

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير

قسم علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالب(ة): - حمداني إيمان

- بيسار فهيم

تحت عنوان

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين

دراسة حالة بلدية المعاضيد - المسيلة.

لجنة المناقشة:

رئيسا

مشرفا و مقررا

مناقشا

جامعة المسيلة

جامعة المسيلة

جامعة المسيلة

عريوة محاد

القرني عبد الرحمن

رحماني سناء

السنة الجامعية: 2018/2017

الاهداء

إلهي لا يطيب الليل الا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا
بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

سبحانك ربي جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى خاتم الأنبياء والمرسلين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى معنى الحب والحنان إلى أمي الغالية بارك الله في صحتها وأطال الله في عمرها، إلى
سندي في هذا الحياة، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى أبي الكريم حفظه الله لنا
ورعاه.

إلى ملاكي، وسعادتي ورفيق الدرب والعمر، إلى فلذة كبدي وقرّة عيني ابني الحبيب
"أمير"

إلى من عرفت معهم معنى الحياة والحب والوفاء "أميرة، أميمة، أيمن" إلى الكتكوت
"إياد" وكل الأصدقاء الذين كانوا برفقتي طوال مساري الدراسي، لكل من ذكره قلبي
وغفل عنه قلبي، إلى كل من أعانني ودعاني بالخير...

إيمان

الاهداء

إلهي لا يطيب الليل الا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب
اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا

برؤيتك

سبحانك ربي جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى خاتم الأنبياء والمرسلين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى العائلة الكبيرة الأب والأم بارك الله في صحتها وأطال الله في عمرهما
والاخوة والاخوات، الى عائلتي الصغيرة الزوجة الكريمة الى فلذة كبدي:"

إيمان ، إيناس ، إياد"

الى كل الأصدقاء الذين كانوا برفقتي طوال مساري الدراسي، لكل من ذكره

قلبي وغفل عنه قلبي، إلى كل من أعانني ودعاني بالخير...

فهيم

فهرس المحتوى

الصفحة	قائمة المحتويات
	العنوان
	شكر وعرفان
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	الملخص
أ - ج	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات
9	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها
21	المطلب الثاني: آثار انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات
23	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات وعوائقها
24	المبحث الثاني: الإطار النظري لأداء العاملين
24	المطلب الأول: ماهية الأداء
26	المطلب الثاني: أهمية تقييم أداء العاملين وأهدافه
28	المطلب الثالث: معايير تقييم الأداء
34	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المورد البشري
34	المطلب الأول: أداء وتدريب الموارد البشرية في المنظمة
35	المطلب الثاني: تحسين الأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات
37	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
40	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ومنهجية وأدوات الدراسة
40	المطلب الأول: تعريف بالبلدية
41	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية

48	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية
48	المطلب الاول: منهجية الدراسة والخطوات المتبعة
49	المطلب الثاني: تحليل وتفسير الاستبيان
67	خلاصة الفصل
69	الخاتمة
73	المراجع
77	الملاحق

- فهرس الجداول

الصفحة	مضمونه	الجدول
26	يوضح طرق تقييم أداء العاملين	1
49	العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للاستبيان تكنولوجيا المعلومات وأبعاده الفرعية	2
50	مصنوفة ارتباطات عبارات محور الأجهزة والبرمجيات مع الدرجة الكلية للمحور	3
50	مصنوفة ارتباطات عبارات محور قواعد البيانات مع الدرجة الكلية للمحور	4
51	مصنوفة ارتباطات عبارات محور الشبكات مع الدرجة الكلية للمحور	5
51	مصنوفة ارتباطات عبارات محور مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية مع الدرجة الكلية للمحور	6
52	معامل ألفا كرونباخ لاستبيان تكنولوجيا المعلومات.	7
52	مصنوفة ارتباطات عبارات لاستبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية مع الدرجة الكلية للاستبيان.	8
53	معامل ألفا كرونباخ لاستبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية	9
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	10
54	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	11
55	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	12
56	التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة	13
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات	14
60	لاستجابات افراد العينة عللا المحور لمعرفة مستوى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين	15

	اداء الموظفين (t-test) نتائج اختبار	
62	نتائج اختبار "ت" ودلالاتها الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات الجنسين (ذكور/إناث) في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية	16
63	نتائج تحليل التباين الاحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على محور تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعا لمتغير العمر	17
64	نتائج تحليل التباين الاحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على محور تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على موظفي البلدية تبعا لمتغير المستوى التعليمي.	18
65	نتائج تحليل التباين الاحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على محور تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعا لمتغير الخبرة (مدة العمل في البلدية) .	19
66	نتائج اختبار "ت" ودلالاتها الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات (الموظفين/ إيطارات) في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية.	20

فهرس الاشكال

ص	عنوان الشكل	الرقم
11	المكونات الثلاث للتكنولوجيا	1
47	يوضح الهيكل التنظيمي العملي لبلدية المعاضيد	2
54	توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	3
55	توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	4
55	توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	5
57	التوزيع الطبيعي لمتغير تكنولوجيا المعلومات	6
57	التوزيع الطبيعي لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموظفين	7

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في البلدية أو القطاع العمومي الخدمي بصفة عامة وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية ببلدية المعاضيد، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث شملت الدراسة عينة بلغ عددها 35 موظفا من أصل 40 موظفا تم تجميع إجاباتهم على الاستبيان الذي كان هو الأداة التي استخدمت في جمع البيانات وبعد معالجتها، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية حيث يعد لاستخدامها دور فعال في تسهيل وتحسين ورفع مهارة الموظف من جهة وأداءه لمهامه من جهة أخرى.
- لا يوجد اختلاف في استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، وعدم وجود هذا التباين أيضا بالنسبة للأقدمية والمسمى الوظيفي.
- تتطلع البلدية لتطوير وتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات وتعميمها من اجل زيادة كفاءة وفاعلية وجودة أداء موظفيها وتحسين خدماتها المقدمة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، أداء العاملين، تقييم الأداء، الكفاءة والفعالية

Summarrы

This study aims to know the Role of Information technology to improve the performance of employees in the municipality or the public service sector in general. And that is through a field study in Maadid's municipality. In which we have relied on an analytical descriptive approach , The study included a sample.

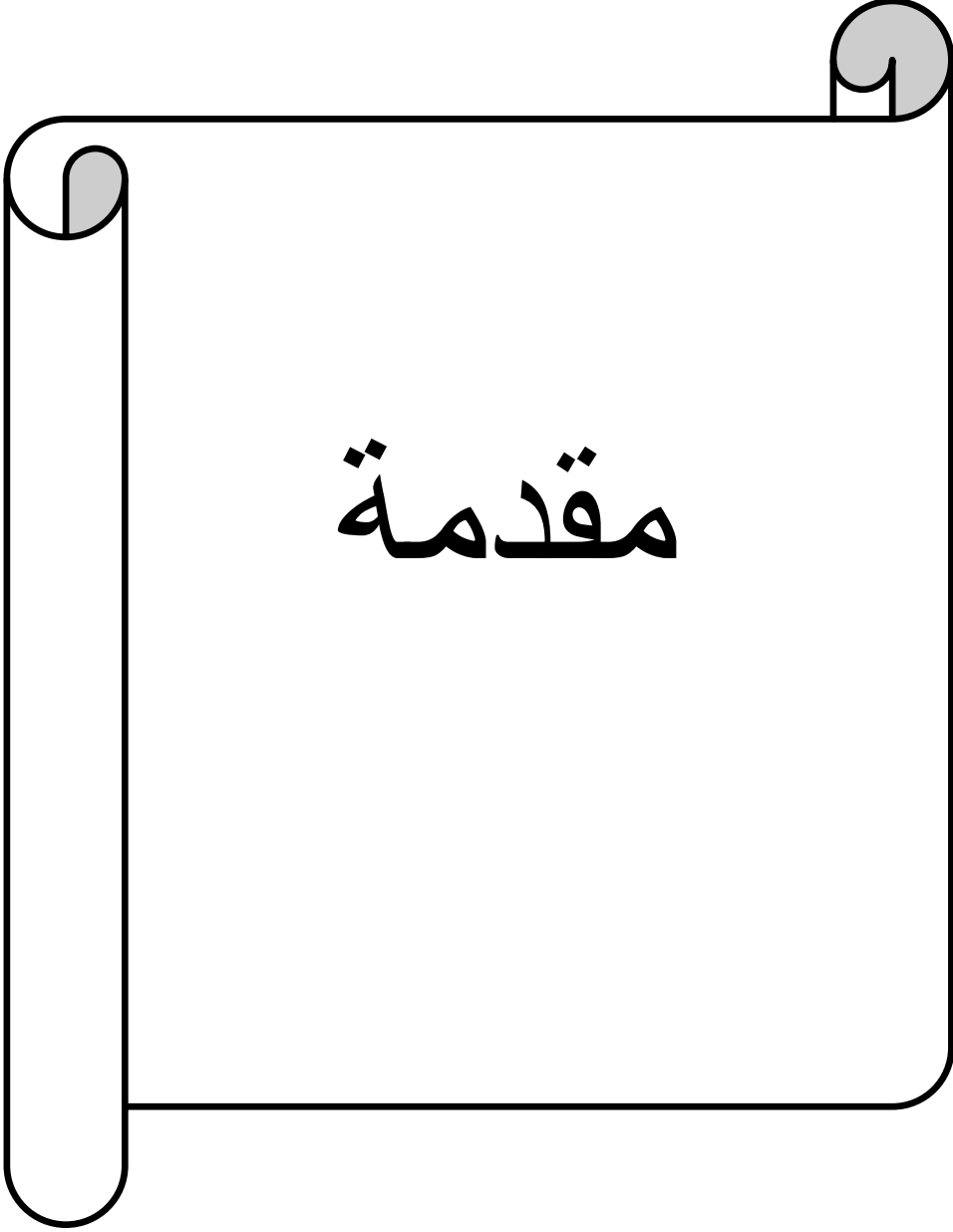
Their number 35 employees out of 40 employees, Their answers were collected depending on the questionnaire which was the tool used in data collection and processing. We came up with a set of results among them:

-Informatin technology contributes to improve the performance of municipality's employees,by it's effective role to facilitate, improve and raise the skill of the employee on the one hand and performance for his service from the other hand.

-There is no difference in the use of information technology According to gender and scientific level, and there is no such discrepancy also for seniority and functional class.

-The municipality looks forward to the development and activation of the role information technology and generalize it in order to increase efficiency, effectiveness and quality of the employees's performance and improve its services provided.

Key Words: information technology, performance of employees, performance evaluation ,efficiency and effectiveness.



مقدمة

المقدمة:

استأثر موضوع تكنولوجيا المعلومات منذ أواخر القرن الماضي ولازال، اهتمام الباحثين والمختصين الإداريين لإسهاماته الكبيرة في تطوير نظم العمل والإنتاج وفي تقدم ونمو المنظمات والتأثير في أدائها المتميز. إذ تجلت إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تحفيز الأفراد و الخبرات لديهم من أجل تحقيق أفضل للأداء، وساعدت بتقديم محفزات جديدة أسهمت في تعزيز وتحسين فاعلية الأداء، وأصبح من الممكن تخزين واسترجاع المعلومات بسهولة ويسر.

واليوم، قد تمكن الإنسان من جمع الكم الهائل من البيانات والمعلومات المفيدة واستخدامها بعد إجراء عمليات التحليل والمعالجة والتبويب والحزن على شكل قواعد البيانات والمعلومات واسترجاعها واستخلاص النتائج والحلول منها بسرعة فائقة، فظهرت نظم المعلومات في المنظمة والتي تضمنت كيفية التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات باستخدام مختلف أنواع وأشكال تكنولوجيا المعلومات، وقد عززت هته الأخيرة من القيمة التنافسية للمنظمات من خلال تطبيقاتها المختلفة التي أدت إلى تغيير الوظائف وعلاقات العمل داخل المنظمة وخارجها إذ تسهم بشكل مباشر وغير مباشر في زيادة ورفع الأداء .

حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل وتدعيم القرارات والاستغلال الأمثل للمعلومة، بما ينجر عنها من سرعة تأدية المهام، توفير الوقت، رفع كميات الإنتاج، وبالتالي تحسين مستوى الأداء.

1) إشكالية الدراسة

وفي إطار كل هاته المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في جانب من أهم جوانب الأعمال الذي يعتبر الركيزة الأساسية ألا وهو جانب أداء المورد البشري في المنظمة، لهذا تمحورت إشكالية موضوعنا حول التساؤل التالي:

➤ إلى أي مدى يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية؟

ولتوضيح معالم هذه الإشكالية نطرح جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية؟

2. كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظف تبعاً لـ: (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية

في الوظيفة، الخبرة، الدرجة الوظيفية).

3. كيف يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية؟

(2) فرضيات الدراسة: للإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضية العامة التالية:

➤ استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن من أداء العاملين بالبلدية.

وينشق عن هذه الفرضية العامة عدة فرضيات فرعية:

1. تستخدم البلدية تكنولوجيا المعلومات
2. يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفيها تبعاً لـ: (الجنس، لمستوى التعليمي، الأقدمية في الوظيفة، الخبرة، الدرجة الوظيفية).
3. استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين كفاءة وفعالية أداء موظفي البلدية ويقدم خدمة عمومية مميزة.

(3) أسباب اختيار الموضوع:

1. علاقة الموضوع بالتخصص في مجال الإدارة
2. اقتراح الموضوع من طرف المشرف.
3. الدور والأهمية البالغة التي تكتسيها تكنولوجيا المعلومات.

(4) أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في مجال الإدارة وتقديم الخدمة العمومية إلى جانب الكشف عن الفروق في دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء وفقاً لمتغيرات الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي و الدرجة الوظيفية. إلى جانب بيان أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت ضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته خاصة في مجال تقديم الخدمة العمومية.

(5) أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بأداء العاملين وكذا دور تكنولوجيا المعلومات في تحسينه و إبراز مدى استخدام هاته الأخيرة في الإدارة العمومية وانعكاساتها الإيجابية المختلفة.

(6) المنهج المستخدم في الدراسة:

نظراً لطبيعة الدراسة اعتمدنا في موضوعنا هذا على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كمياً وكيفياً.

7) حدود الدراسة:

يعد تحديد مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية الهامة، ولقد اتفق كثير من المشتغلين في مناهج البحث على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي المجال المكاني والمجال الزمني والمجال البشري، أما عن المجال المكاني فإنه يعني تحديد المنطقة أو البيئة التي ستجرى فيها الدراسة، في حين يقصد بالمجال الزمني هو الوقت الذي تستغرقه دراسة الموضوع وأخيرا المجال البشري الذي يتكون من مجموعة من أفراد عينة الدراسة، وأخيرا تحديد مختلف العراقل التي تحد من تنفيذ مختلف الخطوات.

1. **المجال المكاني:** تم إجراء الدراسة الميدانية بإحدى البلديات من بلديات ولاية المسيلة و بالضبط بلدية المعاضيد التي تقع على بعد 36 كلم من مقر الولاية، وكانت الدراسة بمصلحة التنظيم بالبلدية المذكورة سابقا.
2. **المجال الزمني:** تمت الدراسة خلال الفترة الثانية من السنة الجامعية 2018/2019
3. **المجال البشري:** وفقا للمتغيرات الأساسية للدراسة وتماشيا مع موضوع الدراسة فإنه شمل جميع الموظفين الإداريين ببلدية المعاضيد، الذي بلغ عددهم 40 موظفا وموظفة بمختلف مستوياتهم الإدارية والعلمية.

8) الدراسات السابقة:

- إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة، والحديث عن تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين ليس بالموضوع الجديد وإنما قد تم التطرق إليه من خلال دراسات العديد من الباحثين من بينها:
- 1- دراسة نهاد حسين محمد خريس 2011 استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المؤسسي في أجهزة الخدمة المدنية، بلغت عينة الدراسة 173 موظفا وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، البشرية، البرمجيات وقواعد البيانات والشبكات) في فاعلية الأداء المؤسسة.
 2. دراسة عبد الرحمان القري 2007، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشري دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، توصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل جانبين هما: أولا الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة وترقية هذه الوظيفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
 3. دراسة (مقال) بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر). هدف إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط

العمل، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال اتجاهات وأراء موظفيها، وقد بلغ عددهم حوالي 1799 موظفا وموظفة تم اختيار عينة عشوائية 61 موظفا، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين.
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و (حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)
- لا توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي).

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

4. دراسة سارة قرني 2014، حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، وبالضبط في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي بسكرة- التي كانت أهم نتائجها:
- وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الانترنت، الانترانت، الوسائل المادية..). وإن الاستفادة من هذه التكنولوجيات يتفاوت من وسيلة لأخرى.

- يواجه العمال صعوبة تمثلت في قلة برمجيات التطبيق، وفي المقابل يواجه المركز صعوبة ارتفاع أسعار هذه البرمجيات، مما يعرقل تسهيل وتطوير البحث العلمي بالنسبة للباحثين، وتطوير أساليب العمل بالنسبة للإداريين، ولكن على العموم فقد أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المركز إلى تحسين مستوى الأداء المهني لدى العاملين في المركز بشكل مقبول.
5. دراسة عزيزة عبد الرحمن العتيبي (2010) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفا، معتمد على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة إلى استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب و التطوير.

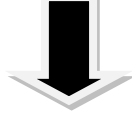
9) خطوات الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين: الفصل الأول الذي تطرقنا في إلى الإطار النظري و المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و أداء العاملين، الذي قسم إلى ثلاث مباحث **المبحث الأول** الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات، **المبحث الثاني** الإطار النظري لأداء العاملين و **المبحث الثالث** دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المورد البشري والفصل الثاني يتعلق بالدراسة الميدانية ببلدية المعاضيد حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفيها.

A graphic of a scroll with a black outline and a grey shadow on the left side. The scroll is unrolled, showing a white interior. The Arabic text is centered on the scroll.

الإطار
النظري

الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات وأداء
العامل:



تمهيد

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها

المطلب الثاني: آثار انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

وعوائقها

المبحث الثاني: الإطار النظري لأداء العاملين

المطلب الأول: ماهية الأداء

المطلب الثاني: أهمية تقييم أداء العاملين وأهدافه

المطلب الثالث: معايير تقييم الأداء

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المورد

البشري

المطلب الأول: أداء وتدريب الموارد البشرية في المنظمة

المطلب الثاني: تحسين الأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع استعمالها على مستوى المؤسسات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا وموردا استراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسير النشاطات الحيوية للمؤسسة وتمنحها قدرة أكبر وأسرع على تحقيق أهدافها. وبناء على ما سبق تظهر أهمية وضع المؤسسة لنظام تكنولوجيا فعال وهذا بغرض جلب كل ما يتعلق بتحسين الخدمة العمومية ومواكبة التكنولوجيا الحديثة و عصرنة الإدارة ورسم الأهداف المستقبلية وصولا إلى الاستراتيجيات المتبعة.

ولتمكين المؤسسة من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها، نقول هل حققتها بالوسائل المعقولة وهذا باستخدام تكنولوجيا المعلومات ولكي تكون هذه الأخيرة مستعملة استعمالا جيدا فإنها بحاجة إلى تقييم أدائها، وباعتبار المؤسسة مجموعة من الوظائف فإنها حتميا بحاجة إلى تقييم أداء كل وظيفة من وظائف إدارة الموارد البشرية. وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسات الجزائرية وخاصة العمومية منها على التكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا من المصطلحات الشائعة والتي تحمل أكثر من معنى سنحاول في هذا المبحث التعرف على مفهومها، خصائصها وأهم مجالات تطبيقها، بالإضافة إلى مكوناتها وأهميتها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها

لقد تعددت تعريفات تكنولوجيا المعلومات بسبب تطوراتها من جهة، والمهام التي تقوم بأدائها من جهة أخرى ودخولها في مفاصل الحياة اليومية من جهة أخرى. قبل تعريف تكنولوجيا المعلومات، يتطلب الأمر كشف النقاب عن ماهية التكنولوجيا بشكل عام.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا:

تعد كلمة تكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التأويل، ويرجع أصل Technology إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما Techno تعني التشغيل الصناعي والثاني Logo أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي التشغيل الصناعي.¹

بينما عرفها ايبوروجالتور بأنها "تطبيق قوانين العلم والبحث على النواحي العلمية في الحياة وبأنها زيادة سيطرة الإنسان على بيئته وبالذات تقود إلى تطوير طرق وعمليات وأجهزة جديدة. ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها".²

وإذا رجعنا إلى القواميس، فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي"، فهي تطبيق العلم، وهذا ما يشير له احد الكتاب في تعريفه "المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال ملائمة الإنتاج، السلع والخدمات، ويضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية ولكنها تتبع تطوراتها، معنى ذلك أن التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة والتي من خلالها يدعم استمرار حياته".³

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 13.

² جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان الأردن، 2005، ص 48، 49.

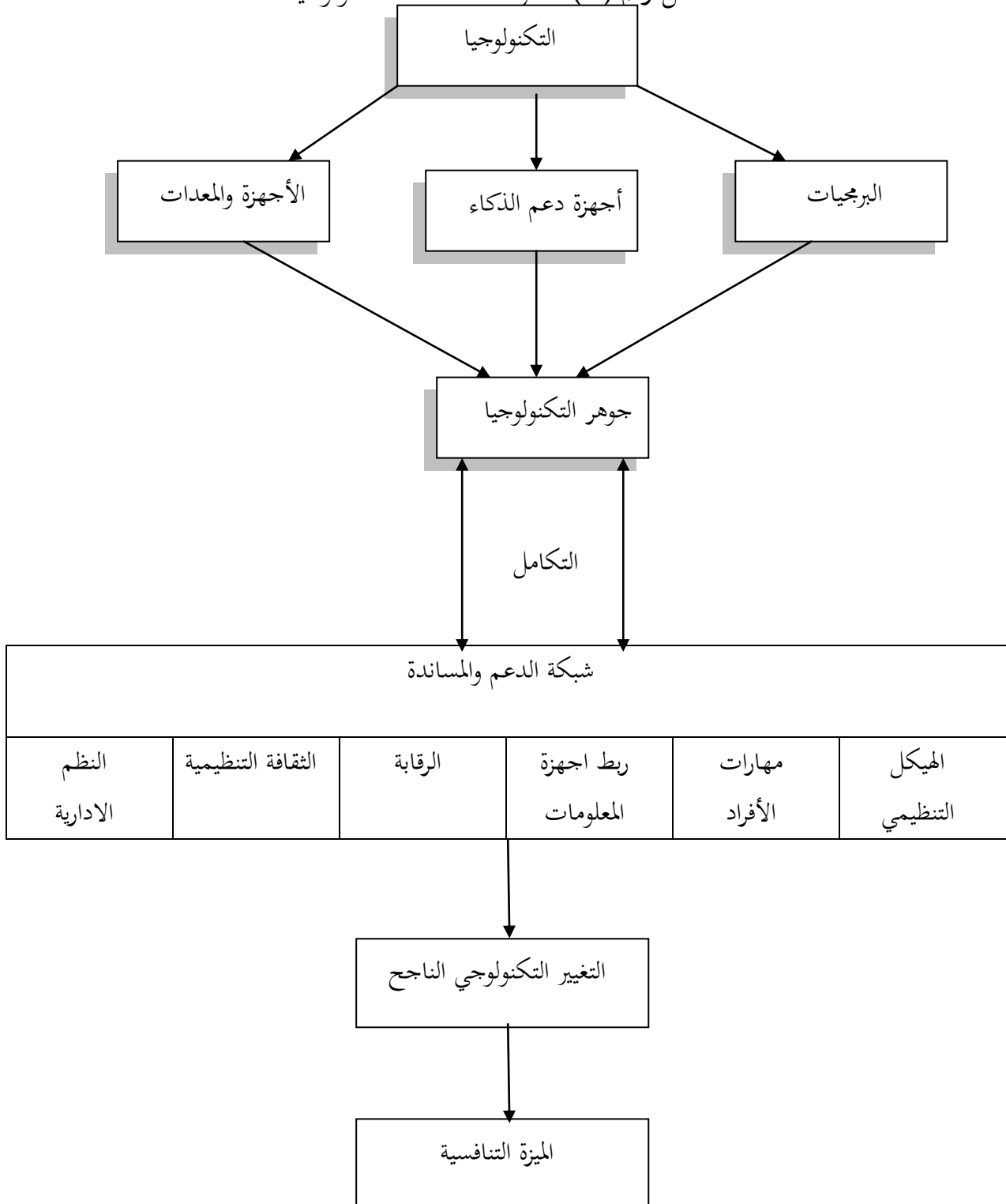
³ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة، مصر، 1995، ص 484.

وينظر إلى التكنولوجيا بمفهوم ثلاثي الأبعاد متكونا من الأجهزة والمعدات (hardwar) والبرمجيات (software) ونظم دعم الذكاء (brain ware) إذ تحتوي الأجهزة والمعدات على وسائل مادية ومنطقية مختلفة والتي تعني باختبار المعدات لتحقيق الأهداف والغايات، أما البرمجيات فهي مجموعة قواعد واجراءات تهتم باستخدام الاجهزة والمعدات. وتساهم أجهزة الذكاء في أداء وتشغيل الأجهزة والبرمجيات ويوضح الشكل التالي المكونات الثلاثة لمفهوم التكنولوجيا.¹

¹ محمد الصبري: مرجع سابق، ص 16.

مكونات الثلاث للتكنولوجيا:

شكل رقم (1) المكونات الثلاث للتكنولوجيا



المصدر: محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 17.

من الشكل نلاحظ ان التكنولوجيا تتكون من ثلاث اقسام رئيسية، البرمجيات، اجهزة دعم الذكاء والاجهزة والمعدات وهو ما يشكل جوهر التكنولوجيا بأقسامه الثلاث، وفي وجود شبكة الدعم والمساندة الممثلة في الهيكل التنظيمي،

مهارات الأفراد، الثقافة التنظيمية والنظم الادارية سيؤدي بنا الى تغيير تكنولوجي ناجح داخل المنظمة وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية .

ثانيا: مفهوم المعلومات

يعد مفهوم المعلومات من المفاهيم المثيرة للجدل سواء في الاستخدام اليومي في الحياة العادية أو الأدبيات وذلك (Information) و المعلومات (Data) المختصة، إذ أن هناك عدم وضوح في التمييز بين البيانات حسب اختلاف وجهات النظر و الجهة المتلقية.

وشاع استخدام مصطلح البيانات بصيغة الجمع، ومفرده بيان، وهي مقاييس لصفات الوحدات مثل الناس، والأماكن، الخ، وتمثل هذه المقاييس عموما برموز مثل الأعداد أو الكلمات وتأخذ البيانات أشكالاً متعددة كبيانات عددية، كمية أو نوعية، صور أو موضوعات، حقائق أو أفكار .

حيث يمكن تعريف البيانات على أنها "عبارة عن الأعداد والمعلومات والأحرف الأبجدية والرموز التي تقوم بتمثيل الحقائق والمفاهيم بشكل ملائم يمكن من إيصالها وترجمتها ومعالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج".

وعرفت البيانات بأنها "مجموعة من الحوادث والوقائع المسجلة التي يتم الحصول عليها من داخل المنظمة وخارجها، ومن مصادر مختلفة، وتأخذ أشكالاً صورية، وعددية، وصوتية، أو على شكل كلمات، وحروف، وأسماء، بعضها مفيد للمنظمة إذ يشكل بعد تنظيمها، قاعدة بيانات أو قاعدة معرفية للمنظمة".

أما المعلومات فهي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش، فالمعلومات هي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد، وذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة، ومنها الشكل الكتابي، صورة أو محادثة مع طرف آخر. فالمعلومات يشار إليها بأنها «بيانات تم معالجتها وأصبح لها معنى وقيمة للمستلم، وهي ذات صفة ذاتية، ولها عدة وجوه، فهناك من يعدها بيانات في حين يراها الآخر معلومات".

وتؤكد فلسفة إدارة المعلومات أن التكنولوجيا هي معالجة و تخزين وتسليم البيانات والمعلومات يجب أن تدرك كنظم تكاملية لموارد المنظمة كتكنولوجيا الإنترنت والإنترانيت والتجارة الإلكترونية ونظم التعاون فضلا عن المعالجة التقليدية للمعلومات بواسطة الحاسوب.¹

¹ سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، 2015، ص26.

ثالثاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

إن التسارع الحاصل في تكنولوجيا المعلومات جعل الأساليب التقليدية غير مجدية في توفير المعلومات لمتخذي القرارات، ما أجبر المنظمات على ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع الكم الهائل من المعلومات، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة إستراتيجية لإدارة موارد المنظمات، تربطها بالموردين، الزبائن، وتعزز القيام بالمعاملات المختلفة بالسرعة والكفاءة المطلوبة، لم تحظ تكنولوجيا المعلومات بتعريف موحد لذلك نحاول أن نذكر عدة تعاريف مختلفة منها:

-تعرف تكنولوجيا المعلومات بالإنجليزية Information Technology بأنها "دراسة وتصميم وتطوير أنظمة المعلومات خصوصاً المرتبطة بعلوم الحاسوب؛ بحيث تُستخدم أحدث التقنيات في تحويل وتخزين وحماية ومعالجة ونقل واستعادة البيانات، وتوفير مستوى جيد لأمان المعلومات والشبكات، وإنشاء الحلول للشركات المرتبطة بكافة نواحي الحياة؛ سواء أكانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو غير ذلك".¹

يعرفها كل من Smith&Campell بأن "تكنولوجيا المعلومات علم معالجة المعلومات خاصة بواسطة الحاسوب واستخدامه للمساعدة في توصيل المعرفة في الحقول الفنية والاقتصادية والاجتماعية".²

ويمكن القول بأنها تلك الأجهزة والمعدات والأدوات والأساليب والوسائل التي استخدمها الانسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها، ترتيبها، خزنها، حيازتها، استرجاعها، عرضها، استنساخها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها وتشمل كل من تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات.³

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

ولقد عرف قنديلجي والسامرائي تكنولوجيا المعلومات على أنها علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة واستخدامها في إيصال المعارف الإنسانية والاجتماعية والعملية إلى المستفيدين، كما أن كافة الأنواع من

¹ حميدة سالم، دروازي عبد الرحيم، تكنولوجيا المعلومات وأثر استخداماتها على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير، الحقوق جامعة الحلفة 2016، ص50.

² د. جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2005، ص51.

³ د. جعفر الجاسم، المرجع السابق، ص51.

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

الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تتعامل مع جميع أنواع المعلومات من حيث الحجم والتحليل والتخزين والاسترجاع في الوقت والطريقة المناسبة التي ترتبط بثلاثة اتجاهات وهي :

1. المعرفة العلمية: وهي تسخير معرفة الإنسان العلمية وإمكانياته العقلية والإبداعية لتحقيق العملية المطلوبة.
2. الاكتشافات والاختراعات: وهي الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العملي للمعرفة العلمية.
3. التطبيقات العملية: وهي النتائج التي يحصل عليها الانسان من خلال التطبيقات العملية للمكتشفات والأجهزة.¹

وتعرف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة على أنها: " مجموعة من الأجهزة والبرمجيات والشبكات، التي تشكل ما يسمى ببنية تكنولوجيا المعلومات، والتي يستخدمها مجموعة الأفراد العاملين بالمؤسسة في التخطيط والتشغيل والتنفيذ، ويجب أن يكون تفاعل تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة مع باقي المستخدمين والإجراءات والعمليات وأنظمة المعلومات، وهذا ما يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها في رفع الأرباح، وتقليل التكاليف، وتحسين عملية صنع القرار".²

مما سبق يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة الأدوات والوسائل المستخدمة في الحصول على البيانات وتخزينها ومعالجتها بشكل دقيق وسريع، وتحويلها لمعلومات موثوق بها وبأقل جهد وتكلفة، وتوصيلها إلى المستخدمين والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.

رابعا: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات ومن أهمها:³

1. التفاعلية: تسمح لمستخدميها بتبادل الأدوار مما يخلق نوع من التفاعل بينهم وبين الأنشطة التي يؤديونها.
2. التزامنية: استقبال المعلومات في أي وقت يناسب المستخدم.
3. اللامركزية: تسمح هذه الخاصية باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال. ولا يمكن تعطيلها من أي جهة.
4. قابلية التواصل: إمكانية الربط بين الأجهزة المختلفة، بغض النظر عن المنظمة أو البلد المنتج لها.

¹ تحاد حسين محمد خريس مرجع نفسه، ص 14.

² حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه، علوم في علوم التسيير 2017، ص 34، 35.

³ الهزام محمد، تسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة، دكتوراه، علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص 79.

5. قابلية الحركة: الاستفادة من خدماتها أثناء التنقل عن طريق وسائل كثيرة كالحاسوب المحمول.
6. قابلية التحويل: إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل المعلومات المسموعة إلى معلومات مطبوعة.
7. تقليص الوقت: ساهمت في رفع الثقل عن المهام وتقليصها، بالحصول على المعلومات في وقت قصير جدا ومعالجتها ونقلها، وإنجاز العمليات في الثانية الواحدة وبدقة متناهية.
8. تقليص المكان: توفير وسائل تخزين تستوعب حجما هائلا من المعلومات والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
9. المرونة: تعدد استعمالاتها بتعدد الاحتياجات لها، فمثلا الحاسوب هو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها والقيام بالعمليات المعقدة والاتصال من البعيد أو من القريب.
10. تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات لتشكيل شبكات الاتصال ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والسماح بتبادلها مع باقي النشاطات.

خامسا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

إن لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحامية بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، وذلك بما تقدمه من سلع وخدمات جديدة. هذا الاقتحام عادة يعود لأن التكنولوجيا تساعد الأفراد في ممارسة أعمالهم البسيطة منها والمعقدة وتكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك أي مجتمع إلا واقتحمت جميع أنشطته سواء المدنية أو الاقتصادية، التجارية، التعليمية... الخ وستعرض فيما يلي أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات¹.

1. قطاع المال والاقتصاد

- إكمال أعمال البنوك: من أجل تحسين الخدمة بشكل عام، وسرعة ضابط الحسابات، بالإضافة إلى مساندة الرقابة المالية على البنوك.
- تحويل الأموال إلكترونياً: والهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.
- إدارة الاستثمارات: بتعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر.

¹ هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد حيزر، بسكرة، 2015، ص 45-46.

- تنظيم معلومات أسواق الأوراق المالية من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين واستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والمساندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
- التصميم بمساعدة الكمبيوتر: لسرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

2. مجال التعليم والتدريب

- نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف و الخطر.
- برمجيات مساندة التعليم والتعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطلاب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتقليلها.
- نظم المعلومات التربوية، والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية و التخطيط التربوي وجهود البحوث في مجال التعليم.
- هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، ولا تعتبر نوعا من المبالغة إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء) الطب والدواء، النقل والمواصلات، الأمن والقانون، الإعلام، البيئة... الخ.

سادسا: مكونات تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية)

- تمثل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الحواسيب بأجزائها المادية وغير المادية والشبكات وقواعد البيانات فضلا عن معرفة كيفية الاستخدام والتطبيق من قبل المستخدمين بشكل كفؤ يخدم المنظمة ويحقق لها أفضل أداء.
- 1) المكونات المادية Hardwar: وهي كل وحدات معالجة الإدخال والإخراج والتخزين للحواسيب التي تقوم باستقبال البيانات ثم معالجتها ومن ثم نشر المعلومات.¹
 - 2) المكونات البرمجية Softwar هي مجموعة أوامر وتعليمات والتي توجه وتحكم عمل الحاسوب ولواحقه بغرض أداء مهمة ما، أو للعمل بطريقة معينة للحصول على النتائج المطلوبة وتكمن أهمية البرمجيات في أنها تعمل على سيطرة عمل الأجهزة وتبسيط وتسهيل العمل مما يؤدي إلى سرعة إنجاز المعاملات وتخفيض التكاليف. وتنقسم البرمجيات إلى قسمين:²

¹ الهزيم محمد، مرجع سابق، ص 79.

² جلالي فاطمة الزهراء، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين حوكمة الشركات، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2017، ص 14.

1. **برمجيات التشغيل:** هي البرمجيات المتعلقة بالتعليمات والأوامر الخاصة بتنظيم سير وحدات الحاسوب المختلفة، التي تجعل منه أداة فعالة لتنفيذ الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات، بحيث تتحكم في إدخال وإخراج البيانات من و إلى الحاسوب.

2. **برمجيات التطبيقات:** تطبيقات وبرامج تعمل في بيئة برمجيات التشغيل، وهي عبارة عن أوامر وتعليمات تعطى للحاسوب لتأدية مهمة محددة بدقة بالغة في تخصص معين أو موضوع معين، حيث صممت لمساعدة المستخدم في إنجاز أعماله الخاصة.

3) قواعد البيانات Database

تشكل ذلك الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة في اجهزة الحاسوب بحيث تشكل المواد الاولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها واسترجاعها وتحديثها للوصول إلى المعلومة.¹

4) الشبكات Networks

تشكل من ربط مجموعة أجهزة حاسوب باستخدام وسائط الاتصال لتكوين شبكة تتبادل البيانات والمعلومات بين نظم الحاسوب المرتبطة في الشبكة وتتميز بما يلي:²

- المشاركة بعتاد نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات
 - المشاركة في برامج نظم المعلومات الحاسوبية إذ يكفي وجود نسخة واحدة من برنامج إدارة قواعد البيانات لكي يتم استخدامها من قبل جميع نظم الحاسوب الموجودة في الشبكة.
 - تشبيك جميع المستخدمين والزبائن مع المنظمة وذلك من خلال شبكة المنظمة الخارجية الاكسترنات وربط جميع العاملين في الأقسام والوحدات من خلال شبكة المنظمة الداخلية الانترنت
 - الكفاءة والفعالية في تنفيذ أنشطة وعمليات المنظمة.
 - السرعة والجودة، المرونة و الوثوقية العالية في إنتاج وتوزيع الخدمات الالكترونية.
- توجد أنماط أساسية لشبكات الحاسوب نذكر منها:

1. **شبكة الاتصال المحلي Local Area Network:** تربط هذه الشبكة عدد من أجهزة الحاسوب في

مكتب واحد، أو عدة مكاتب في مبنى واحد أو بالشبكة المحلية الواسعة أو بالشبكة الأم الانترنت

2. **شبكة مدينة " Metro politain Area " MAN:** تغطي عاصمة إقليم معين.

¹ نجاد حسين محمد خريس، مرجع سابق، ص 17.

² محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 51.

3. شبكة الاتصال الواسعة **Wide Area Network**: وهي الشبكة الممتدة إلى مناطق جغرافية واسعة ترتبط

أجهزة الحاسوب من خلال خطوط متخصصة واتصالات عبر الأقمار الصناعية. تأخذ الشبكات داخل كل

تنظيم عدة أشكال: مثل " شبكات ذات هيكلية نجمية بنقطة مركزية تمثل الموزع الشبكي Hub ، شكل حلقة ،

خطية ، ترابطية في كل عقدة في الشبكة ، نجمية موسعة ، شجرية من خلال جهاز كمبيوتر يمثل دور الموزع الشبكي في هيكلية نجمية.

و لقد شملت تكنولوجيا الشبكات عدة مصطلحات تشير إلى معاني متقاربة ، تفصل بينها حدود دقيقة ، ديناميكية مثل: الأنترنت ، الإكسترنات و الأنترانت و التي ينسبها العديد إلى الشبكات.¹

1- شبكة الانترنت: هي كلمة إنجليزية مكونة من لفظتين: inter : وتعني بينية و net و تعني شبكة فهي إذن

الشبكة البينية يسميها البعض بشبكة الشبكات كونها نتيجة الاتصال بين آلاف الشبكات بمختلف أنواعها ،

في جميع أنحاء العالم و التي تعمل بنظام مفتوح وإدارة مستقلة لكل منها ، حيث يتم اتصال حواسيب هذه الشبكة

وفق لغة مشتركة هي مراسيم TCP/IP (Transfer control Protocol /internet Protocol) و التي لها

الفضل في خلق نوع من التفاعل في سرعة و مرونة تبادل المعلومات، و بطريقة لامركزية.²

و لقد عرفها كارول اوكتور على أنها "ذلك النظام العملاق الواحد يتجلى في مجموعة شبكات الحواسيب المستقلة

كلها ، و الموزعة عبر أنحاء العالم ، إذ تشرف كل شبكة على الصيانة الذاتية لها كأولوية خاصة وتنفرد بمسؤولية

الإدارة".³

2- شبكة المنظمة الداخلية **Intranet**:

هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات

الداخلية أو من اجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وانشطة المنظمة تمتاز بتوفيرها للوقت والسرعة، الاقتصاد

في التكاليف الاستقلالية والمرونة وتنفيذ الاعمال.

3- شبكة المنظمة الخارجية **Extranet** :

¹ طويهرى فاطمة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة وهران، 2014، ص16.

² محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، ص167.

³ بوخاوة اسماعيل، عطوي عبد القادر، التسويق والتجارة الالكترونية، ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2015 ص2 .

تقوم بتلبية احتياجات المستخدمين في بيئة الأعمال، تصمم لتلبية الاحتياجات من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى.

1- الموارد البشرية:

إن المكونات السابقة الذكر لا يمكن أن تحقق أهدافها بدون العنصر البشري إذ أن وجوده أمر ضروري، وتعد تهيئة الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويمكن تصنيفهم إلى:¹

◀ **المبرمجون:** هم الأفراد الذين يعملون على صياغة البرامج وتطبيقها وصيانتها للقيام بمعالجة البيانات.

◀ **مسؤولو قاعدة البيانات:** هم أفراد يتولون مسؤولية تصميم نظام قاعدة البيانات من خلال تحديد هيكل الملفات والسجلات والحقول والعلاقات المنطقية والمادية.

◀ **المتخصصون في تقنيات الاتصال:** تتمثل مهمتهم في تأمين تدفق البيانات إلى النظام من مصادرها المختلفة وتأمين إيصالها إلى المستخدمين بشكل يلي احتياجاتهم.

2- **الإداريون والمستخدمون:** هم الأفراد الذين يستخدمون البرامج و نظم المعلومات المجهزة بواسطة الآخرين، وقد يكونوا مدراء، محاسبين، مهندسين، موردين...إلخ.

¹ جلاي فاطمة الزهراء مرجع سابق، ص 17.

سادسا: أهمية تكنولوجيا المعلومات

إن عصرنا الحالي يتسم بعصر التطور السريع في كافة المجالات وتحديدًا في مجال البرمجة والنظم الآلية والشبكات مما يستدعي بالضرورة متابعة هذا التطور السريع والاستفادة منه في المنظمات ونظرًا للأهمية الكبيرة التي تنطوي تحت مظلة هذه التكنولوجيا. وتنبع أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال ما تقدمه للأفراد والمنظمات والمجتمع من دعم يساعد الجميع في الوصول إلى تحقيق أهدافهم، كونها توفر الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في هذا المجال. إذ بات من الصعب إدارة المنظمات الكبيرة بأساليب الإدارة المألوفة، إذ وجدت المنظمات العون فيما أبدعته الثورة العلمية والتقنية في مجالي المعلومات والاتصالات. وعليه فإن أهمية تكنولوجيا المعلومات تكمن فيما يلي:

- تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز.¹
- يعتقد الباحثون أن أهمية تكنولوجيا المعلومات الحديثة لها قيمة إستراتيجية لإسهامها في إدخال تحسينات جذرية على أعمال المنظمة بشكل يزيد من كفاءة عملياتها المختلفة.
- استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تدفع بالمنظمات إلى النهوض بعملية نمو هائلة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة الحديثة، حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنبًا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.
- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلًا من التقليدية مما أدى إلى زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.²
- تساهم في رفع كفاءة وفاعلية العاملين بتنمية مهاراتهم وزيادة قدرتهم على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف فيما بينهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.
- تساعد في تقليل التكاليف بإجراء حسابات معقدة وتشغيل قدر هائل من المعاملات في وقت قصير وبكلفة أقل وانعدام الأخطاء التشغيلية والحسابية والحد من استخدام الملفات الورقية.³
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورًا كبيرًا في تحديث وتطوير إدارة الأعمال من خلال زيادة قنوات الاتصال الإداري

¹ العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، مجلة الباحث عدد: 2012/10.

² سحنون خالد، مرجع سابق، ص 56.

³ جلالي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 12.

-توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم والمساعدة على تقليص حجم التنظيمات وتحقيق رقابة فعّالة في العمليات التشغيلية.¹

المطلب الثاني: آثار انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات

أولاً: دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات

إن دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات تكمن في إتاحة الفرصة لتطبيق أفضل لقانون اقتصاد الوقت والجهد والمال على ارض الواقع مضافا إليه الأسباب الأخرى التالية:

-العولمة الاقتصادية و ما رافقها من كسرٍ للحواجز التقليدية بين الأسواق ما زاد من أهمية تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت كمحرك لمنظمات الأعمال تجاه العولمة باستخدام تقنيات جديدة كالتجارة الإلكترونية.

-الاستخدام المكثف للمعلومة في عمليات المنظمة والاعتماد على تقنيات أكثر تطوراً وأساليب عمل أشد تعقيداً، ما استدعى اللجوء إلى مهارات متخصصة لأجل تشغيل تلك التقنيات و إدارة هذه الأساليب.

-تعقد بيئات الأعمال و التغييرات السياسية والاقتصادية أدت إلى تغييرات في أنشطة وعمليات المنظمات مما دفعها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أداة داعمة في تحسين أداء هذه العمليات والأنشطة.²

-كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم إنجازات مراحل الأعمال تحقق:³

-زيادة كفاءة مراحل الأعمال.

- تخفيض تكلفة مراحل الأعمال (الاقتصاد في التكلفة).

- زيادة دقة البيانات المرتبطة بمراحل الأعمال.

-الوفرة الهائلة من المعلومات.

-الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.

-السيطرة على التعقيد فقد وفرت تكنولوجيا المعلومات وسائل عملية تستخدم لمحاصرة ظاهرة التعقد مثل وسائل تحليل النظم والبيانات..⁴

¹ القرني ع الرحمن، التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2016، ص46.

² بن جاب الله محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية، دكتوراه، إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2013، ص24.

³ States of Turner, Weickgenannt, "Accounting Information Systems-Controls and Processes", Wiley, United America, 2009. P 09

⁴ جعفر الجاسم، مرجع سابق، ص124.

ثانيا: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

1) الآثار الايجابية:

تؤثر تكنولوجيا المعلومات ونظمها على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المنظمات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل.¹

- السرعة والدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة.
- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبيرة في المؤسسة.
- تحسين الكفاءة وزيارة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.

- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات.

2) الآثار السلبية: و تتمثل في العناصر التالية:²

- استمرار التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس.

- يرى فيها البعض بأنها تهديد للأمن القومي للدول والمجتمعات حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية.

- التجسس الالكتروني واختراق البرامج والاستحواذ على معلومات.

¹ العربي عطية، مرجع سابق، ص322.

² عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، الاكاديمية الدولية الأسترالية، 2010، ص31.

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات وعوائقها

أولاً: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

هناك العديد من الإمكانيات والمتطلبات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو التالي:¹

- 1- متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية.
- 2- متطلبات فنية ومالية.
- 3- متطلبات اجتماعية ونفسية.
- 4- الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي والمجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للأفراد والعاملين للتجديد والابتكار.
- 5- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية كالتعيين والتحفيز .
- 6- إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات. والاتصال.
- 7- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.
- 8- تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين.
- 9- الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق العمل.
- 10- تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والإصرار والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف قطاعات النشاط.

ثانياً: عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات

إن أهم العوائق التي يمكن أن تؤدي إلى صعوبات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ووسائلها وتجعل هذه التقنية عبئاً على المنظمة والافراد على حد سواء نذكر:²

- 1- صعوبة دمج الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات
- 2- مشكلة مقاومة التغيير
- 3- صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا المعلومات
- 4- التوقعات المبالغ فيها لقدرة تكنولوجيا المعلومات

¹ بوحسان سارة كنز، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2011، ص20، 21.

² سحنون خالد، مرجع سابق، ص58، 59.

المبحث الثاني: الإطار النظري لأداء العاملين

من المتعارف عليه في مجال علم الإدارة أن الأفراد العاملين هم أهم مورد من موارد المنظمات، وذلك لأن أداءهم يعد عنصراً ضرورياً لاستمرارها وارتقاءها. حيث يعتبر الأداء علماً يتمتع به العاملون في المنظمة من مهارات وقدرات وإمكانات، ومن منطلق أن أداء العاملين يتصف بالديناميكية فلا بد من متابعته بصفة مستمرة من خلال التقييم المتواصل عن طريق المتابعة والمراقبة، حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه ومن ثم تطويرها، و أوجه القصور فيه ومن ثم تصحيحها في الوقت المناسب، من أجل الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء لتحقيق أسمى أهدافها بأقل التكاليف. يعرض هذا المبحث مقدمة عن أداء العاملين والمفهوم ومكونات وعناصر الأداء وقياس أداء العاملين وتقييم أداء العاملين وعملية تحسين أداء العاملين وأهم العناصر التي تم اعتمادها لقياس الأداء والعوامل المؤثرة في مستوى أداء العاملين.

المطلب الأول: ماهية الأداء

أثار موضوع الأداء اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة ذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي له في المنظمات الإدارية، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الانجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة.

أولاً: مفهوم الأداء

إن أداء العاملين يعكس مجموعة من الأهداف التي تعمل أي مؤسسة لأجلها، ولذلك فإن نجاح أي فرد في الوصول إلى هذه الغاية يعتبر جد مهم في تحديد فعالية الأداء في المنظمة. كما يعرف الأداء بأنه "محاولة تحقيق تلك الأهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشمل مفهومي "الفعالية" وهي الوصول إلى الأهداف المرجوة، "النجاحة" وهي تخفيض الموارد المستخدمة". وفي تعريف شامل يمكن تعريف الأداء على أنه "إتمام المهمة باستعمال أدوات بشرية أو مادية وتحقيق التوافق بينها في توقيت مناسب بأقل التكاليف".¹

كما يعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.²

- الأداء أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغيّر المحيط بأي شكل من الأشكال.

- الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.¹

¹ أسماء بودراف، استراتيجيات إدارة التغيير التنظيمي وأثرها على أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2014-2015، ص 57.

² سارة قربي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2014، ص 47.

وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأن " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب.² "

كما يعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المنظمات الإدارية بصفة عامة من مهارات، قدرات و إمكانيات فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب تطوير الوسائل المستخدمة لرفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء . والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية ومعدلات محددة.

وتشير مجموعة المفاهيم السابقة إلى أن الأداء هو سلوك مهني هادف يقوم به العاملون لإنجاز الأعمال المكلفين بها أو بمعنى أدق مستوى قيامهم بالعمل، فبناء على هذا المستوى يتحدد الأداء إذا كان ممتاز أو جيداً أو متوسطاً أو متدنياً، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية وداخلية كمناخ العمل والتجهيزات المكتبية ومستوى ضغوط العمل إضافة إلى قدرات ومهارات العاملين واستعداداتهم نحو العمل.

ثانياً: عناصر الأداء

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن مستوى وجود أداء فعال، و ذلك يعود لأهميتها في تحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، و قد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم و تنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين.³

1- **قدرات الموظف:** و هي تعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

2- **متطلبات العمل (الوظيفة):** وهذه تشمل المهام و المسؤوليات أو الأدوار و المهارات و الخبرات التي يتطلبها عمال من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

3- **بيئة التنظيم:** وهي تتكون من عوامل داخلية و أخرى خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال (التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة) أما العوامل الخارجية التي تشمل بيئة التنظيم وتؤثر على الأداء الفعال (العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية والقانونية)...

¹ مالك فطيمة، تأثير و أهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أكلي محمد اولحاج، البويرة، 2014، ص40.

² قرني سارة، مرجع سابق، ص48.

³ توفيق عطية توفيق العجلة، الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009، ص:25،26.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء

يقول Bajet "تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الحياة الاجتماعية أو الحياة عموماً لا تؤثر في الأداء" ومن هنا يتضح أنه توجد عوامل تؤدي إلى رفع الأداء وأخرى تؤدي إلى خفضه ويمكن حصر بعضها في نوعين رئيسيين هما داخلية وخارجية من أهمها.¹

1) **العوامل الفنية:** وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل. إن الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوعية الآلات وكميتها والطرق والأساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الإنتاجية والأداء بشكل عام.

2) **العوامل الإنسانية:** وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات و رغبات الأفراد.

كما أن هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي نجملها في الآتي :
- خصائص العمل ؛ - الرقابة الفعالة ؛ - نظام الأجور والحوافز ؛ - الخصائص الديمغرافية مثل : الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي.

المطلب الثاني: أهمية تقييم أداء العاملين واهدافه

يشكل العنصر البشري أهم مورد من موارد المنظمة، حيث تتوقف كفاءة وفعالية المنظمة على كفاءة هذا المورد، وبالتالي تحرص دائماً على استثمار هذا المورد والاستفادة منه استفادة مثلى . و لكي يتم الاستفادة منه، استلزم الأمر التقييم المستمر لأدائه حتى يتم التعرف على أوجه القوة ومن ثم تطويرها وتنميتها، وأوجه الضعف ومن ثم علاجها. وحتى تحقق عملية تقييم الأداء الوظيفي و الأهداف المحددة لها؛ تركز على جوانب الدقة والموضوعية والعدالة في هذه العملية باعتبارها من المرتكزات الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء.

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين:

هناك عدّة تعاريف لتقييم أداء العاملين نذكر منها:

التعريف الأول: عرف على انه "تقييم شخص من العاملين في المؤسسة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية معينة وتقييم تصرفاته مع من يعملون معه".²

التعريف الثاني: "هو قياس انتاجية الفرد خلال فترة زمنية معينة، وبيان مدى مساهمته في تحقيق اهداف الوحدة الادارية التي يعمل بيها".³

¹ العربي عطية، مرجع سابق، 323

² مهدي حسن، إدارة الأفراد في منظور كمي و العلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي، عمان، الأردن 1993، ص286.

³ مالك فطيمة، تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد والحاج، البويرة، 2014، ص44.

وقد عرفه كامل بربر بأنه "عملية التقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لانجاز الفرد في العمل وتوقعات تنميته وتطويره في المستقبل".¹

من التعارف السابقة يمكن القول:

على أن تقييم أداء العاملين هو نظام رسمي في المنظمة، تحاول من خلاله تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات شخصية أو بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية، و ذلك بهدف تحديد نقاط القوة و الضعف و العمل على تعزيز الأولى و مواجهة الثانية، وهذا من أجل ضمان تحقيق فعالية المنظمة الآن و في المستقبل، فعملية التقييم ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسيلة للوصول إلى عدة غايات منها إعادة النظر في سياسات الأجور والترقية، والتدريب...

ثانيا: أهمية و أهداف تقييم الأداء:

هناك الكثير ممن ينظر إلى أن الأهداف الخاصة بتقييم أداء العاملين تقع على ثلاثة مستويات هي:²

1- أهداف تقييم الأداء على مستوى المنظمة: وتشمل على عدة أهداف هي:

1. توفير مناخ تسوده الثقة والتعامل الأخلاقي بين المنظمة والعاملين عن طريق تأكيد مبدأ الموضوعية والحيادية في إصدار القرارات والمكافآت.
2. النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم وتوظيف طموحاتهم وتطوير وتحسين قدراتهم بشكل أفضل.
3. وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة العمل ومستلزماته.
4. تقويم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية.
5. تحديد تكاليف العمل الإنساني وإمكانية ترشيد التوظيف عن طريق الربط بين العائد والتكلفة من التوظيف.

2- أهداف تقييم الأداء على مستوى المدراء: وتشمل عدة أهداف هي:

1. التعرف على كيفية أداء الموظفين بشكل علمي وموضوعي.
2. الارتقاء بمستوى العلاقات بين الموظفين ومناقشة مشاكل العمل والأداء بشكل موضوعي.
3. تنمية قدرات المدراء في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات فيما يخص التعامل مع الموظفين.

3- أهداف تقييم الأداء على مستوى المرؤوسين: ويشمل عدة أهداف منها:

1. تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين وإقناعهم بأن الجهود التي يبذلونها لتحقيق أهداف المنظمة ستكون مأخوذة بعين الاعتبار من خلال عملية تقييم الأداء.
2. تقديم مجموعة من الوسائل المناسبة لتطوير وتحسين سلوك وأداء الموظفين والبيئة الوظيفية في المنظمة من خلال الدقة والعدالة الموضوعية في عملية التقييم.

¹ كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، تاريخ النشر 1997، ط1، ص121.

² القري عبد الرحمن، مرجع سابق، ص3، 4.

ثالثاً: أهمية عملية تقييم الأداء

تتمثل أهمية تقييم أداء العاملين فيما يلي 1 :

4. يكشف عن قدرات العاملين و بالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما
5. يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب و قدراته.
6. إجراء تعديلات في الرواتب و الأجور، إذ أن تقييم الأداء يسهم في اقتراح المكفآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب و أجور العاملين أو إنقاصها كما ويمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم
7. اعتباره مقياس أو معيار مقبولاً في تقييم سياسات و تطبيقات أخرى في مجال الأفراد، و التحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة.
8. ويعتبر تقييم الأداء حافزاً للتطوير الشخصي و مقياساً له بالإضافة إلى تمكن المؤسسة من :
9. التأكد من أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة و أن المستندات الموثقة حول هذا الموضوع ستكون عنصراً هاماً في تأييد موقفها فيما لو ظلم أحد الموظفين من القرارات التي تطل ترقيته أو إنهاء مهامه.
10. أن تحدد الإدارة المتميزين من الموظفين وتضعهم في الصورة أمام المسؤولين والزلاء تمهيداً لاتخاذ القرارات حول ترقيتهم إلى مناصب عليا.

المطلب الثالث: معايير تقييم الاداء:

اختلف الباحثون في تحديد هذه المعايير فمنهم من لجأ الى تخصيص مجموعة معايير لكل مستوى اداري ومنهم من قدم مجموعة معايير توصف بإمكانية تطبيقها على جميع الوظائف وبصفة عامة فإنها تؤكد على جانبين أساسين:²

أولاً: موضوعي يعبر عن المقومات الاساسية التي تستلزمها طبيعة العمل وتتمثل في:

- المعرفة بالعمل ومطالبه ويقصد بها درجة إلمام العامل بتفاصيل وإجراءات العمل وكيفية أدائه.
- كمية الانتاج وتشمل مدى امكانية العامل لتغطية مسؤولية عمله من حيث كمية الانتاج مع الاخذ بعين الاعتبار ظروف العمل المتاحة.
- جودة الانتاج وهنا يتم تقييم مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة إنتاجه.

ثانياً: سلوكي ويكشف عن صفات الفرد الشخصية ويتمثل:

- التعاون حيث يقيم ذلك العنصر درجة التعاون بين العامل والمتصلين به من زملائه بالمنظمة أو المسؤولين أو الجمهور الخارجي.
- درجة الاعتماد عليه و يقيم ذلك العنصر مدى تقدير العامل لمسؤولياته ومدى حاجته إلى المتابعة.
- الحرص على الآلات والمعدات ويقيم ذلك العنصر مدى حرص العامل على سلامة المعدات.

¹ مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن ، الطبعة الأولى، 2007، ص87.

² محمود الصيرفي، ادارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص212.

- استعمال وقت العمل يقيس هذا العنصر مدى محافظة العامل على وقت أداء العمل.
- السلوك الشخصي وبقي ذلك العنصر الصفات الأخلاقية داخل العمل.

ومنهم من لخصها في مجموعة متطلبات أساسية هي: درجة ملائمة المعايير لإستراتيجية المنظمة؛ - درجة

صلاحية المعايير واستقرارها؛ - درجة قبول المعايير من المتأثرين بالعملية؛ - أن تكون للمعايير تغذية عكسية محددة تبين المشاكل والانحرافات وتقتراح علاجاً لها.¹

كما يرى آخرون أن هناك نوعان من معايير تقييم الأداء و هما: معايير العناصر ومعايير معدلات الأداء.²

1) **معايير العناصر:** وتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد، والتي يجب أن يتحلى بها في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح وكفاءة. ومن أمثلتها: الإخلاص والتفاني في العمل، و الأمانة، والتعاون، والمواظبة على العمل... الخ، وتنقسم إلى:

أ. العناصر الملموسة: وهي التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد، مثل المواظبة على العمل، والدقة فيه، كعدد مرات الغياب عن العمل.

ب. العناصر غير الملموسة: وهي التي يجد المقيم صعوبة في قياسها نظراً لأنها تتكون من صفات الأمانة والذكاء والتعاون وغيرها.

2) **معايير معدلات الأداء:** يمكن تعريفها بأنها عبارة عن ميزان يمكن بواسطته أن يزن المقيم إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته من حيث الجودة والكمية خلال فترة زمنية محددة، ويتم ذلك بمقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد، للتوصل أخيراً إلى تحديد مستوى إنتاجه من حيث الكمية أو الجودة. وللمعدلات الأداء ثلاثة أنواع:

أ. المعدلات الكمية: وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة.

ب. المعدلات النوعية: وتعني وجوب وصول إنتاج الفرد إلى مستوى من الجودة والدقة والإتقان.

ج. المعدلات الكمية والنوعية: وهذا المعدل هو مزيج من النوعين السابقين، إذ بموجبه يجب أن يصل إنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة، وبمستوى معين من الجودة والإتقان

¹ العربي عطية، مرجع سابق، ص 324.

² خالد ماضي ابو ماضي، معوقات تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها، مذكرة ماجستير، كلية العلوم التجارية، الجامعة الاسلامية، غزة، 2007، ص 17، 18.

ثالثاً: خطوات تقييم الأداء

يمر تقييم أداء العاملين بمجموعة من المراحل والخطوات أهمها:¹

1-تحديد معايير الأداء

- يجب تحديد معيار ملائم ومناسب للأداء الفعال وهناك بعض الخصائص الواجب توافرها في المعيار المحدد وهي:
- أ. الصدق: يجب أن يعبر المعيار عن الأمور التي يتطلبها الأداء الكفاء.
 - ب. التمييز: أي مدى قدرة المعيار على التفرقة بين العمل المطابق للمعايير المعتمدة والعمل الغير مطابق لها .
 - ج. الثبات: أي تتوافر في المعيار جانب الاستقرار والتوافق .
 - د. القبول: يجب أن تكون المعايير مقبولة وهذا الأخير يجب أن يتسم بالعدالة ويعكس الأداء الفعلي للأفراد.
 - هـ. سهولة الاستخدام: أي سهولة استخدام المقياس ووضوحه للأفراد العاملين بالمؤسسة.

2-قياس الأداء

وهذه الخطوات تتعلق بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي وهناك أربعة مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي:

- أ. ملاحظة الأفراد العاملين.
- ب. التقارير الإحصائية .
- ج . التقارير الشفوية.
- د. التقارير المكتوبة.

3- مقارنة الأداء الفعلي مع معيار الأداء

تعتبر هذه الخطوة ضرورية لمعرفة الانحرافات بين المعايير المعتمدة والأداء الفعلي، وهذا يوفر القناعة لدى العامل إذ أن نتائج التقييم تؤثر بدرجة كبيرة على الروح المعنوية والتواصل المستقبلي في الأداء.

4- مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين

يجب أن تتم مناقشة كافة الجوانب الإيجابية والسلبية بينهم وبين المقيم لتوضيح الأمور المهمة التي قد لا يدركها الفرد العامل وخاصة الجوانب السلبية في الأداء.

5-الإجراءات التصحيحية

قد تكون مباشرة وسريعة وهي محاولة لتعديل الأداء، وقد تكون أكثر دقة بحيث يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات وتحديد السبب الرئيسي لذلك بهدف اجراء تحسينات متواصلة في الاداء.

¹ www.uobabylon.edu.iq، يوم 23.02.2019، الساعة 13:17.

رابعاً: طرق تقييم الأداء

يعتمد تنفيذ تقييم الأداء داخل الشركات والمؤسسات على مجموعة طرق تُقسم إلى صنفين، وهما:¹

- (1) **الطرق التقليدية في تقييم الأداء:** وهي الأساليب المعتمدة على الأحكام والآراء الشخصية للمديرين اتّجاه أداء الموظفين ؛ لذلك تختلف كلّ طريقة عن غيرها وفقاً لأسلوب المقيّم ومحتوى التقييم، ومن الأمثلة على الطرق التقليدية طريقة التوزيع الإجمالي، وطريقة المقارنة الزوجية، وطريقة الترتيب البسيط، وطريقة التدرج.
 - (2) **الطرق الحديثة في تقييم الأداء:** هي الأساليب التي ظهرت بسبب التطوّرات المؤثرة في العمليّة الإداريّة الخاصة بالشركات والمؤسسات، وطبيعة تعامل الإدارة مع الموظفين وثقتها بهم، كما تُستخدم هذه الطرق في تنمية وتطوير طاقات ومهارات الموظفين، وتُساعدهم على الوصول للأهداف المطلوبة. و من الأمثلة على الطرق الحديثة طريقة الأحداث الحرجة، وطريقة الاختيار الإجمالي، وطريقة قوائم المراجعة، وطريقة التقرير المكتوب.
- وقد تعددت الطرق المستعملة في تقييم أداء العاملين، مما جعل الإمام بها أمر صعب للغاية، إلا أننا سنحاول التطرق إلى شرح الطرق الشائعة منها، من أجل تبسيط فهمها كما هو مبين في الجدول التالي:²

الجدول(1): طرق تقييم أداء العاملين

الطريقة	الكيفية	المزايا	العيوب
الترتيب العام	- يتم ترتيب كل العاملين وفق أداءهم من الأحسن إلى الأسوأ مقارنة مع المستوى العام للأداء، أي يختار المشرف أحسن عامل ثم الذي يليه وهكذا.	- سهلة وبسيطة لأنها تعتمد على الأداء العام فقط. - مفيدة للمنظمات الصغيرة.	- تفتقر للدقة لأنها لا تعتمد على التقييم التفصيلي لأداء كل عامل. - لا تمكن من التمييز بين أداء عاملين متقاربين.
المقياس المتدرج	- قائمة تتضمن خصائص الأداء المطلوبة وفق خمس درجات :ممتاز(5)، جيد جدا(4)، جيد(3)، مقبول(2)، ضعيف(1) - بأوزان نسبية لكل منها حسب دورها في الأداء، و قيمة الأداء تساوي مجموع ضرب الأوزان في درجة التقييم المناسب لكل خاصية.	- سهلة، قابلة للتطوير والتكيف حسب طبيعة الوظيفة والهدف من التقييم.	- غياب الموضوعية (إمكانية تحيز المشرف) - الخصائص قد تكون غير دقيقة.
المقارنة	- يتم المقارنة بين أداء العاملين مثني مثني، ليتم تحديد العامل الذي يتفوق على زميله في كل ثنائية، وتجميع المقارنات يسمح	- بسيطة وسهلة التطبيق.	- عاجزة عن الكشف عن فروق الأداء بين العاملين المتقاربين، و لا تصلح لتقييم

¹ <https://mawdoo3.com>، يوم 23.02.2019، الساعة 14:59

² صالحى عبد القادر، تقييم أداء العاملين باستخدام بطاقة الاداء المتوازن، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص 14-15.

الفصل الأول الإطار النظري و المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين

الثنائية	بترتيب العاملين حسب الأداء.	أداء القيادات العليا، كما لا توفر معلومات عن القدرات والصفات الشخصية.
التوزيع الإحصائي	-توزيع العاملين إلى فئات حسب الأداء (عالي، متوسط، ضعيف). -تحد التحيز (منح العاملين أقل أو أعلى أداء). -تقلل من التساهل والتشدد في الحكم على التقييم. -سهولة التطبيق وبسيطة . -النتائج قريبة من الموضوعية.	-تحكمية(تفترض توزيع مسبق للأداء)،غير واقعية. -تقتل روح التنافس بين العاملين. -تناسب المنظمات الكبيرة.
الاختيار الإجباري	-قائمة معايير كل منها يتضمن 4 عبارات موزعة في ثنائيتين، إحداها تمثل صفتين مرغوبتين والأخرى تمثل صفتين غير مرغوبتين في الأداء، المقيم مجبر على اختيار ثنائية واحدة في كل معيار.	-المشرف لا يقدم تغذية عكسية للعامل. صعوبة تصميم الاستمارات (العبارات، الأوزان) . -تتطلب السرية (العبارات، الأوزان).
الأحداث الحرجة	-إيجابيا أو سلبيا في أداء العامل وتكرارها، يعطى لكل حادث وزن حسب أهميتها.	-تعتمد أحداث واقعية. -توفر معلومات مرتدة تفيد العاملين. -تبرز نقاط قوة وضعف الأداء.
قوائم المراجعة	-قائمة أسئلة بأوزان نسبية حول سلوك العامل تتطلب الإجابة بنعم أو لا، يملأها المشرف ويحللها خبير.	-موضوعية (تركز على سلوك العامل) -قليلة الأخطاء (الإجابة بنعم، لا) -لا يوجد تحيز (المشرف لا يعلم الأوزان)
تقارير الكفاءة	-تضم معايير عن صفات وسلوك العامل المرتبطة بالأداء. -يتم جمع المعلومات عن أداء العامل لملاء المشاركة لتعطي للمعايير درجات.	-تمزج بين الصفات الكمية والكيفية. -الشفافية والدقة. -يمكن للعامل مناقشة نتائج التقييم (المشاركة) -تحسين العلاقة بين العاملين والمشرفين -ترتب العاملين على أساس درجات فعلية
معايير العمل	-يتم تحديد مستويات متوقعة الأداء ثم يقارن أداء كل عامل بعد قياسه بمذا المعيار.	-الحوار بين المشرف والعامل لاختيار المعايير بفعل المشاركة في إعدادها.
	-وضع أهداف لكل عامل والمقارنة بينها	-تتطلب خبرة ودراية عن العاملين والعمل -تتطلب أهداف محددة. -صعوبة المقارنة بين العاملين
		-صعوبة المقارنة بين العاملين

الإدارة بالأهداف	وبين النتائج يتم تقييم الأداء.	قائم على متطلبات الوظيفة. -تعطى الفرصة للعامل ليقوم نفسه. -يلعب المشرف دور مساعد وشريك. -تنمية مستوى العامل (تغذية مرتدة). -تشجع على الإبداع (العامل يقرر كيفية تحقيق أهدافه).	(لكل منهم أهداف مختلفة). -تركز على النتائج وليس تحسين الأداء مستقبلا. -لا تستطيع التنبؤ بنجاح العامل في وظيفة أخرى. -تعتمد على التقييم الكمي.
---------------------	--------------------------------	--	--

المصدر: صالح عبد القادر، تقييم أداء العاملين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ص 14، 15

خامسا: مجالات استخدامات تقييم الأداء

ويمكن تلخيصها فيما يلي:¹

1. الترقية و النقل: إذ يكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين و بالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.
2. إجراء تعديلات في الرواتب و الأجور: إذ أن تقييم الأداء يسهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، في ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها في تقييم الأداء يمكن زيادة رواتب و أجور العاملين أو انقاصها كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم، إذ عن طريق تقييم الأداء و ما يظهر من نتائج يتم تحديد من يستحق منه علاوة أو مكافأة تشجيعية لنشاطه و أدائه.
3. التعيين: يعتبر تقييم الأداء مؤشرا لعمليات الاختبار و التعيين في المؤسسة، حيث تعتبر نتائجه معيارا هاما للحكم على مدى سلامة اختيار الفرد و تعيينه في العمل الذي يتلاءم مع كفاءته و قدراته.
4. تخطيط الموارد البشرية: تقدم نتائج تقييم الأداء معلومات مفيدة لإدارة الموارد البشرية تساعد في عملية تخطيط هذه الموارد و بالتالي مساعدتها في أداء مهمتها الأساسية على النحو التالي:
-عندما تشير نتائج تقييم الأداء إلى وجود مستوى عالي في كفاءة الموارد البشرية فهذا مؤشر لوظيفة طريق تقييم الأداء و ما يظهر من نتائج يتم تحديد من يستحق منه علاوة او مكافأة تشجيعية لنشاطه و أدائه.
-التخطيط بأن عبء العمل المستقبلي سينفذ في زمن أقل نتيجة ارتفاع هذا المستوى مما يجعل زمن العمل متاح في المستقبل الذي يخطط له أكبر، و هذا يشير إلى احتمالية عدم الحاجة لموارد بشرية مستقبلا لتغطية الزيادة المستقبلية المحتملة في عبء العمل.
-توضح نتائج تقييم الأداء من هم ضعفاء الكفاءة الذين سوف يستغني عنهم ووجوب الاستعاضة عنهم بموارد بشرية جديدة من خارج المنظمة، وهذا يمثل جوهر و صلب عملية تخطيط الموارد البشرية.

¹ فارسي صبرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة، 2015، ص 24.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المورد البشري

إن الفكر الإداري الحديث الذي تتبناه المنظمات حالياً يستوجب تصميم تدريب ينسجم وواقعها وذلك لتحقيق الأداء النوعي والكمي للمورد البشري من جهة وتمكينه من مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة و المتجددة من جهة أخرى.

المطلب الأول: أداء وتدريب الموارد البشرية في المنظمة

إن أداء المورد البشري يعني انجاز الأعمال على مستوى المنظمة بكفاءة وفعالية ويتطلب بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات ونظام معلوماتي راقى وتطوير مستمر للقدرات وكل هذه العناصر تعكس حالة المنظمة وصورتها الحقيقية. و يعد التدريب "تغيير في سلوك الفرد لسد الفجوة المعرفية المهارية بين الأداء الحالي والأداء على المستوى المطلوب".¹ وقد اعتبره (Lancunning) "نشاطا يركز على المستوى الفردي ويساهم في تحسين وتطوير التعارف وأداء المهارات بشكل فعال وزيادة قدرة الأفراد في المنظمة".²

من هنا يمكن القول أن التدريب يهدف إلى الاهتمام بأداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمة، وبنبغي وجود توازن بين الغايات المسطرة وأسلوب الأداء باعتبار أن التدريب يؤثر مباشرة على تعديل الاتجاهات وإثراء المعارف والأسلوب لكل عامل والتي تفرز ما يسمى بدعم الخبرة وبالتالي تحقيق الأداء الفعال. لقد ذكرنا سابقا بأن للأداء علاقة مباشرة بالكفاءة والفعالية، ويعتبر التدريب استثمار يهدف إلى تحسين الكفاءة والقيام بالأمر الصحيحة بالشكل السليم (الفعالية) ومن هنا يمكن القول بأن التدريب يسعى إلى تحقيقهما معا. وعموما يهدف التدريب إلى :

- رفع مستوى المهارة للموارد البشرية وروحها المعنوية في العمل.³
- إتاحة الفرصة للوقوف على كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي و التقني.⁴
- تقليل وقت أداء الخدمة في المنظمات الخدمية وتحسين أسلوب التعامل مع العملاء.⁵
- تذكير العاملين بأساليب الأداء وتعريفهم أولا بأول بالتغيرات والتعديلات التي تدخل عليها وبأسلوب استخدام ما يستحدث من أدوات أو أجهزة أو آلات.⁶

¹ بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص171.

² Lancunning, Developing Human Industrial and Commercial Training, V34, March, 2001, p8.

³ عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص439.

⁴ بن زاهي منصور، الشايب محمد الساسي، التدريب كأحد المقومات الأساسية لتنمية القدرات البشرية نظرة إستراتيجية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة 09 و10 مارس، 2004، ص199.

⁵ إبراهيم إسماعيل حسين الحديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية في الأردن، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010، ص194.

⁶ إبراهيم إسماعيل حسين الحديد، مرجع نفسه، ص193.

المطلب الثاني: تحسين الأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى أداء العاملين وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى المنظمة لتحقيقه.

لذا نرى أن العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي:

أولاً: على مستوى المنظمة¹

ويتم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة على النحو التالي:

- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.
- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.
- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

¹ العربي عطية، مرجع سابق، ص 345.

ثانياً: على مستوى الأفراد¹

ويتم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على مستوى الأفراد على النحو التالي:

- المساهمة في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل.
- تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل.
- زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.
- التركيز على الفرق المدارة ذاتياً كأساس لأداء العمل.
- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل .
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين .
- أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

¹ هناء عبداوي، مرجع سابق، ص178.

خلاصة الفصل

أدى التطور التكنولوجي السريع وحاجة المنظمات إلى السرعة في الانجاز والدقة في الأداء إلى زيادة اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، لما لها من دور فعال ورئيسي في تحسين أداء عاملها وخدماتها المقدمة، حيث سلطنا الضوء في هذا الفصل على التكنولوجيا ومنظومة الشبكات بما فيها الإنترنت والانترانت والاكسترنات وتطبيقاتها المختلفة ثم ايجابيات وسلبيات استخدامها. بالإضافة إلى تناول الأداء الوظيفي بمفهومه وعناصره والعوامل المؤثرة فيه كما عرجنا بشيء من التفصيل على عملية تقييم الأداء الوظيفي الذي تحتاجه كل منظمة للاستفادة من العاملين بشكل سليم، ومحاولة تحسين أداءهم للوصول إلى مستويات عالية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات التي زادت في فعالية المنظمات وفي كفاءة أداء مواردها، ومن هذا المنطلق يبرز الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي وهذا ما سنحاول إثباته في الإطار التطبيقي للدراسة.

A graphic of a scroll with a black outline and a grey shadow on the left side. The scroll is unrolled, showing a white interior. The Arabic text is centered on the scroll.

الإطار
التطبيقي

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ومنهجية وأدوات الدراسة

يتم في هذا المبحث التطرق إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى المنهج الذي أعتمد عليه في الدراسة والأدوات التي استعين بها في جمع المعلومات.

المطلب الأول: التعريف بالبلدية

أولاً: تعريف بلدية المعاضيد

1-تعريف البلدية جغرافيا

إن بلدية المعاضيد هي إحدى بلديات دائرة أولاد دراج-ولاية المسيلة تقع شمال شرق مدينة المسيلة على مسافة تبعد 36:كلم، وتبلغ مساحتها 264 كلم² وعدد سكانها 24189 نسمة خلال الإحصاء العام للسكان والسكن لسنة 2008 نسمة وتتميز بمناخها القاري البارد الممطر شتاء مع تساقط الثلوج والمعتدل صيفا ويعتمد أغلب سكانها في حياتهم اليومية على الفلاحة الجبلية والصناعة التقليدية، وتربية المواشي والأبقار بها 1500 هـ حدائق وبساتين، تمتد على ضفاف وادي فرج والغيل وتشتهر بالفلاحة الجبلية في منطقة الصراء (سفح السلسلة الجبلية) التي بها سهول خصبة ذات المردود الجيد ومناطق غابية بها مختلف أنواع الأشجار خاصة منها شجرة البلوط مما يجعلها تتميز بمناظر طبيعية خلابة، زيادة على ما تحتويه من آثار إسلامية ورومانية خاصة المدينة الأثرية(قلعة بني حماد)التي كانت في يوم ما عاصمة المغرب الأوسط كما تشتهر المنطقة بصناعة الزربية المعضادية المعروفة على المستوى الوطني إلى جانب الصناعات التقليدية الأخرى كصناعة الحصير وأواني الأكل الخشبية منها والفخارية ، وغيرها.

2-حدود بلدية المعاضيد :

يحدّها من الشمال : ولاية برج بوعريّج بلديات (غيلاسة - العش - الرابطة) من الغرب: بلديتي المطارفة والمسيلة من الشرق بلدية أولاد عدي لقبالة ومن الجنوب : بلديتي : اولاد دراج - وبلدية المطارفة.

3-تعريف البلدية تاريخيا:

أصل التسمية (بالنسبة للبلدية)

قبل سنة 1956 كانت البلدية تسمى ببلدية المعاضيد المختلطة وكان مقرها الإداري ببرج بوعريّج وكانت تضم عدة أعراش كبرى نذكر منها على وجه الخصوص (المهدية - سيدي مبارك- رأس الواد-عين تاغروت-غيلاسة -الرابطة-برج الغدير-العش- أولاد خلوف- القصور-القصب- والمعاضيد).

هذان الأخيران هما اللذان يشكلان حاليا بلدية المعاضيد التي أنشئت بموجب المرسوم الرئاسي رقم 56/692 المؤرخ في 1956/06/28، وفي عام 1963 ضمت البلدية إلى أولاد دراج بموجب المرسوم الرئاسي رقم 63/189 المؤرخ في

1963/05/16، غير أنه وفي نفس السنة أعيد إنشاء بلدية المعاضيد الجديدة طبقاً للمرسوم الرئاسي رقم 63/466 المؤرخ في 1963/12/02 وكانت تابعة لدائرة المسيلة ولاية سطيف ، وبمقتضى التقسيم الإداري لسنة 1974 أصبحت بلدية المعاضيد تابعة لدائرة المسيلة-ولاية المسيلة إلى غاية سنة 1985 أصبحت تابعة لدائرة أولاد دراج ولاية المسيلة .

وبلغ عدد سكانها ب: 22222 نسمة حسب إحصائيات سنة 1998 وأصبح عدد سكانها 24189 نسمة خلال الإحصاء العام للسكان والسكن لسنة 2008 ومع عودة الأمن والاستقرار عادت العديد من الأسر التي فرت من ويلات الإرهاب ويتوزع سكان البلدية على عدة تجمعات حضرية هي كالأتي :

التجمع الحضري بشارة (مركز البلدية) : 7098 نسمة ويضم هذا التجمع الحضري المداشر التالية : (بشارة-

الخرزة-لانشاش-لارباع-الجفين-الزرايف - الصماير-الذشرة- بوعروة- أولاد احمد بن عيسى).

التجمع الحضري الزيتون : 8759 نسمة ويضم القرى الزيتون- الخلوة- مراح بوعكاز- الميهة الحمراء- لعشاش .

التجمع الحضري جعونة : 5633 نسمة ويضم القرى جعونة- الطابية-الطاقية - المحصب - الحمار- رشانة-

البويرة- لغوانم- اولاد الديلمي و ولجة الستين .

التجمع الحضري الغيل : 2700 نسمة ويضم القرى أولاد سيدي منصور- الرقطة- السواعدية - المناسير - قليقل

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية المعاضيد

الأمانة العامة

يرأسها الأمين العام للبلدية بالتنسيق مع جميع مصالح البلدية والسهر على حسن سيرها كما يقوم بإعداد جدول الأعمال الخاص بالمجلس الشعبي البلدي وتحرير المداولات ومتابعتها والأمانة العامة هي المشرفة على إدارة البلدية والتنسيق بين مختلف مصالحها والسهر على السير الحسن للبريد الصادر أو الوارد والأمانة العامة بصفة عامة تتكون من ثلاثة مصالح حسب الهيكل التنظيمي العادي بالإضافة إلى مصلحة البيومترى التي استحدثت من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لسنة 2016 والتي هي قيد الاعتماد لدى الوزارة سالف الذكر.

أولاً: مصلحة التنظيم والشؤون العامة

هي عبارة عن تنظيم يتم فيه القيام بعدة وظائف حسب إجراءات معينة بغرض تحقيق أهداف معينة، يقوم بهذه الوظائف عدد من القطاعات الحيوية تتبادل أنواع مختلفة من المعلومات وهي تشمل على ثلاثة مكاتب وهي:

1- مكتب التنظيم

2- مكتب الحالة المدنية

3- مكتب الشؤون العامة

ثانيا: مصلحة الشؤون الإدارية والمالية

1- مكتب تسيير الموظفين

2- مكتب الميزانية والعمليات المالية

3- مكتب الصفقات وممتلكات البلدية

ثالثا: مصلحة العمليات التقنية

1- مكتب التعمير والبناء

2- مكتب الحضيرة والصيانة العامة

رابعا: مصلحة البيومتري

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة إنجازات هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة ، تهدف في مجملها إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية عالية ، و من بين أهم هذه الإنجازات لسنة 2014 رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية و الدوائر القنصلية به و هذا طبقا للقانون الجديد للحالة المدنية رقم 14-08 مؤرخ في 13 شوال عام 1435هـ الموافق ل: 09 أوت 2014 يعدل و يتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389هـ الموافق ل 19 فبراير 1970 ، . و لقد مكن هذا الإنجاز من تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل إلى البلدية الأصلية خاصة بعد التحويل الجذري للمصالح البيومترية لاستخراج جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من الدوائر إلى المقاطعات و البلديات ، كما تم تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على الوثائق الإدارية عبر الانترنت و الحصول عليها من الممثلة الديبلوماسية أو القنصلية المسجلين فيها.

بلدية المعاضيد و على غرار بلديات الوطن من البلديات التي سعت وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك من خلال استحداث المصلحة البيومترية و تتبع التنظيم العام رفقة الحالة المدنية ، و في هذا الصدد عمدت إلى توفير جناح للمصلحة و تجهيزه بجميع الأجهزة اللازمة لذلك مع توفير الموارد البشرية التي ستشرف على العملية و إخضاعهم إلى تكوين على مستوى الدائرة و الولاية لتحقيق الأهداف المسطرة بعصرنه الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام

والاتصال، وكذا تقرب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية، وكان ذلك جليا من خلال الدخول في تطبيق مشاريع إلكترونية تدريجيا، كجواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، والتي كان لها نصيب في الدخول للمشروع كانطلاقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

-المصلحة البيومترية فتحت أبوابها ابتداء من ديسمبر 2015، و تتكون من ثلاث مكاتب تسهر على خدمة المواطن هي مكتب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

مكتب ترقيم المركبات

مكتب رخصة السياقة.

بعد استقبال المواطنين من طرف عون الاستقبال بالمصلحة البيومترية يقوم كل مكتب بمهامه بحسب نوع الطلب

الوارد من المواطن ، حيث أن الوظائف تنحصر كالاتي

مكتب جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترية

تم تحديد أربعة مكاتب و شباك كالاتي:

-شباك لاستقبال الملفات و القيام بعملية حجز المعلومات الأولية (Vérification)

-مكتب لعمليتي الحجز الثانية. (Saisie et Certification)

-مكتب خاص بعملية أخذ البيانات البيومترية ” الصورة و البصمات ، الامضاء. (Enrôlement) ”

-مكتب خاص بعملية التسليم. (Délivrance)

-مكتب خاص بالخادم. (Serveur)

-مكتب خاص بالمهندس. (Transfert)

-تعيين مهندس في الإعلام الآلي ، للإشراف على المصلحة.

كما تم إخضاع مستخدمي المصلحة إلى تكوين على مستوى دائرة أولاد دراج دائرة.

الاجراءات المتبعة

تبدأ عملية المعالجة بأخذ موعد خاص بكل مواطن باستعمال شبكة الانترنت موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ليرسل طلب المواطن إلى محطة التدقيق، يتم من خلالها حجز المعلومات الخاصة بالمواطن كما يتم مسح الصورة و شهادة الميلاد الخاصة بمقدم الطلب، بعد هذه العملية يتم إرسال الملف بعد التثبيت إلى محطة التدوين التي من خلالها يتم إدخال المعلومات المتعلقة بالأب و الأم ، تليها مرحلة المصادقة أين يتم التأكد من صحة المعلومات ثم إرسالها إلى محطة أخذ

المعلومات البيومترية (البصمات - الصورة - الإمضاء) و في الأخير ترسل الملفات عن طريق موقع خاص بهذه العملية إلى مديرية السندات و الوثائق المؤمنة بالجزائر العاصمة.

بعد الانتهاء من عملية إصدار بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر البيومتري على مستوى مديرية السندات و الوثائق المؤمنة ترسل إلى الولاية ثم إلى الدائرة بعدها إلى البلدية من أجل تسليمها إلى المواطن و ذلك بعد تسجيلها على مستوى الشبكة المحلية.

مكتب ترقيم المركبات

في إطار تحسين الخدمة العمومية و تقريب أكثر للإدارة من المواطن ، تم انطلاق عملية لا مركزية استخراج بطاقات تسجيل المركبات على مستوى البلديات في سنة 2016 و هذا تنفيذا لتعليمات السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية و المتضمن تحويل إصدار بطاقة ترقيم المركبات من الدوائر إلى البلديات ، بلدية المعاضيد باشرت عملية استقبال ملفات ترقيم المركبات الواردة من داخل الولاية وكذلك خارج الولاية ابتداء من جانفي 2016 ، وهذا بغية معالجتها واستصدار البطاقة الرمادية للمواطن ، وكذلك استصدار بطاقة مراقبة للوافدين من خارج الولاية.

المكتب يقدم ايضا خدمات في ما يخص توجيه المواطنين و تسهيل استخراج الوثائق عن طريق الشباك الموحد للحالة المدنية (استمارة معلومات + بطاقة الإقامة) ، إضافة إلى تلقي الشكاوي و التصاريح الأمنية و الإجابة عنها.

الاجراءات المتبعة

سخرت بلدية المعاضيد كل الإمكانيات المادية و البشرية لانطلاق العملية ، و ذلك بتوفير مكتب مهياً و مجهز بعتاد الإعلام الآلي ، تم ربطه بالبطاقة الوطنية و البطاقة المحلية بالإضافة إلى تعيين موظفين مؤهلين أسندت لهما مهام هذا المكتب ، كما تم تحديد شبك خاص بإيداع و مراقبة الملفات الخاصة بالبطاقات الرمادية.

مكتب رخصة السياقة

في إطار مجهودات الدولة الرامية إلى عصنة الإدارة الجزائرية وتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية تم تحويل عملية استخراج وثيقة رخصة السياقة من الدوائر إلى البلديات في سنة 2016، وفي السياق ذاته و استنادا لما جاء في توجيهات وزارة الداخلية و الجماعات المحلية باشرت بلدية المعاضيد عملية استقبال ملفات رخصة السياقة ابتداء من سنة 2017 حيث تم توفير جميع الإمكانيات المادية و البشرية لمباشرة العملية بالبلدية ، و ذلك بتحديد مكتب مجهز بوسائل الإعلام الآلي و ربطه بالشبكة الوطنية كما تم تحديد شبك خاص بإيداع الملفات الخاصة برخصة السياقة ، أما بالنسبة للمستخدمين ، فقد تم تسخير أعوان مؤهلين أسندت لهم مهام هذا المكتب و تم اخضاعهم إلى تكوين مكثف بولاية المسيلة و بدائرة أولاد دراج للتحكم في تقنيات الإعلام الآلي الخاصة بإصدار رخصة السياقة.

المكتب يقدم خدمات في ما يخص التكفل باستخراج رخص السياقة سواء بالنسبة للرخص المتلفة و المنتهية الصلاحية أو بالنسبة للرخص الاختبارية للممتحنين الجدد ، أما بالنسبة للرخص الواردة من خارج الولاية : يوفر المكتب وصل إيداع في انتظار وصول شهادة الكفاءة لاستخراج الرخص ، كما يتلقى التصاريح و الشكاوي الأمنية و يجب عنها إضافة إلى استقبال المواطنين و تسهيل عملية استخراجهم للوثائق التالية : (شهادة الإقامة _ استمارة المعلومات الشخصية) و هذا عن طريق الشباك الموحد للحالة المدنية.

الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية :

تكملة لمسار إجراءات العصرية الذي أصبح من السمات الحسنة لعمل مصالح وزارة الداخلية و ما أحدثته من انطباعات حسنة بفضل نجاعة طرق وأساليب التكفل بمصالحهم و إرساء قواعد عمل عصرية مدعومة بموارد بشرية مؤهلة، أحدثت وزارة الداخلية الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية (جواز السفر – بطاقة التعريف الوطنية) و سيتم توسيعه بصفة تدريجية إلى وثائق أخرى ستقوم الوزارة بالإعلان عنها في حينها.

إن الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية هو حل إلكتروني يركز في عمله على مقاطعة ومقارنة قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آلية، و بالتالي فإن هذه المقارنة ستسمح بالتأكد بصفة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة “جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية”، و في حالة وجود اختلاف في المعطيات أو خطأ ما فإن الحل يرفض آليا الطلب المقدم لاستخراج الوثيقة البيومترية.

وقد تمت تجربة استغلال هذا النمط الحديث في التسيير ميدانيا، فأثبتت نجاعته على مستوى ثلاث بلديات بولاية الجزائر ابتداء من 2017/04/20 ، و قد تم تعميمه على مستوى جميع بلديات ولاية الجزائر كمرحلة أولى وتم تعميمه على جميع بلديات الوطن.

إن الغرض من إجراء هذه التجارب على الاستغلال الميداني لهذا الحل في معالجة ملفات طلب الوثائق البيومترية سيمكن السلطات المركزية المختصة من تأطير مساره بالتوازي من الناحيتين التنظيمية و التقنية قصد ضمان بلوغ الغايات المرجوة منه بصفة آمنة و منتظمة، كما سيمكن من وضع مؤشرات مرجعية للأخطاء المحتملة التي قد تحدث عند التطبيق وكيفية معالجتها و ستوجه بصفة مستمرة للممارسين الحلول التي قد تمكنهم من إصلاح الاختلالات أو النقائص المحتملة التي قد تواجههم خلال عملية التطبيق الميداني لهذا الحل الإلكتروني.

الأهداف المنتظرة:

سيتم بفضل هذا الانجاز تحقيق عدة أهداف، منها:

-السرعة في دراسة و مراقبة البيانات و معالجة الملفات.

-إعفاء المواطن من تقديم ملخص شهادة الميلاد 12خ ضمن الوثائق المكونة لملف طلب بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر.

-إعفاء المواطن من تقديم كل الوثائق الموجودة في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغيير بياناتها.

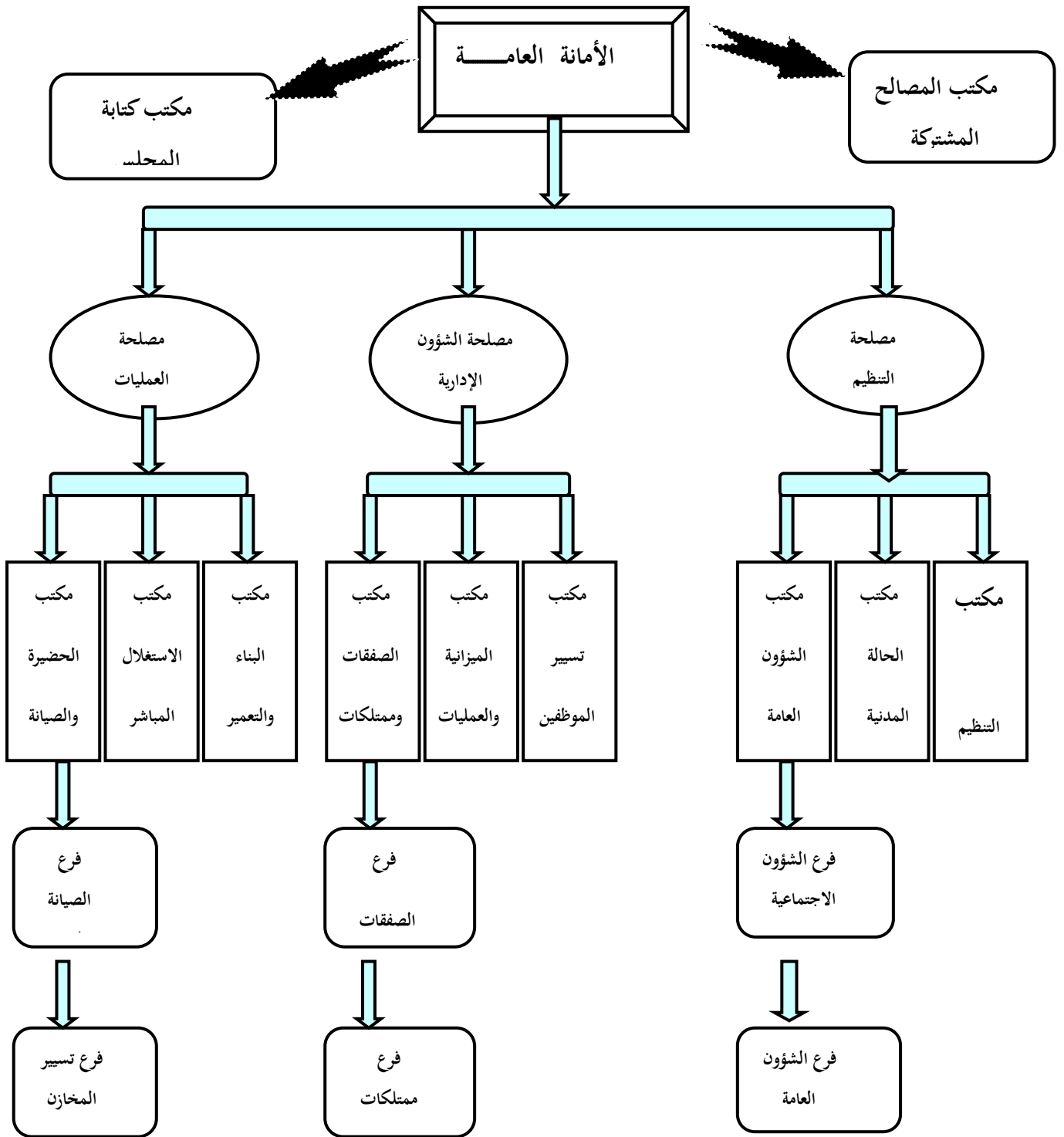
-إعفاء المواطن من المأى اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية.

-حذف عملية أخذ البيانات البيومترية للمرة الثانية من المواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية.

-تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز لأن الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على قواعد المعطيات المركزية.

-اقتصاد الوقت الذي كان مخصصا في السابق لعمليات حجز البيانات.

خامسا: الهيكل التنظيمي العملي لبلدية المعاضيد



شكل رقم (2) يوضح الهيكل التنظيمي العملي لبلدية المعاضيد

المصدر: بلدية المعاضيد

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سنحاول أن نعرض المنهجية المتبعة في هذه الدراسة وذلك بالتطرق إلى منهج الدراسة، حدود الدراسة، مجتمع عينة الدراسة، وأدوات الدراسة بالإضافة إلى تفرغ وتحليل بيانات الاستبيان الموجه إلى أفراد العينة.

المطلب الاول: منهجية الدراسة والخطوات المتبعة

اولا: منهج الدراسة

يعرف المنهج العلمي بأنه "مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة"¹، وقد تكون هذه الحقيقة جديدة أو أن الباحث يرغب إصاها للآخرين بغية تعريفها، فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية. واستجابة لموضوع الدراسة ارتأينا استخدام المنهج الوصفي الذي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول المشكلة أو الظاهرة والتعرف على حقيقتها في الواقع للوصول إلى استنتاجات وتوصيات تسهم في فهم الواقع وتطويره. وقد وقع اختيارنا على هذا المنهج لأن الموضوع المتناول في هذه الدراسة يحتاج أكثر للوصف والتحليل.

ثانيا: حدود الدراسة

لقد تمت هذه الدراسة في إطار حدود بشرية، مكانية، وزمنية، تظهرها فيما يلي:

أ- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من العاملين ببلدية المعاضيد، ولاية المسيلة.

ب- الحدود المكانية: تركزت الدراسة على بلدية المعاضيد، الواقعة في ولاية المسيلة.

ج- الحدود الزمنية: لقد تمت هذه الدراسة الميدانية من خلال تصميم الاستبيان وتحكيمه وتوزيعه وجمع

البيانات وتحليلها وتفسيرها خلال الموسم الجامعي 2019/2018

ثالثا: عينة الدراسة

عينة الدراسة تتكون من عمال البلدية، وبعد تطبيق أداة الدراسة استعدنا 35 استبانة من مجموع 35 الموزعة صالحة للتحليل.

رابعا تقنيات جمع وتحليل ادوات الدراسة

الاستبيان: لتحقيق أهداف الدراسة، وللكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء العاملين، قمنا بتصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، وتم تقسيم

¹ أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي، ط 4، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص121

الاستبيان إلى قسمين، يتضمن القسم الأول البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد العينة (الجنس، العمر المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي) أما القسم الثاني يتضمن المحور الأول الذي يضم الأجهزة والبرمجيات، المحور الثاني قواعد البيانات، المحور الثالث الشبكات والمحور الرابع هو مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل البلدية، المحور الخامس هو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين

أما فيما يخص نوع الأسئلة التي وظفناها في الاستمارة هي:

الأسئلة المغلقة: وهذا بهدف الحصول على إجابات واضحة ومحددة يسهل تبويبها وجمعها في جداول إحصائية لتحليلها.

الأسئلة المفتوحة: وهذا من أجل معرفة آراء الباحثين حول الظاهرة المدروسة والإدلاء بها بكل حرية وبدون أي تقييد.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير الاستبيان

الصدق والثبات:

1-الصدق والثبات تكنولوجيا المعلومات:

1-1-الصدق: - طريقة الاتساق الداخلي: تم حساب صدق الاستبيان عن حساب الاتساق الداخلي عن طريق حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان وعن طريق حساب ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

-أولاً: الطريقة الأولى حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان

الجدول رقم (2) يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للاستبيان تكنولوجيا المعلومات وأبعاده الفرعية.

أبعاد استبيان تكنولوجيا المعلومات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأجهزة والبرمجيات	,853**	0,01
قواعد البيانات	,617**	0,01
الشبكات	,842**	0,01
مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية	,714**	0,01

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد استبيان تكنولوجيا المعلومات كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$)، حيث تراوحت جميعها على التوالي (0,85) و (0,61) و (0,84) و (0,71) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للاستبيان كمؤشر لصدق التكوين في قياس تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: الطريقة الثانية حساب ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

1- حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات محور الأجهزة والبرمجيات مع الدرجة الكلية للمحور كما

هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): مصفوفة ارتباطات عبارات محور الأجهزة والبرمجيات مع الدرجة الكلية للمحور

الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية	
الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية	
1	معامل الارتباط 0,684**	3	معامل الارتباط 0,787**	5	معامل الارتباط 0,733**
	مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000
	حجم العينة 35		حجم العينة 35		حجم العينة 35
2	معامل الارتباط 0,745**	4	معامل الارتباط 0,819**	6	معامل الارتباط 0,577**
	مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000
	حجم العينة 35		حجم العينة 34		حجم العينة 35

**الارتباط دال عند (0.01)* الارتباط دال عند (0.05)

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات (محور الأجهزة والبرمجيات مع الدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,57) و (0,81). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الأول كمؤشر لصدق التكوين في قياس الأجهزة والبرمجيات.

2- حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات محور قواعد البيانات مع الدرجة الكلية للمحور كما هو

مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): مصفوفة ارتباطات عبارات محور قواعد البيانات مع الدرجة الكلية للمحور

الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية	
الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية	
7	معامل الارتباط 0,671**	8	معامل الارتباط 0,789**	9	معامل الارتباط 0,702**
	مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000		مستوى الدلالة 0,000
	حجم العينة 35		حجم العينة 35		حجم العينة 35

**الارتباط دال عند (0.01)* الارتباط دال عند (0.05)

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات (محور قواعد البيانات مع الدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها على التوالي (0,71) و

(0,78) و(0,70). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الثاني كمؤشر لصدق التكوين في قياس قواعد البيانات.

3- حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات محور الشبكات مع الدرجة الكلية للمحور كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (5): مصفوفة ارتباطات عبارات محور الشبكات مع الدرجة الكلية للمحور

الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية	
	معامل الارتباط	12	معامل الارتباط	11	معامل الارتباط	10	معامل الارتباط
0,881**			0,919**		0,832**		
0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة	0,000	مستوى الدلالة	
35	حجم العينة		35	حجم العينة	35	حجم العينة	
**الارتباط دال عند(0.01)*الارتباط دال عند(0.05)							

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات (محور الشبكات مع الدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0,01)$ حيث تراوحت جميعها على التوالي (0,83) و (0,91) و (0,88). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الثالث كمؤشر لصدق التكوين في قياس الشبكات.

4- حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات محور مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية مع الدرجة الكلية للمحور كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): مصفوفة ارتباطات عبارات محور مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية مع الدرجة الكلية للمحور

الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		الدرجة الكلية	
	معامل الارتباط	17	معامل الارتباط	15	معامل الارتباط	13	معامل الارتباط
0,672**			0,374*		0,549**		
0,000	مستوى الدلالة		0,027	مستوى الدلالة	0,001	مستوى الدلالة	
35	حجم العينة		35	حجم العينة	35	حجم العينة	
		الارتباط دال عند(0.01)*الارتباط دال عند(0.05)	0,366*	معامل الارتباط	16	0,515	معامل الارتباط
			0,030	مستوى الدلالة		0,002	مستوى الدلالة
			35	حجم العينة		35	حجم العينة

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات (محور مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية مع الدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0,01)$ وهي العبارات (17/14/13) حيث بلغت قيم معاملات ارتباطها على التوالي (0,54) و (0,51) و (0,67). أما بالنسبة

للعبارتين (16/15) فقد جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) حيث بلغت قيمتي معاملي ارتباطهما على التوالي (0,37 / 0,36). وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الرابع كمؤشر لصدق التكوين في قياس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية

ثبات الاستبيان:

أولا: معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي: تم التأكد من ثبات استبيان تكنولوجيا المعلومات عن طريق حساب تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ فتحصلنا على النتيجة التالية:

الجدول رقم (7): يوضح معامل ألفا كرونباخ لاستبيان تكنولوجيا المعلومات.

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	أبعاد استبيان
06	0,811	الأجهزة والبرمجيات
03	0,519	قواعد البيانات
03	0,849	الشبكات
05	0,438	مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية
17	0,793	الدرجة الكلية للاستبيان

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد استبيان تكنولوجيا المعلومات جاءت مرتفعة حيث تراوحت بين (0,84/0,43) وللاستبيان ككل (0,79) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات الاستبيان، وهذا يعني أن الاستبيان يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية.

-الصدق والثبات لاستبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية:

-الصدق: تم حساب صدق الاستبيان عن طريق حساب الاتساق الداخلي بطريقة:

-حساب معامل ارتباط عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستبيان:

الجدول رقم (8) مصفوفة ارتباطات عبارات لاستبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي

البلدية مع الدرجة الكلية للاستبيان

الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط	الدرجة الكلية	معامل الارتباط

3	معامل الارتباط	,758**	6	معامل الارتباط	,828**	9	معامل الارتباط	,655**
	مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000		مستوى الدلالة	0,000
	حجم العينة	35		حجم العينة	35		حجم العينة	35

** الارتباط دال عند (0.01) * الارتباط دال عند (0.05)

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات لاستبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية والدرجة الكلية للاستبيان جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) = α حيث تراوحت " جميعها بين (0,65) و (0,83)، وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للاستبيان كمؤشر لصدق التكوين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية.

2- ثبات الاستبيان: تم التأكد من ثبات لاستبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية بطريقة: معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي: تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا الاستبيان فتحصلنا على النتيجة التالية:

الجدول رقم (9): يوضح معامل ألفا كرونباخ لاستبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	استبيان ولاء العاملين
09	0,921	الدرجة الكلية للاستبيان

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لاستبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية بلغ (0,921) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات الاستبيان، وهذا يعني أن استبيان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحاً للتطبيق في الدراسة الأساسية.

الدراسة الأساسية:

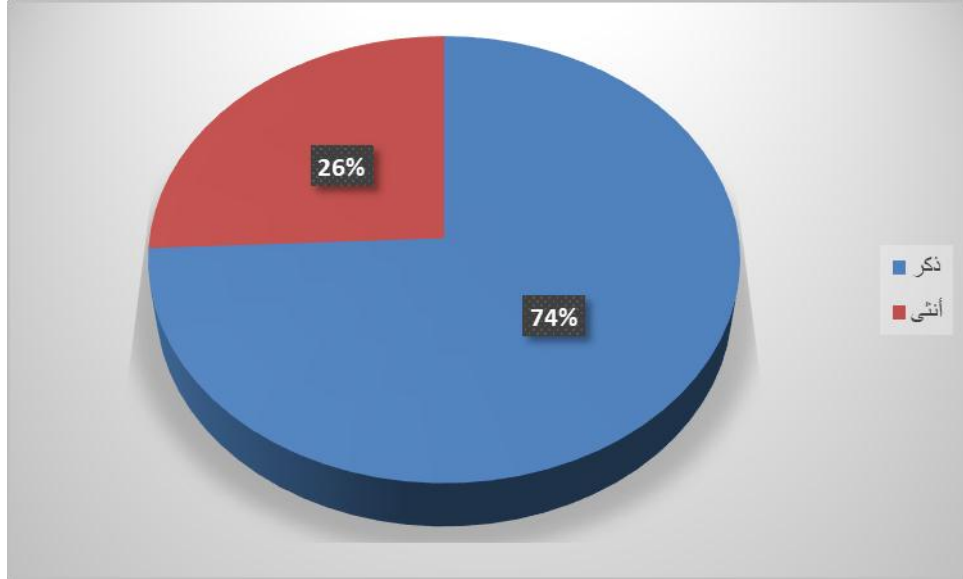
خصائص العينة الأساسية:

1- الجنس:

الجدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
74,3%	26	ذكر
25,7%	9	أنثى
%100	35	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (35) فرداً، نلاحظ أن حجم الذكور (26) بنسبة 74,3%، أما الإناث فقد بلغ عددهن (09) أنثى بنسبة قدرت بـ 25,7% كما هو موضح من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (3) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

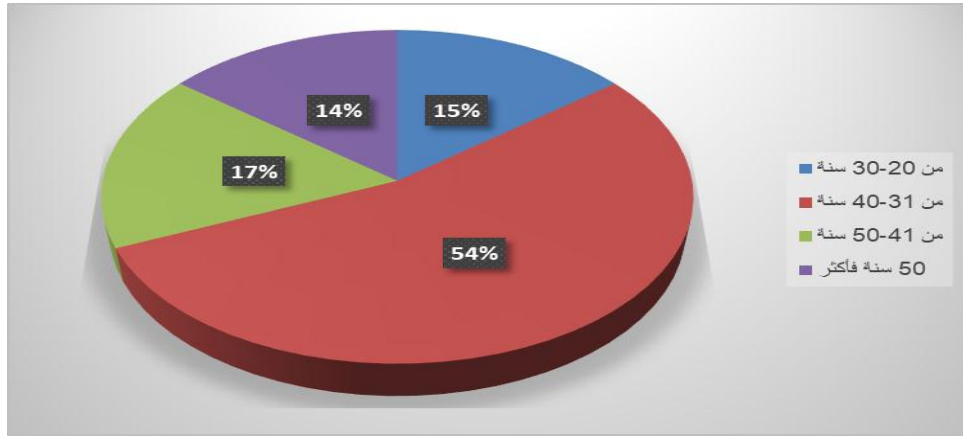
2-العمر:

الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
من 20-30 سنة	5	14,3%
من 31-40 سنة	19	54,3%
من 41-50 سنة	6	17,1%
50 سنة فأكثر	5	14,3%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (35) فرداً، نلاحظ أن (05) أفراد يتراوح سنهم (من 20-30 سنة) بنسبة بلغت 14,3%، أما من تتراوح أعمارهم من (من 31-40 سنة) فقد بلغ عددهم (19) فرد بنسبة قدرت بـ 54,3%، أما من تتراوح أعمارهم (من 41-50 سنة) فقد بلغ عددهم (06)

فرد بنسبة قدرت ب 17,1%، أما من تتراوح أعمارهم (50 سنة فأكثر) فقد بلغ عددهم (05) فرد بنسبة قدرت ب 3,14%، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



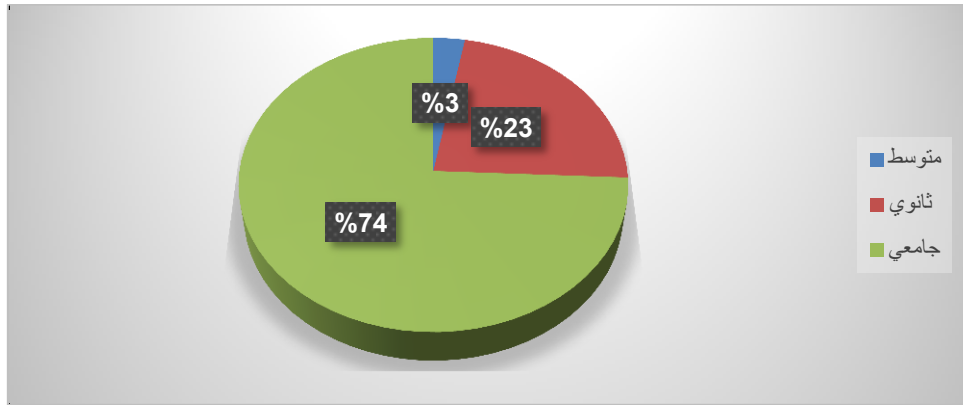
الشكل رقم (4) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

3- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
2,9%	1	متوسط
22,9%	8	ثانوي
74,3%	26	جامعي
100%	35	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (35) فرداً، نلاحظ أن (01) فرد لديهم مستوى تعليمي (متوسط) بنسبة بلغت 2,9%، أما من لديهم مستوى ثانوي فقد بلغ عددهم (08) فرد بنسبة قدرت ب 22,9%، أما من لديهم مستوى جامعي فقد بلغ عددهم (26) فرد بنسبة قدرت ب 74,3%، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (5) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

-عرض وتفسير ومناقشة النتائج

-الاعتدالية:

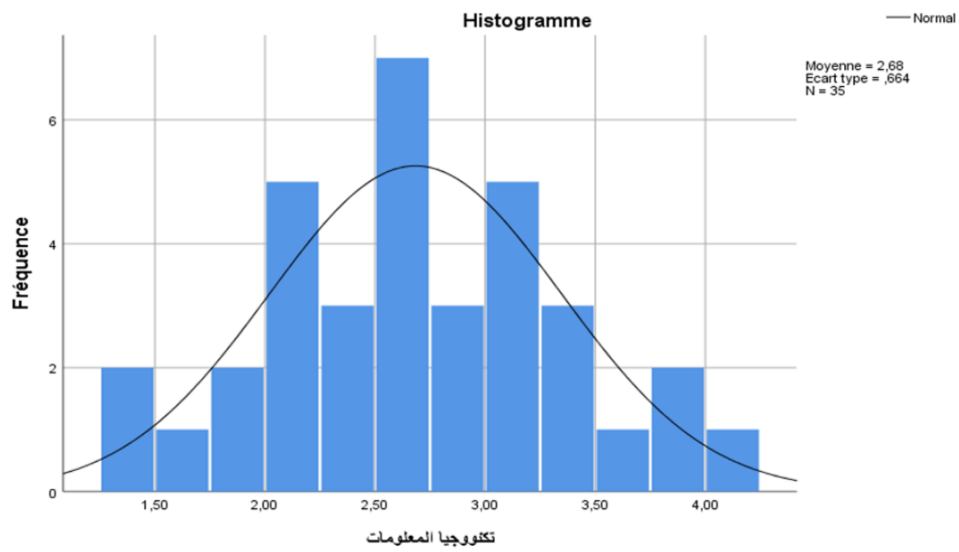
قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة وجب أولاً التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة الحالية والمتمثلة في المتغيرات التالية (متغير تكنولوجيا المعلومات- متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (13) يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة

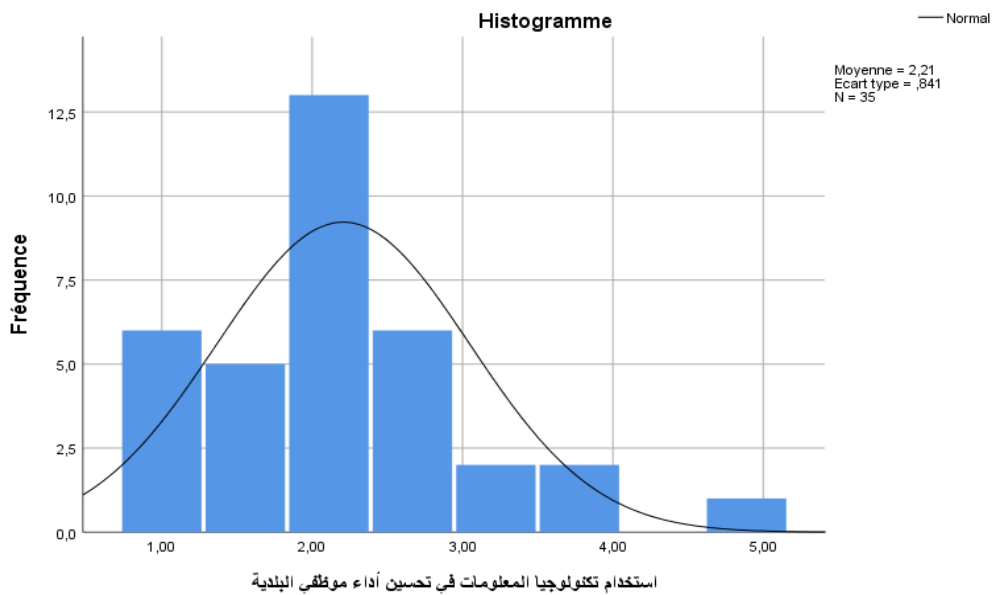
القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المتغيرات
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	
غير دال	0,912	35	0,985	,200*	35	0,071	تكنولوجيا المعلومات
دال	0,004	35	0,898	0,024	35	0,160	استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم اختبار كولموغوروف سميرونوف، واختبار شايبيروا ويلك أن كل القيم بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة وهي متغير تكنولوجيا المعلومات-متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية، جاءت غير دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$) بالنسبة لمتغير تكنولوجيا المعلومات. أما بالنسبة لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية فجاءت دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، مما يجزنا إلى القول بأن بيانات المتغير الأول (المستقل) تتوزع توزيعاً طبيعياً أما بيانات المتغير الثاني التابع فلا تتوزع توزيعاً طبيعياً، ولكن يمكن في هذه الحالة استخدام أساليب الإحصاء البارامترية. وبالتالي فإن كل الأساليب

الإحصائية التي ستستخدم في معالجة مختلف فرضيات وتساؤلات الدراسة الحالية هي أساليب بارامترية. كما هو موضح في الشكلين التاليين:



شكل رقم (6) يوضح التوزيع الطبيعي لمتغير تكنولوجيا المعلومات



شكل رقم (7) يوضح التوزيع الطبيعي لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية

1-الفرضية الأولى: تستخدم البلدية تكنولوجيا المعلومات. واختبار هذه الفرضية تم وصف نتائج استجابات الأفراد على المحور الأول باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فكانت النتائج كالاتي:

جدول رقم (14) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا

المعلومات

رقم العبارة	عبارات ومحاور الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال (معياري الحكم)	مستوى الاستخدام
1	تمتلك البلدية عدد كافي من الحواسيب و الأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.	2,4571	1,17180	[2,6-1.8]	منخفض
2	أجهزة الحاسوب المستخدمة في البلدية متطورة	2,7429	1,09391	[3,4-2.6]	متوسط
3	الأجهزة الموجودة في البلدية توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة	2,7429	1,29121	[3,4-2.6]	متوسط
4	تقوم البلدية بتحديث وتطوير الأجهزة و المعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار	3,2059	1,12221	[3,4-2.6]	متوسط
5	تستخدم البلدية في عملها على برامج حسوبية حديثة	2,8000	1,15809	[3,4-2.6]	متوسط
6	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	2,8571	1,16677	[3,4-2.6]	متوسط
المحور 1	الأجهزة والبرمجيات	2,7933	0,84971		متوسط
7	قواعد البيانات المستخدمة ترتبط بقواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة	2,4571	0,88593	[3,4-2.6]	منخفض
8	تسهل قواعد البيانات تعتبر حافظا لكم هائل من البيانات	2,3429	0,96841	[2,6-1.8]	منخفض
9	استخدام قواعد البيانات يعتبر ضامنا لتوفير المعلومات بتكلفة أقل وسرعة أعلى أي اختصار الوقت و الجهد	1,8000	0,63246	[2,6-1.8]	منخفض

المحور 2	قواعد البيانات	2,2000	0,60065	[2,6-1.8]	منخفض
10	تستخدم البلدية شبكات حواسيب محلية لربط كافة الأقسام المهمة في البلدية	2,6857	1,27813	[3,4-2.6]	متوسط
11	تستخدم البلدية الانترنت لغرض عرض خطوات العمل وتسهيلها	2,6857	1,25491	[3,4-2.6]	متوسط
12	تستخدم الانترنت لتسهيل الاتصال بين أفرادها	3,0571	1,21129	[3,4-2.6]	متوسط
المحور 3	الشبكات	2,8095	1,09451	[3,4-2.6]	متوسط
13	تستخدم البلدية أساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة	2,7143	1,15227	[3,4-2.6]	متوسط
14	تلجأ البلدية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تجنب لأخطأ وانجاز العمل بوقت قياسي	2,6857	1,27813	[3,4-2.6]	متوسط
15	تستخدم البلدية العاملين المؤهلين المتخصصين علميا (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم،)	2,6000	1,09006	[3,4-2.6]	متوسط
16	يملك العاملين في البلدية مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته	2,6571	1,02736	[3,4-2.6]	متوسط
17	تستخدم البلدية الأجهزة الحديثة جنبا إلى جنب مع الوسائل التقليدية .	3,1714	3,30317	[3,4-2.6]	متوسط
المحور 4	مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية	2,7657	0,85884	[3,4-2.6]	متوسط
الاستبيان ككل	استخدام تكنولوجيا المعلومات	2,6836	0,66398	[3,4-2.6]	متوسط

بعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات كل محور والدرجة الكلية لكل محور. ومقارنتها بالمتوسط النظري تبين أن متوسطات درجات أفراد عينة البحث في عبارات المحور الأول (استخدام الأجهزة والبرمجيات) حيث جاءت جميعها متوسطة وتنتمي إلى المجال [3,4-2,6] ما عدى العبارة رقم (1) والتي نصت على "تمتلك البلدية عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي" حيث جاءت منخفضة وتنتمي إلى المجال [1,8-2,6] أما بالنسبة للدرجة الكلية لمحور (استخدام الأجهزة والبرمجيات) فقد جاءت متوسطة بمتوسط حسابي قدره (2,68) أي ينتمي إلى المجال المتوسط [3,4-2,6].

أما بالنسبة لعبارات محور الثاني والمتعلق (قواعد البيانات) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور والدرجة الكلية للمحور. ومقارنتها بالمتوسط النظري تبين أن متوسطات درجات أفراد عينة البحث في عبارات المحور الثاني (قواعد البيانات) حيث جاءت جميعها منخفضة وتنتمي إلى المجال [2,6-1,8] أما بالنسبة للدرجة الكلية

لمحور (قواعد البيانات) فقد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي قدره (2,20) أي ينتمي إلى المجال المنخفض [1,8-2,6]

أما بالنسبة لعبارات محور الثالث والمتعلق (الشبكات) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور والدرجة الكلية للمحور. ومقارنتها بالمتوسط النظري تبين أن متوسطات درجات أفراد عينة البحث في عبارات المحور الثالث (الشبكات) فقد جاءت جميعها متوسطة حيث جاءت تنتمي للمجال [3,4-2,6]. حيث جاءت الفقرة رقم (12) والتي نصت على "تستخدم الانترنت لتسهيل الاتصال بين أفرادها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,05). أما بالنسبة للدرجة الكلية لمحور (الشبكات) فقد جاءت متوسطة. بمتوسط حسابي قدره (2,80) أي ينتمي إلى المجال المتوسط [3,4-2,6].

أما بالنسبة لعبارات محور الرابع والمتعلق (مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور والدرجة الكلية للمحور. ومقارنتها بالمتوسط النظري تبين أن متوسطات درجات أفراد عينة البحث في عبارات المحور الرابع (مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية) فقد جاءت جميعها متوسطة حيث جاءت تنتمي للمجال [3,4-2,6]. حيث جاءت الفقرة رقم (17) والتي نصت على "تستخدم البلدية الأجهزة الحديثة جنباً إلى جنب مع الوسائل التقليدية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,17). أما بالنسبة للدرجة الكلية لمحور (مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية) فقد جاءت متوسطة. بمتوسط حسابي قدره (2,76) أي ينتمي إلى المجال المتوسط [3,4-2,6].

أما بالنسبة للدرجة الكلية للاستبيان (استخدام البلدية لتكنولوجيا المعلومات) فقد جاءت متوسطة. بمتوسط حسابي قدره (2,68) أي ينتمي إلى المجال المتوسط [3,4-2,6].

وهذا يعني أن البلدية تستخدم تكنولوجيا المعلومات وبدرجة متوسطة..

2-الفرضية الثانية: تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t-test) لعينة واحدة فكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم:(15) يوضح نتائج اختبار (t-test) لاستجابات أفراد العينة على المحور لمعرفة مستوى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية

رقم العبارة	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	القرار	الدرجة

1	استخدامك لتكنولوجيا المعلومات ساهم في تحسين أداء عملك داخل البلدية	1,7429	0,78000	3	-1,25714	-9,535	0,000	دال	منخفضة
2	استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد في تحسين وكفاءة الخدمات المقدمة للأفراد داخل وخارج البلدية	2,0571	1,10992	3	-0,94286	-5,026	0,000	دال	منخفضة
3	استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد في درجة التزامك بعملك داخل البلدية	2,5143	1,09468	3	-0,48571	-2,625	0,013	دال	منخفضة
4	استطاعت تكنولوجيا المعلومات المساهمة في تحسين إنتاجية العمل	2,0000	0,97014	3	-1,00000	-6,098	0,000	دال	منخفضة
5	استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية ساهم في تسهيل عملك وتقليل من الصعوبات	2,0571	0,96841	3	-0,94286	-5,760	0,000	دال	منخفضة
6	استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل البلدية غير من نمط وسلوك عملك	2,3714	1,13981	3	-0,62857	-3,263	0,003	دال	منخفضة
7	استخدام تكنولوجيا المعلومات خفف من ضغوط العمل	2,2571	1,19663	3	-0,74286	-3,673	0,001	دال	منخفضة
8	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في انجاز عملك بأقل جهد وتكلفة	2,0286	1,01419	3	-0,97143	-5,667	0,000	دال	منخفضة
9	استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في توزيع المسؤوليات والمهام بدقة	2,8286	1,31699	3	-0,17143	-0,770	0,447	غير دال	متوسطة
	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية	2,2063	0,84109	3	-0,79365	-5,582	0,000	دال	منخفضة

بعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية. ومقارنتها بالمتوسط النظري تبين أن متوسطات درجات أفراد عينة البحث في عبارات المحور جميعها جاءت منخفضة ودالة إحصائياً حيث جاءت تنتمي للمجال [2,6-1,8]. ما عدى العبارة رقم (9) حيث جاءت متوسطة و غير دالة إحصائياً والتي نصت على "استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في توزيع المسؤوليات والمهام بدقة" حيث تنتمي للمجال [3,4-2,6] وعند إجراء المقارنة بين المتوسطات الحسابية لعبارات المحور مع المتوسط النظري البالغ (3)

تبين أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة [0,01] لصالح المتوسط النظري. وما يؤكد ذلك هو قيم اختبار (T-test) الموضحة في الجدول أعلاه حيث جاءت جميعها دالة إحصائياً ما عدى العبارة رقم (9). أما بالنسبة للدرجة الكلية لمحو مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية. وبعد استخراج المتوسط الحسابي الذي بلغ (2,20) درجة وبانحراف معياري قدره (0,84) درجة، وعند إجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط النظري البالغ (3) درجة، حيث أن الفرق بين المتوسطين بلغ (-0,79365) درجة، [وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال إحصائياً بين كلا الوسطين المحسوب والنظري لصالح النظري، وما يؤكد ذلك هو قيمة (ف) التي بلغت (-5,582) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)]. ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

وهذا يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في تحسين أداء موظفي البلدية من وجهة أفراد عينة وبدرجة منخفضة..

فرضيات الفروق:

- 1- يختلف تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لـ: -
-الجنس: وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:
- جدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار "ت" ودلالاتها الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات الجنسين (ذكور/إناث) في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية

المتغير	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفيها	ذكر	26	2,3291	0,90293	1,493	33	0,145	غير دال
	أنثى	9	1,8519	0,51819				

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك تقارب بين متوسطي الجنسين (ذكور/ إناث) في الدرجة الكلية مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية حيث بلغ متوسط الذكور (2,32) أما متوسط للإناث فقد بلغ (1,85) وما يؤكد عدم وجود فروق بين الجنسين هو قيمة T-TEST والتي بلغت على (1,493) حيث جاءت غير دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة [$\alpha = 0.05$] من هنا يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين (ذكور/إناث) في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية. وعليه نستنتج عدم تحقق الفرضية الجزئية.

2- يختلف تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لـ: العمر: ولمعالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار التباين الأحادي كما هو مبين في الجدول التالي:

- جدول رقم (17) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على محور تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لمتغير العمر

القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة (f)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
غير	0,395	1,025	2,170	3	2,170	بين المجموعات
دال			21,883	31	21,883	داخل المجموعات
			////////////////	34	24,053	الكلية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار الفرق (F) "تحليل التباين الأحادي" (One-Way ANOVA) بلغت (1,025) بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في (تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفيها) - تبعاً لمتغير العمر وهذه القيمة جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha = 0,05$)، وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية - تبعاً لمتغير العمر.

3- يختلف تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لـ:

المستوى التعليمي: ولمعالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار التباين الأحادي كما هو مبين في الجدول التالي:

- جدول رقم (18) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق

بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على محور تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على

موظفي البلدية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

القرار	الدلالة الاحصائية	قيمة (f)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين	
غير دال	0,935	0,067	0,050	2	0,100	بين المجموعات	تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفيها)
			0,749	32	23,953	داخل المجموعات	
			//////////	34	24,053	الكلية	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار الفرق (F) "تحليل التباين الأحادي" (One-Way

ANOVA) بلغت (0,067) بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في (تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي

البلدية - تبعاً لمتغير المستوى التعليمي وهذه القيمة جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$),

وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة في (مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا

المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي).

4- يختلف تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لـ:
 -الخبرة (مدة العمل في البلدية): ولمعالجة هذه الفرضية تم استخدام اختبار التباين الأحادي كما هو مبين في
 الجدول التالي:

-جدول رقم (19) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق
 بين متوسطات درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على محور تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء
 موظفي البلدية) تبعاً لمتغير الخبرة (مدة العمل في البلدية).

القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة (f)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
غير دال	0,739	0,422	0,315	3	0,944	بين المجموعات
			0,745	31	23,109	داخل المجموعات
			////////////////	34	24,053	الكلية
						تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفيها)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار الفرق (F) "تحليل التباين الأحادي" (One-Way ANOVA) بلغت (0,422) بالنسبة لأفراد عينة الدراسة في (تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية) -تبعاً لمتغير الخبرة (مدة العمل في البلدية). وهذه القيمة جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$)، وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في (مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لمتغير الخبرة (مدة العمل في البلدية)).

5- يختلف تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لـ: الدرجة الوظيفية (المسمى الوظيفي): وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

- جدول رقم (20) يوضح نتائج اختبار "ت" ودلالاتها الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات (الموظفين/إطارات) في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية

المتغير	الوظيفة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية	موظف	15	1,9556	0,56155	-1,560	33	0,128	غير دال
	إطار	20	2,3944	0,97298				

نلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك تقارب بين متوسطي المسمى الوظيفي (موظف/ إطار) في الدرجة الكلية مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية حيث بلغ متوسط الذكور (1.95) أما متوسط للإناث فقد بلغ (2,39) وما يؤكد عدم وجود فروق بين الجنسين هو قيمة T-TEST والتي بلغت على (-1,560) حيث جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة [$\alpha=0.05$] من هنا يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية تبعاً لـ: الدرجة الوظيفية (المسمى الوظيفي). وعليه نستنتج عدم تحقق الفرضية.

خلاصة:

لقد كان هدف الدراسة هو معرفة مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء المورد البشري(العاملين) وقد قمنا بتجسيد الطابع النظري على ارض الواقع من خلال تطبيقه على عمال بلدية المعاضيد كنموذج للدراسة، والتي أظهرت مدى اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات بدرجة معقولة ومتوسطة ما ساهم في رفع اداء عاملها ولو بشكل بسيط من حيث تسهيل العمل وتقليل الجهد ومرونة الاداء وجودة الخدمة المقدمة. بالإضافة لوجود تطلعات مستقبلية حول تفعيل استخدامها ما ينعكس ايجابا على اداء المورد البشري وكفاءته.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ومنهجية وأدوات الدراسة.

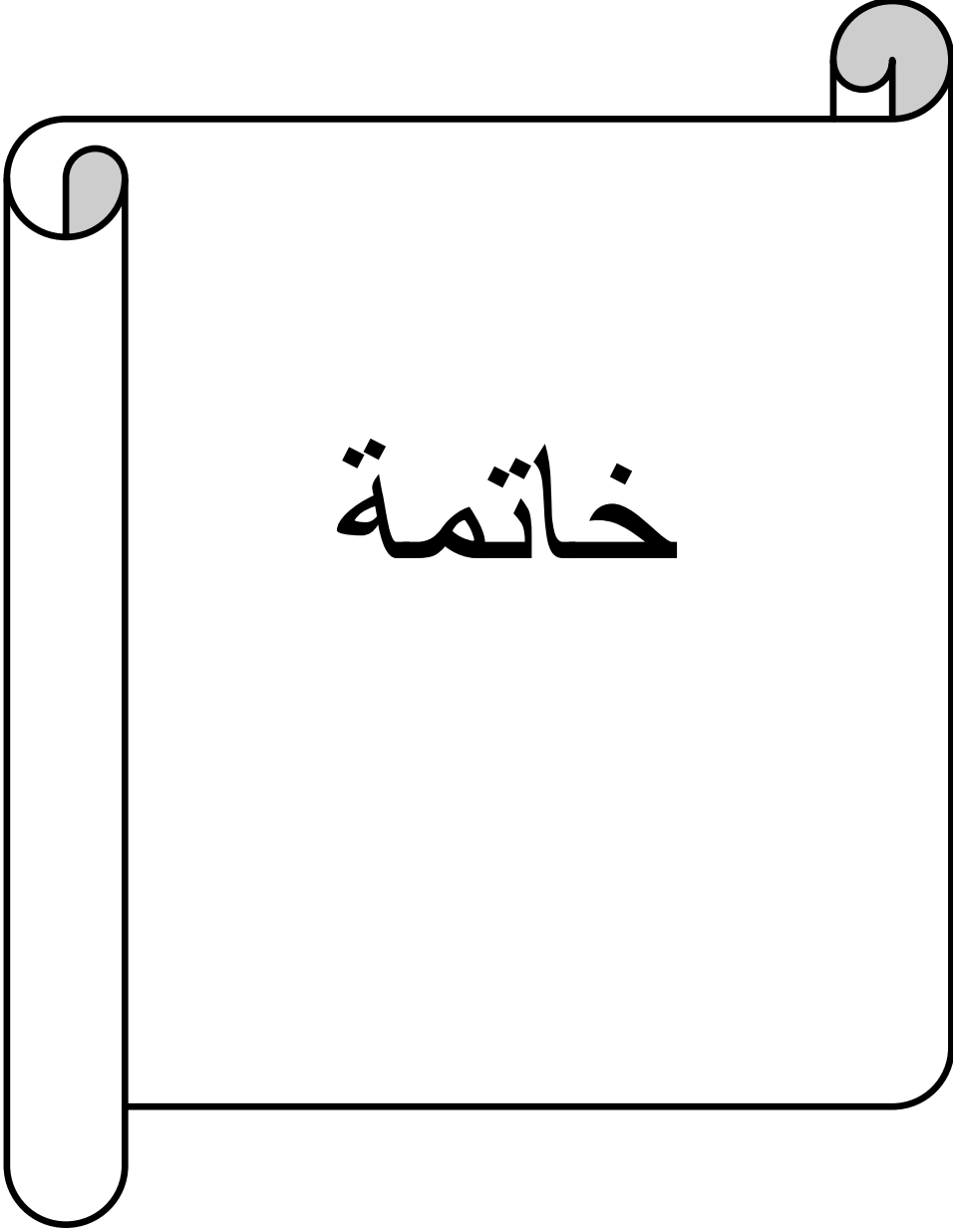
المطلب الأول: التعريف بالبلدية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الأول: منهجية الدراسة والخطوات المتبعة

المطلب الثاني: تحليل وتفسير الاستبيان



الخاتمة:

هدفنا في هذه الدراسة الى توضيح دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي في المصالح العمومية وقد اخترنا البلدية كنموذج للدراسة. ولتحقيق هذا الهدف تم استعراض الإطار النظري والمفاهيمي للموضوع قصد الوقوف على خلفيته النظرية وتمحيص الدراسات السابقة بشأنه والاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في إشكالية الدراسة بوضوح ثم صياغتها في سؤال جوهري ومجموعة من الفرضيات، بعدها استعرضنا الإطار الميداني والذي يعد تجسيدا للإطار النظري على أرض الواقع.

فيما يلي سنلخص كل ما جاء في الدراسة، حيث سنقوم بمناقشة النتائج ثم سنعرض المساهمات النظرية وفي الاخير النتائج والمقترحات.

مناقشة النتائج:

من خلال هذه الدراسة تطرقنا الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء العاملين وذلك بطرح الاشكالية التالية: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء العاملين؟، يندرج تحت هذه الاشكالية اربع تساؤلات فرعية، تم صياغة فرضية عامة ومجموعة من الفرضيات الفرعية تم اختبارها وتحديد درجة تحققها. وعليه يظهر تحقق الفرضيات على النحو التالي:

تحقق الفرضية الاولى: تستخدم البلدية تكنولوجيا المعلومات بدرجة متوسطة حيث انها تمتلك المكونات المادية والشبكات كما تستخدم الانترنت لتسهيل التواصل وتستخدم مختلف الاجهزة الحديثة جنبا الى جنب مع الوسائل التقليدية.

الفرضية الثانية (فرضية الفروق): عدم تحقق الفرضية حيث من خلال تحليل البيانات وجدنا انه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين (ذكور/إناث)، المستوى التعليمي، الاقدمية والخبرة والدرجة الوظيفية، في مستوى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفي البلدية.

تحقق الفرضية الثالثة: تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية بدرجة منخفضة من حيث تحسين الكفاءة والفعالية والانتاجية ، تسهيل العمل وتقليل الجهد والتكلفة واخيرا توزيع المسؤوليات والمهام وبدرجة منخفضة.

المساهمة النظرية للدراسة:

من خلال اختبار فرضيات الدراسة وجدنا ان البلدية تستخدم تكنولوجيا المعلومات كما انها تساهم بشكل ضعيف الى حد ما في تحسين الاداء من خلال تحسين الكفاءة والفعالية، الانتاجية، تقليل الجهد والتكلفة، توزيع المهام والمسؤوليات...

اضافة بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتفعيل دورها في تحسين الاداء وجودة الخدمة المقدمة من اجل اثراء المكتبة الخاصة بمثل هذه الدراسة.

المساهمة الميدانية للدراسة:

- يحسن استخدام تكنولوجيا المعلومات من اداء الموظفين داخل البلدية
- يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية وكفاءة الاداء والخدمة المقدمة وتسهيل العمل وتقليل التكلفة والجهد والوقت المبذول، كما انها تساعد في تقسيم المهام والمسؤوليات

نتائج الدراسة:

- وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين اداء العاملين مما يؤكد ان البلدية تدرك اهمية استخدام هذه التكنولوجيا من اجل الرفع من اداء موردها البشري ومواكبة التطور التكنولوجي الحديث .
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتسهيل العمل، تقليل الجهد والتكلفة وتوزيع المسؤوليات والمهام إذ تعتبر كل من الانترنت والانترانت والاكسترانت وسائل حديثة تساهم عملية الحصول على المعلومات مما يعني سرعة التداول وأداء المهام وتنفيذها.
- عدم وجود فروق تخص استخدام تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات (السن، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة والمسمى الوظيفي)

الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل اليها ارتأينا تقديم هذه الاقتراحات والتوصيات:

1. العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر بما يتناسب مع طبيعة العمل وأيضاً تزويد البلدية بكافة الوسائل الحديثة وربطها بكل ما هو جديد.

2. الربط الحاسوبي الداخلي بين الأقسام الإدارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في انجاز الخدمات.
3. التجديد في الاساليب المستخدمة في الادارة، بمعنى تعميم ونشر مفهوم الإدارة إلكترونية على كافة العمال بكافة مستوياتهم.
4. الاعتماد على المورد البشري المؤهل القادر على استخدام تكنولوجيا المعلومات ومراعات ذلك عند الاختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات.
5. اعداد برامج ودورات تدريبية عملية وليست نظرية من اجل تعريف الموظفين بالطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات (قواعد البيانات، الشبكات، الانترنت ومختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة).
6. تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية ودور هذه التكنولوجيا و أنها ليست تحدي لهم بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من أداءهم وتسهيل مهامهم.

افاق الدراسة: يتعلق موضوع الدراسة بمدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء العاملين، دراسة ميدانية ببلدية المعاضيد، نوه أن ما تم عرضه في هذه الدراسة ما هو إلا جانب بسيط تم التطرق اليه، وان العمل في مجال التقنيات الجديدة والموارد البشرية مزال مستمرا، نقترح إمكانية المواصلة في ميادين أخرى تحت العناوين التالية:

- التوظيف الإلكتروني وأثره على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الكفاءات.
- أهمية التطبيقات الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.



قائمة

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب العربية

1. احمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان، 2005
 2. بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الازياء للنشر والتوزيع، الأردن 2008
 3. د. جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن 2005
 4. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009
 5. محمود الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007
 6. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن
 7. مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2007
- ثانياً: الكتب الأجنبية

1. Luncunning ,Developing Human Industrial and Commercial Training ,V34 ,March,2001
2. Tumer ,Weickgrannt ,Accounting Information Systems-controls and Processes Wiley ,United States Of America,2009

ثالثاً: معاجم

1. محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة، مصر 1995

رابعاً: المذكرات

1. إبراهيم إسماعيل حسن الحديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الموارد البشرية في الأردن، دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان 2010
2. بن جاب الله محمد، اثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية، دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2013
3. توفيق عطية توفيق العجلة، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، ماجستير، كلية إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين 2009
4. جلابي فاطيمة الزهراء، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين حوكمة الشركات، ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2017
5. حريزي فاروق، اثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دكتوراه، علوم التسيير، جامعة المسيلة، المسيلة، 2017
6. حميدة سالم، دروازي عبد الرحيم، تكنولوجيا المعلومات واثار استخدامها على أداء الموارد البشرية، ماستر ، كلية الحقوق، جامعة الجلفة، الجلفة، 2016

7. خالد ماضي أبو ماضي، معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها، ماجستير، كلية العلوم التجارية، الجامعة الإسلامية، غزة 2007
8. سارة قريفي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، 2014
9. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دكتوراه، علوم اقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015
10. طويهري فاطمة الزهراء اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة وهران 2014
11. عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية ، علوم تجارية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2007 .
12. عبد الناصر موسى، نظام مقترح لتقييم أداء الأفراد في المؤسسة الاقتصادية العمومية، دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باجي مختار، عنابة 2004
13. فارسي صبرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة، ماجستير، كلية الحقوق السياسية، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة 2015
14. القري عبد الرحمن، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف 2016
15. مالك فطيمة، تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين، ماجستير كلية العلوم الاقتصادية، جامعة آكلي محند اولحاج، البويرة 2014
16. نهاد حسين محمد خريس، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء، ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط 2011
17. الهزام محمد، تسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة، دكتوراه، علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان 2016
18. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دكتوراه علوم اقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015
19. ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي، ماجستير، علوم اقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2011
- خامساً: المجالات والملتقيات:
1. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، العدد 10، 2012

2. بن زاهي منصور، الشايب محمد الساسي، التدريب كأحد المقومات الأساسية لتنمية القدرات البشرية نظرة إستراتيجية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 9-10 مارس 2004

سادساً: مواقع:

1. www.uobabylon.edu.iq تمت الزيارة يوم 23.2.2019 الساعة 13:17
2. <https://mawdoo3.com> تمت الزيارة يوم 23.4.2019 الساعة 14:59

قائمة الملاحق



- الملحق (1) الاستبيان

- الملحق (2) قائمة الاساتذة المحكمين.

الملحق رقم (1) الاستبيان

الجزء الأول:

البيانات الشخصية:

الجنس : ذكر أنثى

العمر : من 20-30 سنة من 31-40 سنة

من 41-50 سنة من 50 سنة فأكثر

المستوى الدراسي: تكوين مهني متوسط ثانوي جامعي

مدة العمل في البلدية: 1-5 سنوات 6-10 سنوات 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

المسمى الوظيفي: موظف إطار

الجزء الثاني: الأسئلة الموضوعية

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

حدد درجة موافقتك أو عدمها على كل عبارة من العبارات التالية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

البيانات	الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأجهزة و البرمجيات	1	تمتلك البلدية عدد كافي من الحواسيب و الأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي.					
	2	أجهزة الحاسوب المستخدمة في البلدية متطورة					
	3	الأجهزة الموجودة في البلدية توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة					
	4	تقوم البلدية بتحديث وتطوير الأجهزة و المعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار					
	5	تستخدم البلدية في عملها على برامج حاسوبية حديثة					
	6	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد					
قواعد البيانات	7	قواعد البيانات المستخدمة ترتبط بقواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة					
	8	تسهل قواعد البيانات تعتبر حافظا لكم هائل من البيانات					
	9	استخدام قواعد البيانات يعتبر ضامنا لتوفير المعلومات					

					بتكلفة أقل وسرعة أعلى أي اختصار الوقت و الجهد	
					تستخدم البلدية شبكات حواسيب محلية لربط كافة الأقسام المهمة في البلدية	10
					تستخدم البلدية الانترنت لغرض عرض خطوات العمل وتسهيلها	11
					تستخدم الانترنت لتسهيل الاتصال بين أفرادها	12
					تستخدم البلدية أساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة	13
					تلجأ البلدية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تجنب لأخطاء وانجاز العمل بوقت قياسي	14
					تستخدم البلدية العاملين المؤهلين المتخصصين علميا (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم،)	15
					يتملك العاملين في البلدية مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته	16
					تستخدم البلدية الأجهزة الحديثة جنبا إلى جنب مع الوسائل التقليدية .	17

المحور الثاني: أداء العاملين

حدد درجة موافقتك أو عدمها على كل عبارة من العبارات التالية المتعلقة بتقييم ونتائج عملية أداء العاملين

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات	البيانات
					استخدامك لتكنولوجيا المعلومات ساهم في تحسين أداء عملك داخل البلدية	1
					استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد في تحسين وكفاءة الخدمات المقدمة للأفراد داخل وخارج البلدية	2
					استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد في درجة التزامك بعملك داخل البلدية	3
					استطاعت تكنولوجيا المعلومات المساهمة في تحسين إنتاجية العمل	4
					استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية ساهم في تسهيل عملك وتقليل من الصعوبات	5
					استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل البلدية غير من نمط وسلوك عملك	6

				استخدام تكنولوجيا المعلومات خفف من ضغوط العمل	7
				استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في إنجاز عملك بأقل جهد وتكلفة	8
				استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في توزيع المسؤوليات و المهام بدقة	9

10- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بالبلدية

.....

.....

.....

.....

-الملحق (2) قائمة الاساتذة المحكمين.

الرقم	الاستاذ المحكم	الكلية
01	د. القرني عبد الرحمن	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
02	د. غلاب فاتح	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
03	د. بيسار عبد الحكيم	كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
04	. براخلية عبد الغني	كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

الملاحق:
الدراسة الاستطلاعية:
1-الصدق:

Corrélations								
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	الاجهزة والبرمجيات
Q1	Corrélation de Pearson	1	,530**	,527**	,448**	0,286	0,178	,684**
	Sig. (bilatérale)		0,001	0,001	0,008	0,096	0,306	0,000
	N	35	35	35	34	35	35	35
Q2	Corrélation de Pearson	,530**	1	,576**	,555**	,469**	0,132	,745**
	Sig. (bilatérale)	0,001		0,000	0,001	0,004	0,451	0,000
	N	35	35	35	34	35	35	35
Q3	Corrélation de Pearson	,527**	,576**	1	,593**	,378*	0,307	,787**
	Sig. (bilatérale)	0,001	0,000		0,000	0,025	0,073	0,000
	N	35	35	35	34	35	35	35
Q4	Corrélation de Pearson	,448**	,555**	,593**	1	,573**	,371*	,819**
	Sig. (bilatérale)	0,008	0,001	0,000		0,000	0,031	0,000
	N	34	34	34	34	34	34	34
Q5	Corrélation de Pearson	0,286	,469**	,378*	,573**	1	,479**	,733**
	Sig. (bilatérale)	0,096	0,004	0,025	0,000		0,004	0,000
	N	35	35	35	34	35	35	35
Q6	Corrélation de Pearson	0,178	0,132	0,307	,371*	,479**	1	,577**
	Sig. (bilatérale)	0,306	0,451	0,073	0,031	0,004		0,000
	N	35	35	35	34	35	35	35
الاجهزة والبرمجيات	Corrélation de Pearson	,684**	,745**	,787**	,819**	,733**	,577**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	35	35	35	34	35	35	35
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).								
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).								

Corrélations					
		Q7	Q8	Q9	قواعد البيانات
Q7	Corrélation de Pearson	1	0,189	0,220	,671**
	Sig. (bilatérale)		0,277	0,203	0,000
	N	35	35	35	35
Q8	Corrélation de Pearson	0,189	1	,451**	,789**
	Sig. (bilatérale)	0,277		0,006	0,000
	N	35	35	35	35
Q9	Corrélation de Pearson	0,220	,451**	1	,702**
	Sig. (bilatérale)	0,203	0,006		0,000
	N	35	35	35	35
قواعد البيانات	Corrélation de Pearson	,671**	,789**	,702**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	
	N	35	35	35	35
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).					

Corrélations					
		Q10	Q11	Q12	الشبكات
Q10	Corrélation de Pearson	1	,633**	,544**	,832**
	Sig. (bilatérale)		0,000	0,001	0,000
	N	35	35	35	35
Q11	Corrélation de Pearson	,633**	1	,786**	,919**
	Sig. (bilatérale)	0,000		0,000	0,000
	N	35	35	35	35
Q12	Corrélation de Pearson	,544**	,786**	1	,881**
	Sig. (bilatérale)	0,001	0,000		0,000
	N	35	35	35	35
الشبكات	Corrélation de Pearson	,832**	,919**	,881**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	
	N	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01

Corrélations							
		Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية
Q13	Corrélation de Pearson	1	,596**	0,140	0,114	0,052	,549**
	Sig. (bilatérale)		0,000	0,421	0,516	0,767	0,001
	N	35	35	35	35	35	35
Q14	Corrélation de Pearson	,596**	1	,435**	0,207	-0,133	,515**
	Sig. (bilatérale)	0,000		0,009	0,233	0,446	0,002
	N	35	35	35	35	35	35
Q15	Corrélation de Pearson	0,140	,435**	1	,425*	-0,193	,374*
	Sig. (bilatérale)	0,421	0,009		0,011	0,267	0,027
	N	35	35	35	35	35	35
Q16	Corrélation de Pearson	0,114	0,207	,425*	1	-0,095	,366*
	Sig. (bilatérale)	0,516	0,233	0,011		0,588	0,030
	N	35	35	35	35	35	35
Q17	Corrélation de Pearson	0,052	-0,133	-0,193	-0,095	1	,672**
	Sig. (bilatérale)	0,767	0,446	0,267	0,588		0,000
	N	35	35	35	35	35	35
مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية	Corrélation de Pearson	,549**	,515**	,374*	,366*	,672**	1
	Sig. (bilatérale)	0,001	0,002	0,027	0,030	0,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations						
		الاجهزة والبرمجيات	قواعد البيانات	الشبكات	مدى استخدام تكنولوجيا المعلوما ت في البلدية	تكنولوجيا المعلوما ت
الاجهزة والبرمجيات	Corrélation de Pearson	1	,538**	,643**	,339*	,853**
	Sig. (bilatérale)		0,001	0,000	0,047	0,000
	N	35	35	35	35	35
قواعد البيانات	Corrélation de Pearson	,538**	1	,447**	0,223	,617**
	Sig. (bilatérale)	0,001		0,007	0,198	0,000
	N	35	35	35	35	35
الشبكات	Corrélation de Pearson	,643**	,447**	1	,500**	,842**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,007		0,002	0,000
	N	35	35	35	35	35
مدى استخدام تكنولوجيا المعلوما ت في البلدية	Corrélation de Pearson	,339*	0,223	,500**	1	,714**
	Sig. (bilatérale)	0,047	0,198	0,002		0,000
	N	35	35	35	35	35
تكنولوجيا المعلوما ت	Corrélation de Pearson	,853**	,617**	,842**	,714**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	35	35	35	35	35
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).						
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).						

الثبات:

Statistiques de		Statistiques de		Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,811	6	0,849	3	0,519	3
Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,793	17	0,438	5		

-الاستبيان الثاني:

الصدق:

Corrélations											
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	أداء العاملين
S1	Corrélation de Pearson	1	,527**	,401*	,622**	,565**	,474**	,514**	,567**	,385*	,686**
	Sig. (bilatérale)		0,001	0,017	0,000	0,000	0,004	0,002	0,000	0,022	0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
S2	Corrélation de Pearson	,527**	1	,822**	,737**	,654**	,541**	,542**	,704**	,349*	,820**
	Sig. (bilatérale)	0,001		0,000	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	0,040	0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
S3	Corrélation de Pearson	,401*	,822**	1	,692**	,610**	,550**	,435**	,543**	,349*	,758**
	Sig. (bilatérale)	0,017	0,000		0,000	0,000	0,001	0,009	0,001	0,040	0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
S4	Corrélation de Pearson	,622**	,737**	,692**	1	,877**	,585**	,608**	,598**	0,322	,833**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,059	0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
S5	Corrélation de Pearson	,565**	,654**	,610**	,877**	1	,620**	,698**	,597**	,400*	,836**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,017	0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
S6	Corrélation de Pearson	,474**	,541**	,550**	,585**	,620**	1	,747**	,754**	,553**	,828**
	Sig. (bilatérale)	0,004	0,001	0,001	0,000	0,000		0,000	0,000	0,001	0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
S7	Corrélation de Pearson	,514**	,542**	,435**	,608**	,698**	,747**	1	,769**	,626**	,845**
	Sig. (bilatérale)	0,002	0,001	0,009	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
S8	Corrélation de Pearson	,567**	,704**	,543**	,598**	,597**	,754**	,769**	1	,488**	,847**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000		0,003	0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
S9	Corrélation de Pearson	,385*	,349*	,349*	0,322	,400*	,553**	,626**	,488**	1	,655**
	Sig. (bilatérale)	0,022	0,040	0,040	0,059	0,017	0,001	0,000	0,003		0,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
أداء العاملين	Corrélation de Pearson	,686**	,820**	,758**	,833**	,836**	,828**	,845**	,847**	,655**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الثبات

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,921	9

الدراسة الأساسية:

التوزيع الطبيعي:

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
تكنولوجيا المعلومات	0,071	35	,200	0,985	35	0,912
أداء العاملين	0,160	35	0,024	0,898	35	0,004

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

خصائص العينة:

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	26	74,3	74,3	74,3
	أنثى	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 30-20 سنة	5	14,3	14,3	14,3
	من 40-31 سنة	19	54,3	54,3	68,6
	من 50-41 سنة	6	17,1	17,1	85,7
	سنة فأكثر 50	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

التمستوى					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	1	2,9	2,9	2,9
	ثانوي	8	22,9	22,9	25,7
	جامعي	26	74,3	74,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 1-5	17	48,6	48,6	48,6
	سنوات 6-10	6	17,1	17,1	65,7
	سنة 11-15	1	2,9	2,9	68,6
	أكثر من 15 سنة	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الوظيفة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	15	42,9	42,9	42,9
	إطار	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

-اختبار الفرضيات:

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Q1	35	2,4571	1,17180	0,19807
Q2	35	2,7429	1,09391	0,18490
Q3	35	2,7429	1,29121	0,21825
Q4	34	3,2059	1,12221	0,19246
Q5	35	2,8000	1,15809	0,19575
Q6	35	2,8571	1,16677	0,19722
الاجهزة والبرمجيات	35	2,7933	0,84971	0,14363
Q7	35	2,4571	0,88593	0,14975
Q8	35	2,3429	0,96841	0,16369
Q9	35	1,8000	0,63246	0,10690
قواعد البيانات	35	2,2000	0,60065	0,10153
Q10	35	2,6857	1,27813	0,21604
Q11	35	2,6857	1,25491	0,21212
Q12	35	3,0571	1,21129	0,20475
الشبكات	35	2,8095	1,09451	0,18501
Q13	35	2,7143	1,15227	0,19477
Q14	35	2,6857	1,27813	0,21604
Q15	35	2,6000	1,09006	0,18425
Q16	35	2,6571	1,02736	0,17366
Q17	35	3,1714	3,30317	0,55834
مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية	35	2,7657	0,85884	0,14517
تكنولوجيا المعلومات	35	2,6836	0,66398	0,11223

Test sur échantillon unique						
	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Q1	-2,741	34	0,010	-0,54286	-0,9454	-0,1403
Q2	-1,391	34	0,173	-0,25714	-0,6329	0,1186
Q3	-1,178	34	0,247	-0,25714	-0,7007	0,1864
Q4	1,070	33	0,292	0,20588	-0,1857	0,5974
Q5	-1,022	34	0,314	-0,20000	-0,5978	0,1978
Q6	-0,724	34	0,474	-0,14286	-0,5437	0,2579
الاجهزة والبرمجيات	-1,439	34	0,159	-0,20667	-0,4986	0,0852
Q7	-3,625	34	0,001	-0,54286	-0,8472	-0,2385
Q8	-4,015	34	0,000	-0,65714	-0,9898	-0,3245
Q9	-11,225	34	0,000	-1,20000	-1,4173	-0,9827
قواعد البيانات	-7,880	34	0,000	-0,80000	-1,0063	-0,5937
Q10	-1,455	34	0,155	-0,31429	-0,7533	0,1248
Q11	-1,482	34	0,148	-0,31429	-0,7454	0,1168
Q12	0,279	34	0,782	0,05714	-0,3590	0,4732
الشبكات	-1,030	34	0,310	-0,19048	-0,5665	0,1855
Q13	-1,467	34	0,152	-0,28571	-0,6815	0,1101
Q14	-1,455	34	0,155	-0,31429	-0,7533	0,1248
Q15	-2,171	34	0,037	-0,40000	-0,7744	-0,0256
Q16	-1,974	34	0,057	-0,34286	-0,6958	0,0101
Q17	0,307	34	0,761	0,17143	-0,9632	1,3061
مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية	-1,614	34	0,116	-0,23429	-0,5293	0,0607
تكنولوجيا المعلومات	-2,819	34	0,008	-0,31639	-0,5445	-0,0883

Test sur échantillon unique							
	Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	différence à 95 %		
					Inférieur	Supérieur	
Q1	-2,741	34	0,010	-0,54286	-0,9454	-0,1403	
Q2	-1,391	34	0,173	-0,25714	-0,6329	0,1186	
Q3	-1,178	34	0,247	-0,25714	-0,7007	0,1864	
Q4	1,070	33	0,292	0,20588	-0,1857	0,5974	
Q5	-1,022	34	0,314	-0,20000	-0,5978	0,1978	
Q6	-0,724	34	0,474	-0,14286	-0,5437	0,2579	
الأجهزة والبرمجيات	-1,439	34	0,159	-0,20667	-0,4986	0,0852	
Q7	-3,625	34	0,001	-0,54286	-0,8472	-0,2385	
Q8	-4,015	34	0,000	-0,65714	-0,9898	-0,3245	
Q9	-11,225	34	0,000	-1,20000	-1,4173	-0,9827	
قواعد البيانات	-7,880	34	0,000	-0,80000	-1,0063	-0,5937	
Q10	-1,455	34	0,155	-0,31429	-0,7533	0,1248	
Q11	-1,482	34	0,148	-0,31429	-0,7454	0,1168	
Q12	0,279	34	0,782	0,05714	-0,3590	0,4732	
الشبكات	-1,030	34	0,310	-0,19048	-0,5665	0,1855	
Q13	-1,467	34	0,152	-0,28571	-0,6815	0,1101	
Q14	-1,455	34	0,155	-0,31429	-0,7533	0,1248	
Q15	-2,171	34	0,037	-0,40000	-0,7744	-0,0256	
Q16	-1,974	34	0,057	-0,34286	-0,6958	0,0101	
Q17	0,307	34	0,761	0,17143	-0,9632	1,3061	
مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلدية	-1,614	34	0,116	-0,23429	-0,5293	0,0607	
تكنولوجيا المعلومات	-2,819	34	0,008	-0,31639	-0,5445	-0,0883	

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
S1	35	1,7429	0,78000	0,13184
S2	35	2,0571	1,10992	0,18761
S3	35	2,5143	1,09468	0,18503
S4	35	2,0000	0,97014	0,16398
S5	35	2,0571	0,96841	0,16369
S6	35	2,3714	1,13981	0,19266
S7	35	2,2571	1,19663	0,20227
S8	35	2,0286	1,01419	0,17143
S9	35	2,8286	1,31699	0,22261
أداء العاملين	35	2,2063	0,84109	0,14217

Test sur échantillon unique						
	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
S1	-9,535	34	0,000	-1,25714	-1,5251	-0,9892
S2	-5,026	34	0,000	-0,94286	-1,3241	-0,5616
S3	-2,625	34	0,013	-0,48571	-0,8617	-0,1097
S4	-6,098	34	0,000	-1,00000	-1,3333	-0,6667
S5	-5,760	34	0,000	-0,94286	-1,2755	-0,6102
S6	-3,263	34	0,003	-0,62857	-1,0201	-0,2370
S7	-3,673	34	0,001	-0,74286	-1,1539	-0,3318
S8	-5,667	34	0,000	-0,97143	-1,3198	-0,6230
S9	-0,770	34	0,447	-0,17143	-0,6238	0,2810
أداء العاملين	-5,582	34	0,000	-0,79365	-1,0826	-0,5047

الأثر:

Corrélations			
		تكنولوجيا المعلومات	أداء العاملين
تكنولوجيا المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,545**
	Sig. (bilatérale)		0,001
	N	35	35
أداء العاملين	Corrélation de Pearson	,545**	1
	Sig. (bilatérale)	0,001	
	N	35	35

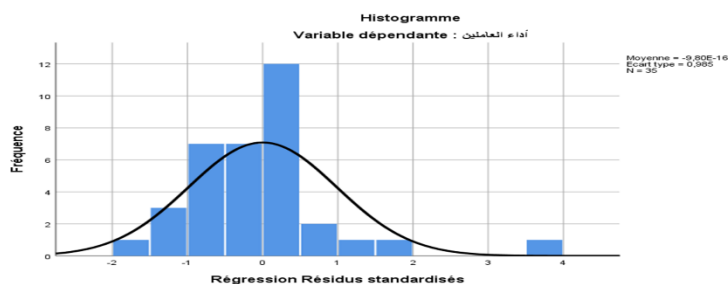
** . La corrélation est significative au niveau 0.01

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تكنولوجيا المعلومات ^b		Introduire

a. Variable dépendante : أداء العاملين
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,545 ^a	0,297	0,276	0,71575

a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات
b. Variable dépendante : أداء العاملين



فرضيات الفروق:

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,147	1	7,147	13,950	,001 ^b
	de Student	16,906	33	0,512		
	Total	24,053	34			

a. Variable dépendante : أداء العاملين
b. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	0,353	0,511		0,692	0,494
	تكنولوجيا المعلومات	0,690	0,185	0,545	3,735	0,001

a. Variable dépendante : أداء العاملين

Statistiques des résidus^a					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	1,2875	3,1153	2,2063	0,45848	35
de Student	-1,07469	2,81889	0,00000	0,70515	35
Valeur prévue standard	-2,004	1,983	0,000	1,000	35
Résidu standard	-1,501	3,938	0,000	0,985	35

a. Variable dépendante : أداء العاملين