ 78.30 % من أفراد العينة موافقين على أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في التقييم الأفضل لأداء الأقسام والإدارات.
- ◀ 77.21 % من أفراد العينة موافقة على أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يعمل على الحد من مركزية الاتصال بين إدارات الجامعات.
- ◀ نسبة 76.94 % يرون أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في توفير تقارير رقابية عن أداء المستويات الإدارية المختلفة بسرعة كبيرة.
- ◀ نسبة 80.95 % من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة المستعملة في الجامعة تعمل على تخفيف عبء العمل عن الموظفين.
- ◀ 87.28 % يرون أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على سرعة إنجاز العمليات والتخلص من الأعمال الروتينية.
- ◀ 79.39 % أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تطوير الأنظمة الإدارية في الجامعة وتطوير إجراءات العمل بما يحقق الأهداف الإستراتيجية.

التوصيات:

- القيام بتطوير البرمجيات المستعملة في الجامعات لتسهيل عملية الاتصال مع الطلبة.
- تطوير نظم دعم القرار.
- العمل على الاستفادة من موارد الشبكة العالمية "الأنترنت" في تحسين الخدمات لكافة الفئات (موظفين الإداريين، الأكاديميين، الطلبة والخارجين).
- توفير برامج الحماية والأمان للأجهزة وبرمجيات والشبكات لحماية مكتسبات الجامعة من العبث والتدمير.
- استقطاب موظفين يتمتعون بخبرة وكفاءة عالية.
- الدعم من قبل الإدارة العليا للجامعات وإيمانها بأهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي.
- القيام بدورات تدريبية سواء في النواحي الإدارية أو النواحي التقنية لرفع كفاءتهم.

✓ دراسة (Halleen Javaid & Quadri):

Understanding the role of digital technologies in education

استهدفت الدراسة الكشف عن أهمية تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم في الأمم المتحدة وذلك استنادا لخطة التنمية المستدامة 2030، بهدف ضمان جودة عالية في التعليم لجميع الفئات بنفس الكفاءة. برزت التكنولوجيا الرقمية كأداة أساسية لتحقيق هذا الهدف. توصلت نتائج الدراسة إلى أن:

- تكنولوجيا المعلومات تجعل حياة الطلاب أسهل بدلا من استخدام الطريقة الورقية، فالطلاب في الوقت الحاضر يستخدمون تطبيقات وبرامج وأدوات متنوعة لإنشاء العروض التقديمية ومشاريع التخرج.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراضنا لمجموعة الدراسات السابقة الوطنية والعربية والأجنبية، فقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي. سوف نقوم في هذا المطلب بمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- استخدام أداة الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات.
- إتباع الوصفي التحليلي في الدراسة
- أجمعت جميع الدراسات التي درسناها والدراسة الحالية على وجود علاقة وطيدة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي من حيث زيادة الكفاءة والفعالية.
- حثت معظم الدراسات على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية
- اتفاق الدراسة الحالية مع دراسة عطية العربي ودراسة محمد أمين عسول و د. أمال مفتاح ومحمد محمود السبيحي ودراسة موسى فرج الله في اختيار مجتمع العينة من مؤسسة من التعليم العالي.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- ✓ اختلفت الدراسة الحالية من حيث مجتمع العينة حيث اخترنا مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي أما دراسة بشر كاوجة (2013) وآسيا سليمان (2014) و د. عبد العزيز سفيان و أ. صديق زكريا و Osei & Harvey فهي دراسات عن مؤسسات من قطاعات مختلفة. تختلف في طريقة العمل والمخرجات.
- ✓ العينة في معظم الدراسات سواء كانت في الدراسات الخاصة بمؤسسات التعليم العالي أو المؤسسات الأخرى كانت مع الموظفين فقط أما الدراسة الحالية جمعت الأساتذة والموظفين لإعطاء أكثر شمولية للموضوع خاصة أن كليهما له أثر على مخرجات المؤسسة.

ثالثاً: ما تميزت به الدراسة الحالية

- ✓ ركزت الدراسة الحالية على أهمية الأداء الوظيفي للأستاذ والموظف ومدى تأثيرها على المخرجات.
- ✓ ركزت الدراسة على أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات وكل مكون ودوره في مصالح الكلية دون استثناء

خلاصة الفصل:

إن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتاج أفراد المؤسسة ومساهماتهم في بلوغ أهدافها الإستراتيجية وإحداث التغيير والتطور فيها. إن عملية التقييم ضرورة لا بد منها لقياس كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي، وكذا الحكم عليه وتحسينه للوصول للمستويات المراد بلوغها. فهي عملية مستمرة ومنظمة، الغاية منها تطوير وتحسين أداء الأفراد داخل المؤسسة في الحاضر والمستقبل، وإعطاءهم مهارات جديدة وتزويدهم بالمعلومات الحديثة باستمرار، فهو ضرورة حتمية لمواجهة تحديات البيئة الداخلية والخارجية، وذلك لأن الأساليب التقليدية لم تعد صالحة للتعامل مع البيئة الجديدة التي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا معلومات تعتمد بشكل كبير على تقنيات وأساليب ونظم متطورة. وحسب الدراسات السابقة فإن لتكنولوجيا المعلومات دور وتأثير كبير في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بكلية الآداب و اللغات،

جامعة 08 ماي 1945 قلمة

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري للدراسة والذي يهيئ الأرضية للدراسة التطبيقية وكذا المرآة العاكسة للواقع، من خلال المعلومات التي تطرقنا لها في الفصلين الأول والثاني. أما في هذا الفصل سيتم تعريف بالمؤسسة قيد الدراسة، وإتباع بعض الإجراءات بدءا بمجالات البحث والعينة وكيفية اختيارها والأدوات المستعملة في البحث ثم الطرق الإحصائية للإجابة على الإشكالية الرئيسية وذلك من خلال ثلاث مباحث:

المبحث الأول: لمحة عن كلية الآداب واللغات**المبحث الثاني: منهجية الدراسة الإحصائية****المبحث الثالث: عرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة.**

المبحث الأول: لمحة عن كلية الآداب واللغات

يتضمن هذا المبحث لمحة عن كلية الآداب واللغات من حيث نشأتها والتعريف بها وكذا مجمل مكوناتها من تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: تعريف الكلية ومهامها

أولاً: تعريف الكلية

طبقاً للمادة 22 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 المتضمن التنظيم الإداري للجامعة والكلية والمعهد، عرفت الكلية على أنها وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة، وهي متعددة التخصصات ويمكن إنشاؤها عند الاقتضاء على أساس تخصص غالب.

ثانياً: المهام الأساسية للكلية:

تتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال التكوين العالي في:

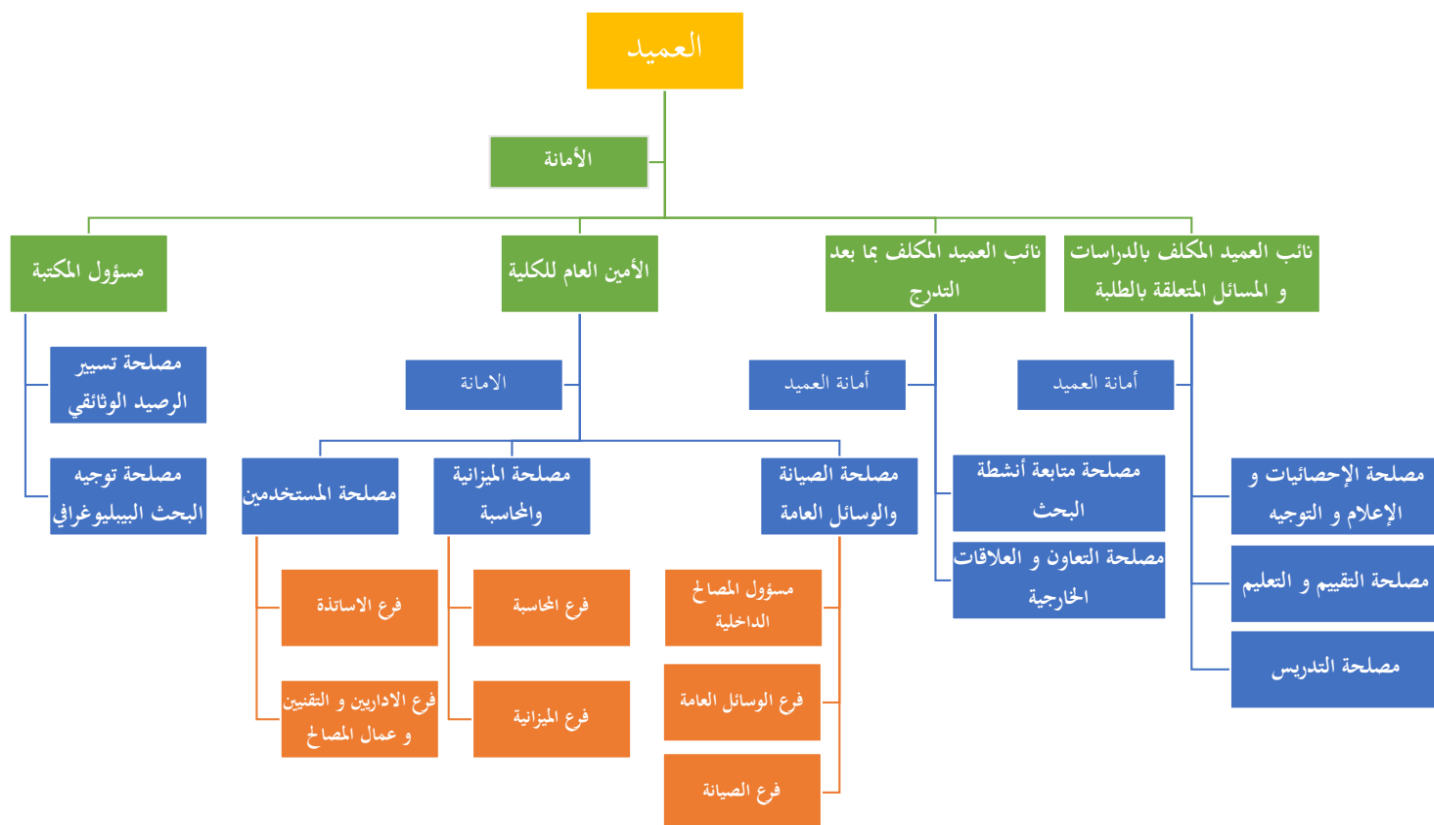
- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.
- تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثاني: كلية الآداب واللغات جامعة 8 ماي 1945 قالة

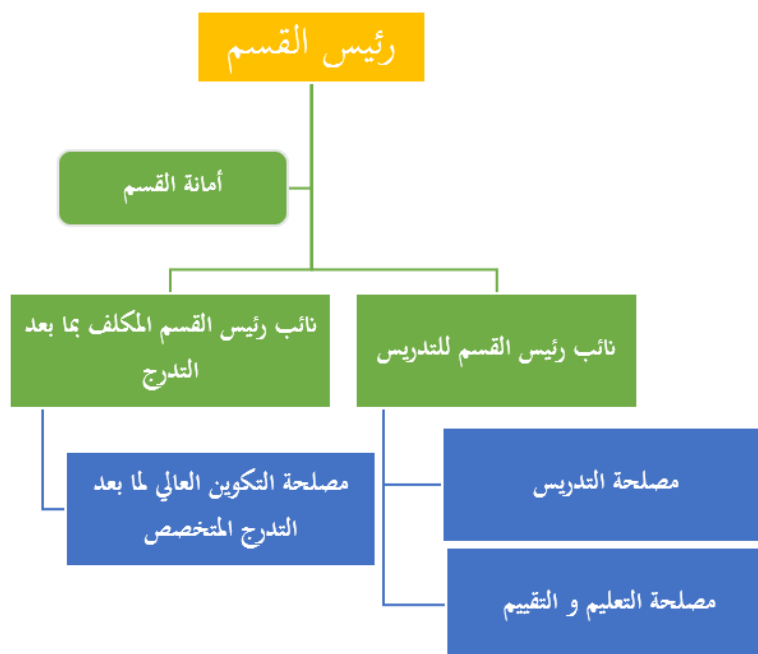
أولاً: نشأة كلية الآداب واللغات:

نشأت كلية الحقوق والآداب والعلوم الاجتماعية، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 273/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 المعدل والمتمم، المتضمن إنشاء جامعة قالة وكلياتها الثلاثة. وفي سنة 2010 انفصلت كلية الآداب واللغات عن الكلية الأم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-16 المؤرخ في 12 يناير 2010.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للكلية:



الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لكلية الآداب واللغات



الشكل رقم 2: نموذج الهيكل التنظيمي لقسم من أقسام الكلية الثلاث

ثالثا: مكونات تكنولوجيا المعلومات في الكلية:

1. المكونات المادية:

- ◀ توفر الكلية لكل موظف حاسوب بجميع ملحقاته مع طباعة متعددة الاستخدامات (40 حاسوب و40 طباعة).
- ◀ تتوفر مصلحة الوسائل على طباعة خاصة للجرد تقرأ وتطبع أرقام الجرد.
- ◀ تتوفر الكلية على 5 مساحات ضوئية 3 في إدارة الأقسام و2 في إدارة الكلية.
- ◀ تتوفر الكلية على قاعة أنترنت مجهزة خاصة بالأساتذة تحتوي على 15 حاسوب.
- ◀ 06 حواسيب صغيرة الحجم متصلة بشاشات العرض من أجل الإعلانات.
- ◀ كل قاعة تدريس تحتوي على جهاز عرض البيانات (Data-Show) بمجموع 37 جهاز.
- ◀ يحتوي مخبر الدراسات اللغوية والأدبية لكلية الآداب واللغات على 6 حواسيب متطورة كل حاسوب مزود بطابعة متعددة الاستخدامات، 3 طابعات ملونة، داشوا وشاشة إلكترونية كبيرة، كل هذه الوسائل في خدمة الأستاذ الباحث.

- ✓ يوجد ثلاث مخابر لتدريس المقاييس الشفوية الخاصة بتخصص الإنجليزية والفرنسية. تحتوي على 40 حاسوب، أجهزة التسجيل الصوتي وأجهزة السماع الفردية (السماعات) مع برامج متطورة للمعالجة الصوتية.
- ✓ يوجد في الكلية 6 لوحات إلكترونية في قاعات التدريس لتدريس الطلبة في التدرج وتستخدم كشاشات تفاعلية.
- ✓ تتوفر الكلية على وحدات ربط واتصال بالشبكات، 6 موجهات وموزعات (Routeurs, Switchers).
- ✓ توفر الكلية 3 نقاط توزيع الأنترنت.

2. البرمجيات:

- ✓ يغلب على جميع الحواسيب التي تتوفر عليها الكلية نظام تشغيل Windows بمختلف إصداراته 7-10-11 ومزودة كلها بأحدث التطبيقات الخاصة بمعالجة النصوص والبيانات (Office) ومشغلات الوسائط المتعددة.
- ✓ تستخدم بعض مصالح الكلية برامج للتسيير الإداري والمالي والتسيير البيداغوجي نذكر منها:
 - ✓ برنامج تسيير الأجور وتسيير الميزانية والمحاسبة
 - ✓ برنامج خاص بتسيير التمدرس في الأقسام ونيابة العمادة لدراسات.
- ✓ أرضيات رقمية موجهة لطلبة والأساتذة والموظفين نذكر منها:
 - ✓ منصة إدارة مذكرات التخرج: وهي نظام معلوماتي يسمح للإدارة من التسيير الجيد ومراقبة مشاريع طلبة التخرج من بداية اقتراح موضوع البحث إلى غاية المناقشة.
 - ✓ منصة إدارة الإعلانات الرقمية خاصة بجميع إعلانات الإدارة والأساتذة.
 - ✓ منصة إدارة التسجيل بالتكوين قصير المدى بالخارج خاص بالأساتذة والموظفين
 - ✓ أرضية رقمية لتسيير الموارد البشرية على اتصال مباشر مع الوظيف العمومي.
- ✓ E-Learning: منصة للتواصل مع الطلبة للتعليم و التقويم عن بعد بدأ العمل بها منذ 2019/2020
- ✓ Dspace: المستودع الرقمي للجامعة قالة خاص بالمكتبة.
- ✓ ASJP: منصة توفر سهولة الوصول إلى المجلات الوطنية كما تسهل تواصل الباحث مع المجلات من أجل نشر مقالاته.
- ✓ منصة الكشف عن الاقتباسات DITACTIA
- ✓ البريد الإلكتروني المهني (ZIMBRA) متوفر لجميع الموظفين والأساتذة. توفر امتدادا Univ-guelma.dz وذلك يدعم موثوقية التواصل مع المواقع العالمية والمنصات. وكذا يسهل التواصل مع المتعاملين مع الكلية.

✓ بروغرس (PROGRES) منصة رقمية شاملة قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتطويرها ووضعها في الخدمة، والغرض منها تحسين الخدمات لجميع المتعاملين من أساتذة، موظفين وطلبة وتشمل كل المجالات: من تسيير بيداغوجي وتسيير الموارد البشرية وغيرها.

3. الشبكات:

تغطي الكلية مجموعة من الشبكات لضمان تدفق انترنت والربط بمختلف المنصات الرقمية وقواعد البيانات الخاصة بالجامعة. يفوق تدفق شبكة الأنترنت *WIFI* 100 ميغا. تغطي جميع هياكل الكلية: إدارة الكلية، المكتبة، قاعة الأنترنت الخاصة بالأساتذة، قاعات التدريس وإدارة الأقسام.

4. الموارد البشرية المتخصصة:

يوجد في الكلية 03 تقنيين ساميين في الإعلام الآلي.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الإحصائية

في هذا المبحث يتم توضيح كيفية تصميم الدراسة والمنهج المتبع، كما سنوضح فيه كيفية إعداد الاستبيان والأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها، كما نعرض صدق الاستبيان وثباته.

المطلب الأول: أسلوب الدراسة

أولا: تصميم الدراسة

في الدراسة الحالية تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يستعمل لدراسة الواقع أو ظاهرة ما، ويهتم بوصفها وصفا بمنتهى الدقة والتعبير عنها كفيها وكميا، حيث التعبير الكيفي يعطينا وصفا للظاهرة مبينا خصائصها في حين التعبير الكمي يعطينا وصفا رقميا موضحا مقدار هذه الظاهرة أو حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، وهو غير محدد بوصف الظاهرة وجمع البيانات عنها فقط، فلا بد من تصنيف المعلومات وتنظيمها وترتيبها والتعبير عنها كميًا وكيفيًا وذلك للوصول إلى فهم علاقات هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر، والهدف منه تنظيم المعلومات وتصنيفها، أي الوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطوره.

يهدف البحث الذي يعتمد على الطريقة الافتراضية-الاستنتاجية إلى تقديم وصف لمختلف الظواهر سواء ارتبطت بالأفراد، الأوضاع، أو الحوادث التي تقع وذلك بغرض تطوير تعميم مبرهن. فالطريقة الافتراضية-الاستنتاجية سبع خطوات هي، **الملاحظة** (عملية مراقبة ومشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية حاجاته)، **جمع البيانات الأولية**، **تكوين الإطار النظري**، **تكوين الفرضيات**، **تجميع البيانات الإضافية**، **تحليل البيانات**، **والاستنباط** (الوصول إلى نتائج من خلال شرح وتحليل النتائج التي تم الحصول عليها من البيانات).

في هذه الدراسة وفي إطار الاعتماد على الطريقة الافتراضية-الاستنتاجية تم تقديم شرح نظري لمتغيرات الدراسة **تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي**، كما تم شرح العلاقة بين المتغيرين، واعتمادا على الدراسات السابقة تم بناء مجموعة فرضيات من نظريات موجودة سابقا ومن ثم اختبار هذه الفرضيات من أجل الخروج بمجموعة نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

وفي الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الكمي، حيث تسمح البحوث الكمية للباحث من تعريف ودمج نفسه ضمن المشكلة أو المفهوم قيد الدراسة، وفي هذا المنهج يتم التركيز على السلوكيات الحقيقية والسببية، وتكون المعلومات في شكل رقمي حيث يمكن تصنيفها وتلخيصها، كما يتم تحليل البيانات بالاعتماد على عمليات رياضية، ثم عرض النتائج النهائية في شكل إحصائي. وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات من المبحوثين وترميزها في شكل كمي وتحليلها إحصائيا.

ثانيا: جمع بيانات الدراسة

1-أنواع مصادر البيانات:

يوجد نوعين من مصادر جمع البيانات هناك مصادر الأولية ومصادر الثانوية وانطلاقا من هذه المصادر صنفنا البيانات إلى نوعين أيضا: بيانات أولية وبيانات ثانوية.

✓ المصادر الأولية:

هي المصادر التي يمكن اعتمادها كمصادر موثوق بصحتها وعدم الشك فيها مثل: المخطوطات ومذكرات القادة والسياسيين، والخطب والرسائل واليوميات، والدراسات الميدانية، والكتب التي تصف أحداثا أو موضوعات شاهدها مؤلفوها عن كتب، والقرارات الصادرة عن الندوات والمؤتمرات، ونتائج التجارب العلمية والإحصاءات التي تصدرها الدوائر المختصة والوزارات والمؤسسات، كما قد يستخدم الباحث المقابلات أو الاستبيان لجمع البيانات الأولية، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات الأولية، وسيتم التفصيل في ذلك لاحقا.

✓ المصادر الثانوية:

وتمثل البيانات أو المعلومات الموجودة في الأبحاث و المؤلفات والإحصائيات والمجلات والكتب المنشورة وغير المنشورة والتي تكون عادة محفوظة في المكتبات العامة أو الخاصة أو الجامعية أو التابعة للمؤسسات الحكومية أو التابعة للمؤسسات الحكومية أو الشركات والأفراد والجامعيين و غيرهم من المهتمين بالعمليات البحثية عموما، وفي الدراسة الحالية تم الاعتماد بدرجة كبيرة على الكتب، المذكرات، المقالات والمدخلات المتعلقة بالمفاهيم التالية: دور تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي، وقد تم الجمع والاطلاع على العديد من المراجع حول المواضيع السابقة الذكر، لكن تم استخدام منها ما يفيدنا بالدراسة بشكل مباشر.¹

2- أداة الدراسة:

باعتبار أن الدراسة الحالية اعتمدت بدرجة كاملة على الاستبيان، ومن ثم توضيح محتوى الاستبيان المستخدم في الدراسة الحالية، ومنه تم تقسيم الاستبيان لهذه الدراسة إلى ثلاثة محاور تعلق الأول منه بالمتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)، بينما خصص المحور الثاني للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في الجامعة) والذي تضمن 15 عبارة، وتعلق المحور الثالث بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي) والذي تضمن 11 عبارة. (أنظر الملحق الخاص بالاستبيان).

وتم الاعتماد على المقياس الفئوي ليكرت، حيث تضمنت بدائل الإجابة سلم ليكرت الثلاثي، أين تم ترميز رقم 1 ل غير موافق، 2 محايد، 3 موافق. وعليه إذا كان المتوسط الحسابي للمتغير يتراوح بين 1 و 1.66، فإن اتجاه الرأي

¹ الناصر بوطيب، انعكاسات تطبيق آليات الترشيح على النفقات العامة في الجزائر خلال الفترة (2001-2019). أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد كلي ومالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، 2023، ص 295-296.

يتجه نحو غير موافق، وإذا كان المتوسط يتراوح بين 1.67 و 2.33 فهو يتجه نحو محايد، وإذا تراوح بين 2.34 و 3 فينتجه نحو موافق.

3-أساليب التحليل:

لقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التحليل، ويعد من أهم البرامج الإحصائية الجاهزة في العالم التي تستخدم لتحليل كافة أنواع البيانات الإحصائية لمختلف العلوم وخصوصا العلوم الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والإنسانية، حيث يستخدم هذا النظام في حساب مقاييس النزعة المركزية والتشتت والتواء والتفطح ومعامل الارتباط ومعادلات الانحدار واختبارات الفروض الإحصائية...إلخ، وبالإضافة إلى تحليلات متقدمة، وفي دراستنا هذه سنستخدم الأساليب التالية:

◀ **المتوسط الحسابي (Arithmetic Mean):** يعد المتوسط الحسابي من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة لما يمتاز به من خصائص جيدة وهو مجموع القيم الخاصة بظاهرة معينة مقسوما على عددها.¹

◀ **الانحراف المعياري (Standard Deviation):** يعتبر الانحراف المعياري من أهم مقاييس التشتت وأدقها، ويعرف بأنه الجذر التربيعي لمعدل مجموع مربعات انحرافات القيم عن متوسطها، يتأثر بالقيم المتطرفة (الشاذة) بصورة غير مباشرة، وهو درجة تشتت القيم عن متوسطها أو مقدار بعد المشاهدات عن المتوسط الحسابي في حالة القيم المطلقة أو المبوبة، أي هو عبارة عن مقدار تشتت القيم عن وسطها الحسابي مقاسا بوحدات المتغير نفسه.²

◀ **معامل الارتباط بيرسون (Correlation Pearson):** يعتبر معامل الارتباط بيرسون من أفضل الطرق التي تستعمل حاليا بكثرة في الأبحاث العلمية لقياس الترابط بين متغيرين، ويستخدم معامل الارتباط بيرسون لمعرفة هل هناك علاقة بين المتغيران (X.Y)، ويقاس قوة العلاقة، وقد يكون الارتباط موجبا إذا كان تغير العنصرين مضبوطا وكاملا، ويكون الارتباط سالبا إذا كان ارتباط العنصرين مختلفا اختلافا عكسيا، وتكون قيمته موجبة عندما يكون

¹ محمد حسين محمد رشيد، الإحصاء الوصفي والتطبيقي والحيوي، دارصفاء، عمان، الأردن، 2007، ص 64.

² عبد الله فلاح المنيزل، عايش موسى غرابية، الإحصاء التربوي تطبيقات باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، ص 70.

الارتباط طردي، فيما أنه يكون الارتباط عكسيا عندما تكون القيمة سالبة¹، وكلما كان التناقض كبيرا كان معامل الارتباط يقترب من الرقم (1-) الذي يعتبر تناقضا كليا.

◀ **معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha):** يستخدم مقياس كرونباخ ألفا لحساب معامل التمييز لكل سؤال، أي لقياس الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة، ومدى قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية، فإذا كانت النتائج أكبر من (70%) يعتبر هذا مقبولا استنادا إلى دراسات سابقة. لكن هناك دراسات تقول بأن معامل كرونباخ ألفا أكبر من (60%).

◀ **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression analysis):** ويهتم تحليل الانحدار البسيط بدراسة وتحليل أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد.

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها

أولا -مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة. وتمت الدراسة التطبيقية على مستوى كلية الآداب واللغات، جامعة 8 ماي 1945 قلمة حيث يعمل فيها 165 أستاذ و40 موظف.

ثانيا- عينة الدراسة: هو الجزء الذي يمثل المجتمع أحسن تمثيل، يختلف حجم العينة حسب أهمية الدراسة وحسب الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، المجتمع الذي سحبت منه العينة يتمثل في أساتذة وموظفي الكلية، حيث تم توزيع 100 استمارة استرجعت منها 86 استمارة، وتم الغاء 24 استمارة بسبب عدم الإجابة على أحد المحاور أو بسبب الإجابات العشوائية، ومنه تم اعتماد 86 استمارة من أجل تحليلها احصائيا.

¹ رجاء وحيد دويدي، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، سوريا، 2000، ص 266.

المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة وصدقها

أولاً: ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: معامل الثبات Alpha Cronbach

الرمز	محاور الاستبيان	معامل الثبات
X	المحور الأول: دور تكنولوجيا المعلومات	0.771
Y	المحور الثاني: الأداء الوظيفي	0.734
	معامل الثبات العام	0.756

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS 25

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أن معامل الثبات للمتغيرات الدراسة يفوق الحد الأدنى للنسبة المقبولة، وقدر معدل الثبات العام بـ 75.6% وهي نسبة عالية تسمح بالاعتماد على نتائج الدراسة، وبالتالي يمكن الحكم على مدى فعالية الاستبانة وتحقيق الهدف من الدراسة.

ثانياً: صدق أداة الدراسة

من أجل قياس الصدق الذاتي تم حساب معامل الارتباط بين كل مؤشر والبعد الذي تنتمي إليه، حيث يقترح الإحصائيين أنه إذا كانت للارتباط دلالة إحصائية فالعبرة تحقق الصدق الذاتي، بينما يرى آخرون أن تحقق الدلالة لا يكفي بل يجب أن يفوق معامل الارتباط نسبة 50% وآخرون يقدررون النسبة بـ 70%، وأي شرط تحقق بالنسبة لمؤشرات الاستبيان في هذه الدراسة فسيتم قبوله.

1- بالنسبة للمتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم 02: الصدق الذاتي لعبارات المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

الإحصاءات		العبارات
0.584 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 01
0.619 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 02
0.459 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 03
0.594 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 04
0.608 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 05
0.630 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 06
0.470 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 07

0.411 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 08
0.513 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 09
0.487 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 10
0.430 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 11
0.314 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 12
0.483 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 13
0.355 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 14
0.276 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 15

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS25

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والمتغير التابع تراوحت بين 27.6% و 63%، حيث كانت مستويات الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.01، وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لمحور تكنولوجيا المعلومات

2- بالنسبة للمتغير التابع: الأداء الوظيفي

الجدول رقم 03: الصدق الذاتي لعبارات المحور الثاني: لأداء الوظيفي

العبارة			الإحصاءات
العبارة 01	معامل بيرسون	0.621	
	مستوى الدلالة	0.000	
	حجم العينة	86	
العبارة 02	معامل بيرسون	0.633	
	مستوى الدلالة	0.000	
	حجم العينة	86	
العبارة 03	معامل بيرسون	0.607	
	مستوى الدلالة	0.000	
	حجم العينة	86	
العبارة 04	معامل بيرسون	0.249	
	مستوى الدلالة	0.000	
	حجم العينة	86	
العبارة 05	معامل بيرسون	0.256	
	مستوى الدلالة	0.000	
	حجم العينة	86	
العبارة 06	معامل بيرسون	0.716	
	مستوى الدلالة	0.000	
	حجم العينة	86	

0.506 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 07
0.566 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 08
0.485 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 09
0.492 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 10
0.480 0.000 86	معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة	العبارة 11

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS25

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والمتغير التابع تراوحت بين 24.9% و 71.6%، حيث كانت مستويات الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.01، وهذا ما يؤكد الصدق الذاتي لمحور الأداء الوظيفي.

المبحث الثالث: عرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول: وصف عينة الدراسة

من أجل معرفة خصائص العينة المدروسة، تم الاعتماد على إجابة المبحوثين (البيانات الوصفية) للعينة المدروسة، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 04: البيانات الوصفية لعينة الدراسة

المتغير	الوصف	التكرار	النسبة %	الشكل البياني
الجنس	أنثى	51	59.3	الجنس أنثى %59 ذكر %41
	ذكر	35	40.7	
العمر	أقل من 30 سنة	02	02.3	العمر أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة من 40 فأكثر
	30-39 سنة	29	33.7	
	من 40 سنة فأكثر	55	64.0	
المستوى التعليمي	ثانوي	5	5.8	التعليمي-المستوى ثانوي جامعي 94% 0.8%
	جامعي	81	94.2	
سنوات الخبرة	أقل من 05 سنوات	08	9.3	سنوات_الخبرة أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
	5-10 سنوات	13	15.1	
	أكثر من 10 سنة	65	75.6	

الوظيفة	الوظيفة		
	موظف	أستاذ	
موظف	37	43.0	
أستاذ	49	57.0	

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS 25

يمكن تفسير معطيات الجدول كما يلي:

- حسب الجنس: تظهر البيانات أن نسبة الإناث بلغت (51) 59.3 %، مقابل (35) 40.7 % من الذكور، ما يعني أن الإناث يُشكلن الأغلبية ضمن عينة الدراسة، يرجع ذلك إلى الطبيعة الجذابة لهذا القطاع بالنسبة للنساء، سواء من حيث استقراره أو طبيعته الإدارية، إلى جانب ضعف الأجور نسبيا، وهو ما قد يدفع فئة كبيرة من الذكور للبحث عن قطاعات ذات دخل أعلى.
- حسب سنوات الخبرة: الفئة الأكثر تمثيلا هي التي تملك خبرة لأكثر من 10 سنوات (75.6 %)، تليها فئة من 05 إلى 10 سنوات (15.1 %)، ثم أقل من 5 سنوات (9.3 %)، ويشير ذلك إلى أن أغلب الموظفين هم من الفئة ذات الخبرة، وقد يكون هذا نتيجة لسياسات التوظيف الأخيرة حيث لم تقم الجامعة بفتح مسابقات توظيف خاصة بالموظفين بعد عملية إدماج عقود ما قبل التشغيل قبل 2020.
- المستوى التعليمي: ينتمي (94.2 %) من المشاركين إلى فئة المتحصلين على مستوى تعليمي جامعي، بينما ينتمي فقط (5 %) إلى فئة المنتهين إلى مستوى تعليمي ثانوي، هذا التركيب يعكس التوجه نحو توظيف حملة الشهادات الجامعية في مؤسسات التعليم العالي، خاصة في ظل متطلبات رقمنة الإدارة، وكذا النسبة الكبيرة من العينة أستاذة جامعيين.
- الوظيفة: يشغل 43 % من العينة وظائف إدارية، بينما 57 % يحملون صفة أستاذ. التركيز الأكبر في الجامعات يكون على الجانب البيداغوجي الذي يمثل الأساتذة بسبب الزيادة المستمرة في عدد الطلبة. خاصة وأنها مؤسسة تعليمية.

المطلب الثاني: تقييم متغيرات الدراسة حسب آراء المستجوبين

بغرض تقييم متغيرات الدراسة (دور تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي) سيتم التطرق إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في إجابات المستجوبين، وتحليل الإجابات التي أدلى بها المبحوثين حول أبعاد وفقرات الاستبيان، وذلك باستخدام مقياس ليكارت الثلاثي الذي يعبر عن الخيارات (موافق، محايد، غير موافق)، يتم تفسير النتائج وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 05: مقياس ليكارت للحكم على إجابات الأفراد

درجات الموافقة	فئات المتوسط الحسابي
غير موافق	1 إلى 1.66
محايد	1.67 إلى 2.33
موافق	2.34 إلى 3.00

المصدر: إعداد الطالبة

أولاً: تشخيص المتغير المستقل؛ تكنولوجيا المعلومات

يوضح الجدول أدناه إجابات المستجوبين حول المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات، حيث اشتملت على 15 عبارة تم تحليلها بواسطة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم ترتيب كل عبارة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية:

الجدول رقم 06: تشخيص عبارات المتغير المستقل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
1	يوجد استخدام حقيقي لتكنولوجيا المعلومات في الجامعة	2,52	0.73	موافق	6
2	تستخدم أجهزة وتقنيات متطورة تمكنك من مجارات التطورات التكنولوجية الحاصلة وبالتالي اختصار الوقت وتقليل التكاليف .	2,27	0.84	محايد	13
3	تظن أن أنظمة المعلومات المتاحة في الجامعة ساهمت في جودة التعليم (المخرجات)	2,26	0.75	محايد	14
4	هناك نشر وتبادل للمعلومات بين عناصر وهياكل الجامعة بالطرق الحديثة القائمة على تكنولوجيا المعلومات	2,51	0.76	موافق	7
5	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في التقليل من ضغوط العمل لدى الأستاذ والموظف	2,43	0.79	موافق	9
6	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الاتصال عن طريق الحوار، الندوات، الدورات، المؤتمرات والمكتبيات ... الخ داخل وخارج الجامعة	2,43	0.74	موافق	10
7	تقوم الجامعة ببرامج تدريبية على استخدام التكنولوجيا الحديثة للأساتذة والموظفين من أجل التطوير المستمر	2,15	0.84	محايد	15
8	يوجد استعمال للحواسيب والأنترنت في المكتبة التي من شأنها مساعدة الأستاذ الباحث في بحوثه	2,65	0.64	موافق	4
9	تشجعك الجامعة على استعمال طرق حديثة في التدريس من أجل جودة التعليم	2,46	0.64	موافق	8
10	هناك رفع في جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة والتي تتماشى مع التطور العلمي	2,36	0.68	موافق	12
11	يوجد تواصل بين الإدارة والأستاذ أي استعمال الأنترنت و الرسائل الالكترونية لتواصل	2,74	0.57	موافق	2
12	يوجد تواصل مع الطلاب باستعمال الأنترنت	2,58	0.69	موافق	5

13	يتم تقديم المحاضرات باستخدام الوسائل التكنولوجية التي تسمح للأستاذ بإنجاز الأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه	2,39	0.69	موافق	11
14	أنت مع وضع المحاضرات والتطبيقات في موقع الجامعة كنوع من تسهيل وصول المعلومات للطلبة	2,74	0.61	موافق	3
15	الوسائل والتقنيات الحديثة تساعد في إنجاز البحوث العلمية وتؤثر بشكل إيجابي على جودة البحوث العلمية	2,77	0.54	موافق	1
Y	المتغير التابع: الأداء الوظيفي	2,48	0.34	موافق	/

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS 25

بعد ترتيب كل عبارة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية بلغت درجة الموافقة على عبارات المتغير التابع بمتوسط حسابي 2.48 (بمتوسطات حسابية تتراوح ما بين 2.15 و 2.77) وانحراف معياري 0.34، وهذا ما يدل على ثبات إجابات المبحوثين وتأكيدها وكذلك على درجة الموافقة متوسطة وعدم وجود تشتت في الإجابات. وكانت النتائج كما يلي:

- العبارة 15 جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.77 وانحراف معياري 0.54، حيث أبدى أغلب الموظفين موافقة قوية على أن الوسائل والتقنيات الحديثة تساعد في إنجاز البحوث العلمية وجودتها. وهذا بسبب سيطرتها على جميع جوانب حياتنا.

- العبارة 11: جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط 2,74 وانحراف معياري 0.57، هذا ما يدل على وجود اتصال بين الأستاذ والإدارة عن طريق وسائل التواصل المختلفة. بسبب تنوعها واللجوء لها لتسهيل التعامل.

العبارة 14: جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط 2,74 وانحراف 0.61، هذا يعكس ضرورة وضع المحاضرات في موقع الجامعة من أجل تسهيل وصول المعلومات للطلبة.

- العبارة 08 جاءت رابعة بمتوسط 2,65، وانحراف معياري 0.64 وأكدت على أن الحواسيب والأنترنت تساعد الأستاذ في بحوثه.

– **العبارة 12** جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط 2,58، وانحراف معياري 0.69، حيث أظهر وجود تواصل الطلبة مع الأساتذة والموظفين الإداريين عبر الأنترنت.

– **العبارة 01**: جاءت سادسة بمتوسط 2,52، وانحراف معياري 0.73 وجود ميل إيجابي حول وجود استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة. هذا يدل على توفر الجامعة على الوسائل والتقنيات اللازمة.

– **العبارة 04**: جاءت سابعة بمتوسط 2,51، وانحراف معياري 0.76 وتشير إلى استخدام الكلية لطرق حديثة لنشر وتبادل المعلومات بين عناصر وهيكل الجامعة.

– **العبارة 09**: جاءت في المرتبة الثامنة بمتوسط 2,46، وانحراف معياري 0.64 يدل على أن التشجيع على استخدام الطرق الحديثة ينعكس بالإيجاب على جودة التعليم.

– **العبارة 05**: جاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط 2,43، وانحراف معياري 0.49 ما يدل على أن استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة من شأنها التخفيف من ضغوط الحياة الوظيفية.

– **العبارة 06**: جاءت في المرتبة العاشرة بمتوسط 2,43، وانحراف معياري 0.74، مما يدل على أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات في اللقاءات العامة لتسهيل التواصل داخل وخارج الجامعة.

– **العبارة 13**: جاءت في المرتبة الحادية عشر بمتوسط 2,39، وانحراف معياري 0.69 ما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات من شأنها تحسين طريقة أداء الأستاذ في المحاضرة.

– **العبارة 10**: جاءت في المرتبة الثانية عشر بمتوسط 2,36، وانحراف معياري 0.68 يدل على وجود تطور في الخدمات المقدمة من طرف إدارة الجامعة.

– **العبارة 02**: جاءت في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط 2,27، وانحراف معياري 0.84 أبدى الموظفون تحفظا حول استخدام الوسائل الحديثة التي من شأنها اختصار الوقت والتكاليف مما يظهر احتمالية نقص هذه الوسائل.

– **العبارة 03**: جاءت في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط 2,26، وانحراف معياري 0.75 لم يقدم أي رأي بشأن مساهمة نظم المعلومات في تحسين مستوى الطلبة.

– العبارة 07: جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.15 وانحراف معياري 0.84، حيث أبدى الموظفون تحفظاً واضحاً حول قيام الجامعة ببرامج تدريبية حول استخدام تكنولوجيا الحديثة، مما يُظهر وجود خلل أو غياب لهذه الممارسات بشكل فعال.

ثانيا: تشخيص المتغير التابع؛ الأداء الوظيفي

يوضح الجدول أدناه إجابات المستجوبين حول المتغير التابع: الأداء الوظيفي، حيث اشتملت على 11 عبارة تم تحليلها بواسطة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم ترتيب كل العبارات ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية:

الجدول رقم 07: تشخيص عبارات المتغير التابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
1	وظيفتي عامل محفز بالنسبة لي	2.59	0.72	موافق	5
2	هناك حرية في كيفية تقديم مهامي دون قيود	2.18	0.83	محايد	9
3	ظروف العمل الملائمة تساعد على الأداء الفعال	2.45	0.74	موافق	6
4	لا أقوم بتأجيل العمل الموكل لي وأقوم بتنفيذه على أكمل وجه	2.87	0.4	موافق	1
5	لديك المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي تؤديها	2.77	0.54	موافق	3
6	تقوم الجامعة بمشاركة آراء الأساتذة والموظفين في البحث عن حلول للمشاكل واتخاذ القرارات	1.96	0.77	محايد	10
7	تقوم الجامعة بتقييم الأساتذة والموظفين بصفة دائمة ومستمرة	2.37	0.76	موافق	8
8	تقدم الجامعة تحفيزات وتمنح مكافآت للأساتذة والموظفين بهدف تحسين الأداء	1.70	0.78	محايد	11
9	تقديم الحوافز المادية والمعنوية يجعلني أبذل جهد أكبر في وظيفتي	2.40	0.80	موافق	7
10	التدريب المناسب والمستمر يجعل الأساتذة والموظفين أكثر قدرة على أداء العمل بشكل فعال وكفؤ	2.75	0.63	موافق	4

11	المستوى العلمي الذي أحظى به ساعدي على أداء مهامي بفاعلية وكفاءة	2.80	0.52	موافق	2
Y	المتغير التابع: الأداء الوظيفي	2.44	0.36	موافق	/

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS 25

بعد ترتيب كل عبارة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية بلغت درجة الموافقة على عبارات المتغير التابع بمتوسط حسابي 2.44 (بمتوسطات حسابية تتراوح ما بين 1.70 و 2.87) وانحراف معياري 0.36، وهذا ما يدل على ثبات إجابات المبحوثين وتأكيدهما وكذلك على درجة الموافقة الضعيفة وعدم وجود تشتت في الإجابات. وكانت النتائج كما يلي:

– **العبارة 04:** جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.87 وانحراف معياري 0.4، حيث أبدى أغلب الموظفين موافقة قوية على عدم تأجيل أداء وظائفهم والقيام بها على أكمل وجه.

العبارة 11: جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط 2.80 وانحراف معياري 0.52، قناعة غالبية المستجوبين على أهمية المستوى التعليمي في تحسين الأداء الوظيفي. انه يعطي للموظف القدرة على التعامل مع الوسائل الحديثة والمتطورة.

– **العبارة 05:** جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط 2.77 وانحراف 0.54، تأكيد على أن معظم المستجوبين معرفتهم بمتطلبات وظيفتهم.

– **العبارة 10:** جاءت رابعة بمتوسط 2.75، وانحراف معياري 0.63 أبدى معظمهم الموافقة على ضرورة التدريب لأداء وظيفي بأكثر فعالية وكفاءة.

– **العبارة 01:** جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط 2.59، وانحراف معياري 0.72 حيث أظهر الموظفون موافقة متوسطة على أن وظيفتهم عامل محفز لهم.

– **العبارة 03:** جاءت سادسة بمتوسط 2.45، وانحراف معياري 0.74 والتي تؤكد أن ظروف العمل الملائمة تساعد على تحسين الأداء الوظيفي.

– العبارة 09: جاءت سابعة بمتوسط 2.40، وانحراف معياري 0.80 وتشير إلى أن الحوافز المادية والمعنوية من شأنها جعل الموظف يقدم أحسن ما لديه.

– العبارة 07: جاءت في المرتبة الثامنة بمتوسط 2.37، وانحراف معياري 0.76 ما يدل على تباين في الآراء بشأن تقييم الجامعة للأساتذة والموظفين.

– العبارة 02: جاءت تاسعة بمتوسط 2.18، وانحراف معياري 0.83 وتشير وجود عراقيل في العمل من شأنها التأثير بالسلب على الأداء الوظيفي.

– العبارة 06: جاءت عاشرة بمتوسط 1.96، وانحراف معياري 0.77 أبدى معظم الموظفين من أساتذة وإداريين تحفظهم حول الاستعانة بأرائهم في حل المشاكل التي تؤثر بالسلب على الجامعة.

– العبارة 08: جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 1.70 وانحراف 0.78، حيث أبدى الموظفون تحفظاً واضحاً حول تقديم الجامعة تحفيزات مادية ومعنوية للأساتذة والموظفين بسبب غيابها على أرض الواقع.

المطلب الثالث: اختبار صدق الفرضيات

أولاً: دراسة صدق الفرضيات

◀ بعد الدراسة النظرية والتطبيقية تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في المؤسسة وهذا ما يثبت صدق الفرضية الأولى.

◀ بعد الدراسة التطبيقية هناك علاقة وطيدة وموجبة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وهذا ما يثبت صدق الفرضية الثانية.

الحصيلة البيداغوجية من 2022/2021 إلى 2024/2023 :

جدول رقم 08: النتائج الدراسية لسنة الجامعية 2022/2021

القسم	سنة الدراسة	عدد المتمدرسين	العدد النهائي للناجحين	العدد النهائي للراسبين	النسبة المنوية للنجاح	النسبة المنوية للرسوب
قسم الآداب و اللغة الانجليزية	السنة الأولى ل م د	251	134	117	53,39	46,61
	السنة الثانية ل م د	201	147	54	73,13	26,87
	السنة الثالثة ل م د	233	205	28	87,98	12,02
	السنة الأولى ماستر لغة و ثقافة	160	127	33	79,38	20,63
	السنة الثانية ماستر لغة وثقافة	105	87	18	82,86	17,14
	المجموع	950	700	250	73,68	26,32
قسم الآداب واللغة الفرنسية	السنة الأولى ل م د	222	113	109	50,90	49,10
	السنة الثانية ل م د	101	90	11	89,11	10,89
	السنة الثالثة ل م د	119	113	6	94,96	5,04
	السنة الأولى ماستر أدب و حضارة	57	52	5	91,23	8,77
	السنة الأولى ماستر تعليمية و لغات تطبيقية	35	16	19	45,71	54,29
	السنة الثانية ماستر أدب و حضارة	89	84	5	94,38	5,62
	السنة الثانية ماستر تعليمية و لغات تطبيقية	24	22	2	91,67	8,33
	المجموع	647	490	157	75,73	24,27
قسم اللغة والآداب العربي	السنة الأولى ل م د	204	178	26	87,3	12,75
	السنة الثانية دراسات لغوية	119	100	19	84,03	15,97
	السنة الثانية دراسات أدبية	110	95	15	86,36	13,64
	السنة الثالثة لسانيات عامة	81	78	3	96,30	3,70
	السنة الثالثة أدب عربي	91	84	7	92,31	7,69
	السنة الأولى ماستر لسانيات تطبيقية	120	109	11	90,83	9,17
	السنة الأولى ماستر أدب جزائري	82	70	12	85,37	14,63
	السنة الثانية ماستر لسانيات تطبيقية	187	186	1	99,47	0,53
	السنة الثانية ماستر أدب جزائري	142	137	5	96,48	3,52
	المجموع	1136	1037	99	91,29	8,71
	المجموع الكلي لكلية	2733	2227	506	81,49	18,51

جدول رقم 09: النتائج الدراسية لسنة الجامعية 2022/2023

القسم	سنة الدراسة	عدد المتمدرسين	العدد النهائي للناجحين	العدد النهائي للراسبين	النسبة المتوية للنجاح	النسبة المتوية للرسوب
قسم الآداب و اللغة الانجليزية	السنة الاولى ل م د	280	206	74	73,57	26,43
	السنة الثانية ل م د	209	166	43	79,43	20,57
	السنة الثالثة ل م د	185	153	32	82,70	17,30
	السنة الأولى ماستر لغة و ثقافة	146	122	24	83,56	16,44
	السنة الثانية ماستر لغة وثقافة	134	121	13	90,30	9,70
	المجموع	954	768	186	80,50	19,50
قسم الآداب واللغة الفرنسية	السنة الاولى ل م د	147	87	60	59,18	40,82
	السنة الثانية ل م د	122	102	20	83,61	16,39
	السنة الثالثة ل م د	98	72	26	73,47	26,53
	السنة الأولى ماستر أدب و حضارة	48	38	10	79,17	20,83
	السنة الأولى ماستر تعليمية و لغات تطبيقية	21	14	7	66,67	33,33
	السنة الثانية ماستر أدب و حضارة	57	51	6	89,47	10,53
	السنة الثانية ماستر تعليمية و لغات تطبيقية	20	19	1	95,00	5,00
	المجموع	513	383	130	74,66	25,34
قسم اللغة والآداب العربي	السنة الاولى ل م د	207	159	48	76,8	23,19
	السنة الثانية دراسات لغوية	93	89	4	95,70	4,30
	السنة الثانية دراسات أدبية	97	57	40	58,76	41,24
	السنة الثالثة لسانيات عامة	117	115	2	98,29	1,71
	السنة الثالثة أدب عربي	99	90	9	90,91	9,09
	السنة الأولى ماستر لسانيات تطبيقية	65	61	4	93,85	6,15
	السنة الأولى ماستر أدب جزائري	48	41	7	85,42	14,58
	السنة الثانية ماستر لسانيات تطبيقية	111	110	1	99,10	0,90
	السنة الثانية ماستر أدب جزائري	72	68	4	94,44	5,56
	المجموع	909	790	119	86,91	13,09
المجموع الكلي لكلية		2376	1941	435	81,69	18,31

جدول رقم 10 : النتائج الدراسية لسنة الجامعية 2024/2023

القسم	سنة الدراسة	عدد المتمدرسين	العدد النهائي للناجحين	العدد النهائي للراسبين	النسبة المتوية للنجاح	النسبة المتوية للرسوب
قسم الآداب و اللغة الانجليزية	السنة الاولى ل م د	284	211	73	74,30	25,70
	السنة الثانية ل م د	233	189	44	81,12	18,88
	السنة الثالثة ل م د	186	163	24	87,63	12,90
	السنة الأولى ماستر لغة و ثقافة	114	95	19	83,33	16,67
	السنة الثانية ماستر لغة وثقافة	140	125	18	89,29	12,86
	المجموع	957	783	178	81,82	18,60
قسم الآداب واللغة الفرنسية	السنة الاولى ل م د	98	51	47	52,04	47,96
	السنة الثانية ل م د	98	77	21	78,57	21,43
	السنة الثالثة ل م د	123	107	16	86,99	13,01
	السنة الأولى ماستر أدب و حضارة	21	14	7	66,67	33,33
	السنة الأولى ماستر تعليمية و لغات تطبيقية	42	39	3	92,86	7,14
	السنة الثانية ماستر أدب و حضارة	17	14	3	82,35	17,65
	السنة الثانية ماستر تعليمية و لغات تطبيقية	42	40	2	95,24	4,76
	المجموع	441	342	99	77,55	22,45
قسم اللغة والآداب العربي	السنة الاولى ل م د	175	140	35	80,00	20,00
	السنة الثانية دراسات لغوية	101	81	20	80,20	19,80
	السنة الثانية دراسات أدبية	76	64	12	84,21	15,79
	السنة الثالثة لسانيات عامة	91	89	2	97,80	2,20
	السنة الثالثة أدب عربي	89	76	13	85,39	14,61
	السنة الأولى ماستر لسانيات تطبيقية	75	71	4	94,67	5,33
	السنة الأولى ماستر أدب جزائري	45	36	9	80,00	20,00
	السنة الثانية ماستر لسانيات تطبيقية	68	68	0	100,00	0,00
	السنة الثانية ماستر أدب جزائري	61	56	5	91,80	8,20
	المجموع	781	681	100	87,20	12,80
	المجموع الكلي للكلية	2179	1806	377	82,88	17,30

بعد عرض الحصيلة البيداغوجية لأقسام كلية الآداب واللغات في جامعة 8 ماي 1945 قالمة لسنوات الجامعية

2022/2021 و 2023/2022 و 2024/2023 يتبين هناك تحسن في نوعية مخرجات الكلية انطلاقا من تحسن

الأداء الوظيفي للأساتذة والموظفين بسبب محاولة الكلية تحسين في مكوناتها من تكنولوجيا المعلومات كل سنة. وهذا ما يثبت خطأ الفرضية الثالثة.

ثانيا: المعنوية الكلية للنموذج البسيط

تتمثل في قيمة معنوية النموذج من خلال مستوى دلالة قيمة F والتي بلغت 0.000 وهي أقل من 0.01، كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 11: نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط r	Durbin-watson
الانحدار	2,658	1	2,658	25,918	0.000	0.236	0.486	1,836
الخطأ المتبقي	8,615	84	0.103					
المجموع الكلي	11,273	85						

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS 25

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.236، هذا يعني أن 23.6% من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) مفسر بالتغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وهو معامل مقبول احصائيا، وهو ما يؤكد على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي. وبلغت قيمة معامل الارتباط r 48.6%، وهذا يدل على وجود علاقة موجبة قوية بين المتغيرين، ومستوى دلالة F يساوي 0.000 وهي أقل من 0.01 وهذا دليل بأن النموذج ذو أهمية إحصائية.

ثالثا: اختبار جودة النموذج

1- اختبار التوزيع الطبيعي:

للتحقق حساييا من التوزع الطبيعي للبواقي نعتمد على معاملي *Kolmogorov-Smirnov* و *Shapiro-Wilk*، إذ فافت مستوى الدلالة لكل منهما 0.01، وهو ما يؤكد التوزيع الطبيعي للبواقي في نموذج الإنحدار البسيط.

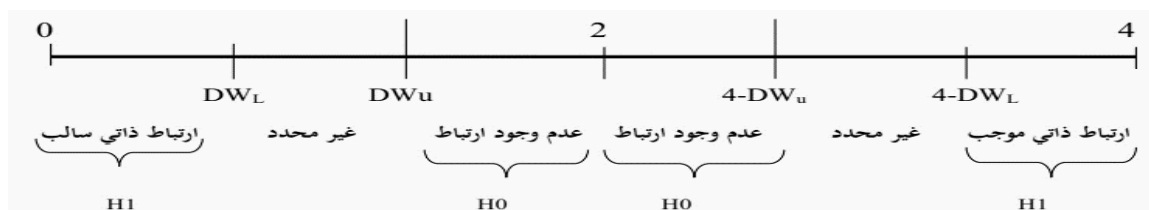
الجدول رقم 12: اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي (الانحدار البسيط)

Standardized Residual	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
a. Lilliefors Significance Correction	.90.06	86	.2000.	.700.9	86	.430.0

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS 25

2- الاستقلال الذاتي للبواقي Durbin-watson:

ويتم اختباره من خلال إحصائية Durbin-watson انطلاقا من المخطط التالي:

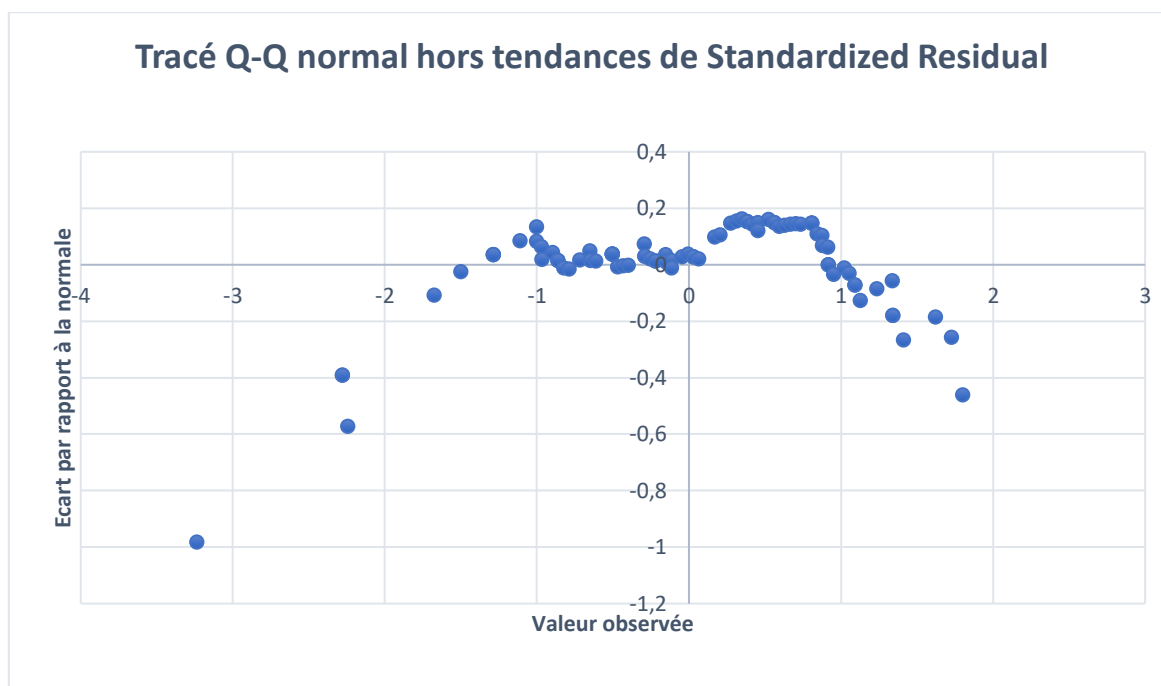


وتؤكد قيمته التي بلغت 1,836 كما يوضحه الجدول رقم 11 ومقارنتها في الجداول الإحصائية بدرجة حرية 85 وعدد المتغيرات المستقلة 1 نجد $dl=1.75/ du=1.76$ فيتم الحكم على استقلالية البواقي في حالة إذا كان $(d_u < DW < 4 - d_u)$. وبالتالي فإن DW محصور بين 1.79 و 2.21، وهو ما يؤكد الاستقلال الذاتي للبواقي.

3- اختبار تجانس البواقي (اختبار ثبات التباين) *Heteroskedasticity*:

وهو ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 03: تجانس البواقي (الانحدار البسيط)



المصدر: مخرجات SPSS25

يلاحظ أن انتشار وتوزيع البواقي يأخذ شكل عشوائي على جانبي الخط الذي يمثل الصفر (وهو الخط الذي يفصل بين البواقي السالبة والبواقي الموجبة)، حيث أنه لا يمكننا رصد نمط أو شكل معين لتباين هذه البواقي، وهو ما يعني أن هناك تجانس أو ثبات في تباين الأخطاء.

بناء على ثبات صلاحية النموذج يمكننا اختبار الفرضية الرئيسية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 13: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Béta	المعاملات غير النمطية		النموذج
			الخطأ المعياري	B	
0.000	4,674	-	0.252	1,176	الثابت Constante
0.000	5,091	0.486	0.1	0.510	تكنولوجيا المعلومات

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS 25

جاءت صيغة الفرضية الرئيسية كالتالي: "تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات"، ومنه من خلال الجدول نستنتج أن للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) أثر موجب مباشر في (الأداء الوظيفي) لأن مستوى الدلالة T يساوي 0.000 وهو أقل من 0.01، بالإضافة إلى أن المعاملات النمطية Béta تساوي 0.486، أي أن 48.6% من التغيرات في الأداء الوظيفي تعود لتكنولوجيا المعلومات وبأثر إيجابي، وهي قيمة مهمة تؤكد على صحة الفرضية الرئيسية.

وتصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y=1.176+0.510X$$

حيث:

Y: الأداء الوظيفي.

X: تكنولوجيا المعلومات.

أي أنه كلما تغيرت تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة ارتفعت الأداء الوظيفي بـ 0.510 وحدة، كما أن هناك متغيرات أخرى تؤثر في الأداء الوظيفي وتفسر بالخطأ المعياري.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذا البحث للوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات، ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات. من خلال الدراسة التي تمت على عينة من قطاع التعليم العالي في الجزائر، جاءت دراستنا لمعينة مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في كلية الآداب واللغات وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لموظفي الكلية من أساتذة وموظفين. بالاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية في البحث، وتحليل نتائجه إحصائيا للوقوف على العلاقة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي والمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، والوقوف على بعض الجوانب التي تم التطرق لها في الجزء النظري، لقد أظهرت نتائج الاختبارات استعمال واسع لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، والدور الذي تلعبه في الرفع من فعالية وكفاءة أدائها الوظيفي.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد توصلنا من خلال دراستنا أن التحولات التي حدثت في جميع مجالات حياتنا كانت انطلاقاً من التغيرات التي حدثت في مجال تكنولوجيا المعلومات، من حيث مكوناته المادية والبرمجيات وشبكات الاتصال ونتج عن هذه النقلة العلمية والتكنولوجية ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات. وبما أن المؤسسة جزءاً من المجتمع فاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات قد حقق لها العديد من المزايا والنتائج الإيجابية في جميع نواحي العمل وخاصة جانب الموارد البشرية، فمن خلال تطبيق الأنظمة التكنولوجية والتحكم الجيد فيها أدى إلى تخفيض التكاليف واختصار للوقت، واستبدال العمل اليدوي الروتيني بالحواسيب والبرمجيات المتطورة التي ساهمت في التعامل مع الكم الهائل من المعلومات المتدفقة، وساعدتها على التكيف مع بيئتها الديناميكية والتصدي للتهديدات وتقليل المخاطر، وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين. فاهتمامها بتكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورة حتمية تفرضها البيئة الداخلية والخارجية عليها.

كما سمحت لنا الدراسة التطبيقية بالوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في عينة من مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، كلية الآداب واللغات بجامعة 8 ماي 1945 قالمة وتشخيص المزايا المحصل عليها من استخدامها في تفعيل الأداء الوظيفي. وبالتالي وصلنا إلى أن البقاء والاستمرار يتطلب خبرة متعددة ومهارات متطورة وتدريب وتكوين مستمر، يأتي ذلك من خلال الاستثمار والتنمية في قدرات موظفيها.

اقتراحات الدراسة

على ضوء النتائج المتوصل إليها نقترح:

- ✓ على المؤسسة محل الدراسة ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات لما لها من تأثير كبير على جودة الأداء الوظيفي، وذلك من خلال توفير البيئة التكنولوجية المناسبة لتعزيز مؤهلات الموظفين.
- ✓ تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم مستمر.
- ✓ ضرورة البحث عن كوادرات والكفاءات البشرية المتميزة والمكنة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ متابعة التطورات التكنولوجية الموجودة في بيئة أعمالها، والاستفادة من أي تقنية أو وسيلة حديثة من شأنها تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.

- ✓ بناء نظام معلومات يستعمل في تطوير وتحديث جميع مجالات الكلية.
- ✓ إعداد بحوث ودراسات تهتم بتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ ضرورة تنمية ثقافة استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات لدى الأساتذة والموظفين.
- ✓ بما أن المؤسسة تعليمية اقترح مناهج تعليمية تتماشى مع التطورات والتغيرات في تكنولوجيا المعلومات الحاصلة.

أفاق البحث:

يمكن اقتراح بعض المواضيع والعناوين التي يمكن أن تكون بحوث مستقبلية ولها صلة بموضوع البحث:

- ✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات على مقدمي الخدمة في الخدمات الجامعية.
- ✓ دور تكنولوجيا المعلومات على جودة المكتبات الجامعية في الجزائر.
- ✓ أثر تكنولوجيا المعلومات على التعليم في جميع مراحله.
- ✓ دور تكنولوجيا المعلومات في القضاء على البطالة.
- ✓ دور تكنولوجيا المعلومات في التنمية المستدامة في الجزائر.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2015.
2. بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة 1، 2010.
3. درويش سعد زناد، مصطفى أحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2018.
4. رجاء وحيد دويدي، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، سوريا، 2000.
5. عبد الحميد المغربي، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
6. عبد الله فلاح المنيزل، عايش موسى غرايبة، الإحصاء التربوي تطبيقات باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010.
7. علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
8. ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات - منظور كلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة 2، عمان، الأردن، 2015.
9. مجموعة باحثين، المعجم الوسيط ج 1، دار أحياء التراث العربي، بيروت، تاريخ النشر بدون تاريخ.
10. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
11. محمد أمين المعاينة، العوامل المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الأردنية، دار النشر والتوزيع الإعصار العلمي، الطبعة 1، عمان الأردن، 2016.
12. محمد حسين محمد رشيد، الإحصاء الوصفي والتطبيقي والحيوي، دار صفاء، عمان، الأردن، 2007.
13. مراد نعمون، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء تسويق الخدمات، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2023.
14. مصطفى يوسف، إدارة الأداء ج 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة 1، 2016.

15. مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة، الهيكل والتصميم، دار وائل للنشر، طبعة 2، عمان، الأردن، 2005.

ثانيا: الرسائل الجامعية

أ- الأطروحات

1. الناصر بوطيب، انعكاسات تطبيق آليات الترشيح على النفقات العامة في الجزائر خلال الفترة (2001-2019). أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد كلي ومالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، 2023.
2. الهاني عاشور، أثر سياسات التشغيل على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2018/2017.
3. أسماء سعودي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة - دراسة حالة للمديرية العامة لمويليس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الاتصال، جامعة الجزائر 3، 2021/2020.
4. أمال زرفاوي، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في بعض البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2019/2018.
5. أمال وهبة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل اليقظة التجارية - دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، الجزائر، 2018/2017.
6. سيف الدين سبتي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المؤسسات العمومية - دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خضير - بسكرة، الجزائر، 2022/2021.
7. صالح مباركي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن، أطروحة دكتوراه مقدمة كمتطلب لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، علوم اقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير

المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم الاقتصادية، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2023/2022.

8. عيسى قروش، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة عينية من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراة في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بضياف المسيلة، 2017.

ب- رسائل الماجستير

1. أسامة زياد البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012.

2. حسام عبد المجيد الأشقر، فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2015.

3. دليلة قادة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الجماعات المحلية في الجزائر - دراسة حالة ولاية بومرداس، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2011/2010.

4. رؤى مازن حيدر، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعية الافتراضية السورية، 2020.

5. ريغة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر 2014/2013.

6. سهيلة العمري، أثر مشاركة العاملين في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) في اتخاذ القرارات على أدائهم الوظيفي، بحث مقدم كمتطلب مكمل للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2007.

7. عائشة سودي، تقييم أداء الموظف في الوظيفة العمومية في الجزائر، دراسة ميدانية على مستوى المركز الاستشفائي الجامعي لحسين داي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3.
8. عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة، مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ببسكرة، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006/2005.
9. عنان الجعفر، دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية، دراسة تطبيقية على شركة كهرباء الخليل، رسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، 2009.
10. عوني فتحي خليل عبيد، واقع إدارة التغيير وأثرها على أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية، دراسة حالة مجمع الشفاء الطبي، بحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
11. فادي جعفر دياب الجندي، تقنيات الاتصال الإداري ودورها في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على الإدارة الوسطى في قطاع الحكومي الفلسطيني، جامعة الخليل، رسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل، 2010.
12. كمال راتب نوفل، أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2015.
13. ماجد إبراهيم شاهين، مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية، دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.
14. محمد إسماعيل داود الجماسي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة من أكاديمية الإدارة والسياسة لدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2016.

15. موسى محمد أبوحطب، فاعلية نظام تقييم الأداء و أثره على مستوى أداء العاملين، حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009.

ج- مذكرات الماجستير

1. عبد القادر جلولي، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة - دراسة حالة بمديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية تيارت، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد العمل، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2019/2018.

ثالثا: المجلات والدوريات

1. إبراهيم بومزايد، أهمية إدارة الأداء في تحسين إنتاجية الموظفين، مقال بمجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 39/38، 2015.
2. أمينة ساهل، محمد بوسنة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 1، 2022.
3. ربيعة نبار، تكنولوجيا المعلومات والاتصال - الخصائص والتأثيرات، مجلة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، عدد 2018.
4. سعد زناد درويش، د. مصطفى أحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجامعة العربية، 2018.
5. سعيد مغربي، إلياس العيداني، أثر الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، مقال بمجلة المعيار، جامعة تيسمسيلت، المجلد 12، العدد 2، 2021.
6. سفيان بن عبد العزيز، صديق زكريا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات الاتصالات بالجزائر - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بعين الصفراء، النعامة، مجلة المنهل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 1.
7. سمير عماري، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الحياة الوظيفية - دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مجلة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، المجلد 16، العدد 2، 2022، ص 574.

8. سناء عبد الكريم الخناق، أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 2، العدد 1، جانفي 2016.
9. شافية جاب الله، أهمية وفعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، مخبر الصناعات التقليدية، جامعة الجزائر 3، المجلد 1، 2012
10. عائشة بوعلال، نظام تقييم أداء العاملين وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة عينة من الموظفين الإداريين في جامعة أدرار، مقال مخبر التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد السابع، العدد 03، 2021.
11. عبد الحكيم عمارية، سبتي رشيدة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، العدد 35، 2018.
12. فاطمة عبد الله الشهراني، إدارة الأداء لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع العام، دراسة حالة دولة قطر، مقال بالمجلة الأكاديمية الأبحاث والنشر العلمي، الإصدار 21، 2021.
13. كريم عمامرة، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 49، 2017.
14. كمال بوالشرش، استراتيجية تقييم الأداء لتحقيق الرضا الوظيفي، مقال بمجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة عنابة، الجزائر، العدد 10، جوان 2017.
15. محمد الشريف ناصري، تحليل الانحدار الخطي باستخدام برنامج SPSS ضمن بحوث علوم الرياضة، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد 03، العدد 01، جامعة سوق أهراس، الجزائر، 2021.
16. محمد محمود زين الدين، قواعد البيانات الرقمية وأهميتها في بناء محركات البحث، مجلة المعلوماتية، العدد 29، 2010، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
17. محمد نوري، أنظمة تقييم الأداء كأداة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث، المجلد 06، العدد 01، 2014.
18. مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية، مقال بمجلة، التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، جامعة محمد خضير، بسكرة، بدون تاريخ، العدد 6.
19. منى طلعت حسن، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية - دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد، مجلة معهد سيناء العالي للدراسات النوعية، المجلد 22، العدد 03.

20. نورة وهيبية، استراتيجية تحسين إدارة الأداء في ظل التطور التنظيمي بين الإطار النظري والواقع العملي، دراسة حالة المؤسسة الاقتصادية أرسيلور ميتال الجزائر، مقال بمجلة التراث، المجلد الأول، العدد 30، 2019
21. هارون العشي، فايزة بوراس، أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية إتخاذ القرارات داخل المؤسسة — دراسة حالة شركة الدراسات وإنجاز الأعمال الفنية للشرق، باتنة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 2، 2020.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات عامة وكلية الآداب واللغات بجامعة 8 ماي 1945 قلمة خاصة. ولتحقيق هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي، وتم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات، وتوزيع 100 استبانة على عينة من الأساتذة والموظفين، وقمنا بالمعالجة الإحصائية بالاعتماد على برنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها دور فعال في تحسين أداء الموارد البشرية. وتحاول كلية الآداب واللغات توفير كل الإمكانيات والوسائل من تكنولوجيا المعلومات لكي يحقق المورد البشري أداء متميز.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي، مكونات تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية.

Abstract:

The aim of this study is to examine the role of information technology in enhancing job performance within institutions in general, and specifically at the Faculty of Letters and Languages at the University of May 8, 1945, Guelma. To achieve this objective, a descriptive methodology was employed. A questionnaire was developed as a data collection tool and distributed to a sample of 100 faculty members and administrative staff. Statistical analysis was conducted using the SPSS software. The findings indicate that information technology plays a significant role in improving human resource performance. The Faculty of Letters and Languages is actively working to provide all necessary information technology resources and tools to support outstanding performance among its personnel.

Keywords: Information technology, job performance, components of information technology, human resources.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

استمارة بحث

من إعداد الطالبة : صغايري لامية تحت إشراف : أ.د. جوادي سميرة

إلى أساتذة و موظفي كلية الأداب و اللغات تحية طيبة وبعد:

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة لإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات حيازة شهادة ماستر تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات بعنوان:

" دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات - دراسة حالة جامعة 8 ماي 1945 قالمة
- كلية الأداب و اللغات أنموذجا".

ونهدف من خلالها إلى معرفة آراء أساتذة و موظفي- كلية الأداب و اللغات جامعة قالمة- حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعة.

ونظرًا لأهمية رأيكم في هذا الموضوع، نأمل منكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان بدقة، ونحيطكم علمًا أنّ جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وأتقدم مسبقًا إليكم بجزيل الشكر والعرفان، وفائق الاحترام لتعاونكم الصادق في خدمة البحث العلمي.

تعريف بعض المصطلحات:

تكنولوجيا المعلومات: هي كافة المكونات التي تشمل الأجهزة، المعدات، الحواسيب، البرمجيات والتقنيات المستعملة لتخزين ومعالجة وتنفيذ المعلومات بمشاركة الأفراد لتحسين ورفع كفاءة المؤسسة .
الأداء الوظيفي: هي القيام بالواجبات الوظيفية و المسؤوليات من طرف الموظف لبلوغ أهداف المؤسسة .

في العبارة التي تعبر عن حالتك الخاصة ضع علامة X

المحور الأول : البيانات الشخصية.

الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر : أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 فأكثر ☐

المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐

سنوات الخبرة في العمل : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

اسم الوظيفة: ☐ موظف ☐ أستاذ

يرجى وضع علامة X في الخانة المناسبة

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في الجامعة				
01	يوجد استخدام حقيقي لتكنولوجيا المعلومات في الجامعة			
02	تستخدم أجهزة و تقنيات متطورة تمكنك من مجالات التطورات التكنولوجية الحاصلة وبالتالي اختصار الوقت و تقليص التكاليف .			
03	تظن أن أنظمة المعلومات المتاحة في الجامعة ساهمت في جودة التعليم (المخرجات)			
04	هناك نشر و تبادل للمعلومات بين عناصر و هياكل الجامعة بالطرق الحديثة القائمة على تكنولوجيا المعلومات			
05	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في التقليل من ضغوط العمل لدى الأستاذ و الموظف			
06	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الاتصال عن طريق الحوار، الندوات، الدورات، المؤتمرات و الملتقيات ... الخ داخل و خارج الجامعة			
07	تقوم الجامعة ببرامج تدريبية على استخدام التكنولوجيا الحديثة للأساتذة و الموظفين من أجل التطوير المستمر			
08	يوجد استعمال للحواسيب و الأنترنت في المكتبة التي من شأنها مساعدة الأستاذ الباحث في بحوثه			
09	تشجعك الجامعة على استعمال طرق حديثة في التدريس من أجل جودة التعليم			
10	هناك رفع في جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة و التي تتماشى مع التطور العلمي			
11	يوجد تواصل بين الإدارة و الأستاذ أي استعمال الأنترنت و الرسائل الالكترونية لتواصل			
12	يوجد تواصل مع الطلاب بإستعمال الأنترنت			

13	يتم تقديم المحاضرات باستخدام الوسائل التكنولوجية التي تسمح للأستاذ بإنجاز الأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه		
14	أنت مع وضع المحاضرات و التطبيقات في موقع الجامعة كنوع من تسهيل وصول المعلومات للطلبة		
15	الوسائل و التقنيات الحديثة تساعد في انجاز البحوث العلمية و تؤثر بشكل إيجابي على جودة البحوث العلمية		
المحور الثالث : الأداء الوظيفي			
01	وظيفتي عامل محفز بالنسبة لي		
02	هناك حرية في كيفية تقديم مهامتي دون قيود		
03	ظروف العمل الملائمة تساعد على الأداء الفعال		
04	لا أقوم بتأجيل العمل الموكل لي و أقوم بتنفيذه على أكمل وجه		
05	لديك المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي تؤديها		
06	تقوم الجامعة بمشاركة آراء الأساتذة و الموظفين في البحث عن حلول للمشاكل و إتخاذ القرارات		
07	تقوم الجامعة بتقييم الأساتذة و الموظفين بصفة دائمة و مستمرة		
08	تقدم الجامعة تحفيزات وتمنح مكافآت للأساتذة و الموظفين بهدف تحسين الاداء		
09	تقديم الحوافز المادية و المعنوية يجعلني أبذل جهد أكبر في وظيفتي		
10	التدريب المناسب والمستمر يجعل الأساتذة و الموظفين أكثر قدرة على أداء العمل بشكل فعال و كفؤ		
11	المستوى العلمي الذي أحظى به ساعدني على أداء مهامتي بفاعلية و كفاءة		

**** شكرا على تعاونكم ****