



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د

في علم الاجتماع العمل والتنظيم الموسومة بـ:

أثر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بلدية حمادية ولاية تيارت

الإشراف الأستاذة:

د بداوي سميرة

إعداد الطالبة:

بن زينب سعاد

الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	داود عمر
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر "أ"	بداوي سميرة
مناقشا	أستاذ محاضر "أ"	مرياح مليكة

السنة الجامعية: 2023-2024

شكر وتقدير

لا يسعني إلا أن أحمده وأشكر فضله ثم أتوجه بأسى عبارات الشكر والامتنان إلى الأستاذة الدكتورة
بداوي سميرة التي لم تبخل على بالمساعدة بكل الطرق، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى السادة أعضاء لجنة
المناقشة إلى جميع أساتذة قسم العلوم الاجتماعية.

عرفانا بالجميل أتقدم بشكري الخاص إلى زوجي الكريم وأفراد عائلي الفاضلة الذين كانوا سنداً لي لإنجاز
هذا العمل المتواضع.

أود أيضاً أن أشكر موظفي بلدية حمادي وإلى كل من قدم لي يد المساعدة ، فجازاهم الله عني كل الخير وسدد
خطاهم.

إهداء

أهدي عملي المتواضع إلى من أنجباني وربباني، والداي الكريمين أطال الله في عمرهما، إلى زوجي العزيز الذي كان السبب في إنجاز هذه المذكرة حفظه الله وأطال في عمره.

إلى أبنائي الأحباء، إلى إخوتي وأخواتي الذين أشكرهم على الدعم الذي قدموه لي، إلى أستاذتي الفاضلة التي وقفت معي طيلة مدة إنجاز هذا العمل .

إلى موظفي بلدية حمادية الذين وقفوا إلى جانبي لإنجاز هذا العمل.

إلى كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد أشكرهم من أعماق قلبي.

ملخص الدراسة:

تمثلت الدراسة التي قمنا بها تمثلت في إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في المؤسسة بلدية حمادية التابعة لولاية تيارت، بحيث أن المورد البشري له دور كبير في تنفيذ الوظائف المنوطة به في ظل بيئة غلب عليها التطور التكنولوجي وهذا ما يبني عليه عصرنا الحالي الذي نعيشه والمتمثلة في شبكات الانترنت، المعدات التكنولوجية الجدة متطورة.... إلخ من الوسائل التي باتت ضرورية ولا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنها من أجل تقديم الأداء المرجو بأعلى مستوياته.

خلصت دراستنا اعتمادا على المنهج الوصفي وبعد تحليل النتائج الإحصائية التي توصلنا إلى أن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال له أثر كبير في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي مع إعطاء أهمية لعنصر التكوين على هذه الوسائل للارتقاء بالمؤسسة نحو الأفضل.
الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا، تكنولوجيا المعلومات، الاتصال، التكوين، الأداء الوظيفي.

Summary

The study we conducted aimed to highlight the impact of using information and communication technology on the performance of employees in the municipality of Hamadia in the state of Tiaret. The human resource plays a significant role in executing tasks within an environment that requires keeping up with technological advancements, especially in the use of advanced technological and informational equipment in our current era, characterized by the internet, computers, and their peripherals like phones and fax machines, these tools have become essential for institutions and indispensable for achieving optimal performance levels.

Our study, based on a descriptive approach and statistical analysis, concluded that the use of information and communication technology has a significant impact on improving job performance, with an emphasis on training in these tools to enhance the institution towards better outcomes.

Key words:

Technology- Connection Information- Genesis- Functionality

فهرس المحتويات:

شكر وتقدير

إهداء

ملخص الدراسة:

أ..... مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع: 4
2. أهداف الدراسة: 4
3. الإشكالية: 4
4. فرضيات الدراسة: 6
6. الدراسات السابقة: 12
7. النظريات المفسرة للدراسة: 14

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تمهيد..... 18
1. تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال: 19
2. مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... 20
3. خصائص التكنولوجيا: 21
4. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: 21
5. فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال: 22
6. آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: 23
- خلاصة الفصل:..... 24

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي والتكوين

26	تمهيد
26	1. مفهوم الأداء الوظيفي:
27	2. مكونات الأداء الوظيفي ومعاييره:
29	3. عناصر الأداء الوظيفي:
29	4. تقييم أداء الموظفين:
31	5. مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي:
33	6. أبعاد الأداء الوظيفي:
34	7. أهمية الأداء الوظيفي:
35	8. علاقة التكوين بأداء العاملين:
35	9. أثر التكوين على الموارد البشرية:
36	10. أنواع التكوين الإداري:
37	11. عراقيل التكوين:
39	خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة وعرض ومناقشة النتائج

41	1. منهج الدراسة:
41	2. مجالات الدراسة:
42	3. مجتمع وعينة الدراسة:
42	4. أدوات جمع البيانات:
44	5. تحليل وتفسير بيانات الدراسة:
56	6. نتائج الدراسة:
56	7. الإستنتاج العام للدراسة:
59	خاتمة

61..... قائمة المراجع:

65..... الملاحق:

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
44	يمثل توزيع الباحثين حسب الجنس	01
44	توزيع الباحثين حسب المستوى التعليمي	02
45	توزيع الباحثين حسب عدد سنوات الخبرة	03
46	يمثل تجديد المؤسسة للأجهزة بصفة دورية	04
46	يمثل الوسائل الحديثة المرغوب في استخدامها	05
47	يمثل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة	06
47	يمثل أهمية وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم أداء وظيفي جيد	07
48	يمثل توفر المؤسسة على أجهزة الكترونية و بذل المؤسسة مجهودا لتوفير الإمكانيات	08
49	يمثل دور وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء الوظيفي	09
49	يمثل ضرورة وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة و أهميتها	10
50	يمثل كيفية التعيين في المؤسسة	11
50	يمثل ملائمة المواضيع المبرمجة في العملية التكوينية من حيث حداثة المعلومات	12
51	يمثل شمولية عملية البرامج التكوينية على كيفية استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
51	يمثل توفير المؤسسة لبرامج تكوينية تواكب التطورات الحديثة في مجال تخصص وظائف الباحثين	14
52	يمثل تفضيل الباحثين لمكان الدورات التكوينية	15
52	يمثل قيام المؤسسة بتكوين الموظفين بعد الترقية	16
53	يمثل الخضوع لعملية التكوين و نوعه	17
54	يمثل مساهمة البرامج التكوينية في تحسين المهارات ومساهمتها في إنجاح عملية التكوين	18
54	يمثل كفاية مدة التكوين وشموليتها لاكتساب المهارة	19
55	يمثل استخدام المؤسسة لأساليب العرض التكنولوجي و ملائمة البرامج التكوينية من حيث الحداثة	20

مقدمة

مقدمة:

لقد حولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال العالم إلى قرية إلكترونية تتلاشى فيها الحواجز الزمنية ولاشك أن هذا التغير فرض على المؤسسات أن تقدم حلولاً للاستفادة من التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في المؤسسات بما يتماشى مع أهدافها كما فرض عليها أن يقدم المبادرة للاستفادة من التكنولوجيا في رفع مخرجات المؤسسة، فدمج التكنولوجيا في المؤسسات بمختلف أنواعها أصبح مطلباً حيوياً لتطوير البنى والهياكل لما تقدمه التكنولوجيا من نقلة نوعية في إعادة صياغة مفاهيم ومصطلحات عديدة متعلقة بالمؤسسة والتي ارتبط ظهورها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال. ومن أجل أن تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح والبقاء في هذه البيئة يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة إضافة إلى إجراءاتها التقليدية والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسهيل نشاطاتها وعملياتها.

وفي هذا الإطار، فإن الخيار التكنولوجي أصبح تحدياً تنموياً في المقام الأول ولم يعد هناك بديلاً عنه للمؤسسات التي ترغب في تحقيق طفرة تنموية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية لما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من معارف وأدوات تسهم في زيادة الإنتاج والارتقاء بجودته، كما تساهم في تطوير الخدمات وتحقيق التميز في أدائها وتطوير الاتصال داخلياً وخارجياً لذا أصبحت هذه التكنولوجيا موضع اهتمام المؤسسات وركيزة من الركائز الأساسية في الإبداع التقني المعاصر والوسيلة الأوسع انتشاراً والأكثر تأثيراً في المؤسسات.

إن المؤسسة لتحقيق التفوق والتميز يجب عليها الاهتمام بموردها البشري باعتباره العنصر الحاسم في هذه الأمور وهو القادر على رفع كفاءة وفعالية المؤسسة، وبالتالي زيادة قدراتها على التنافس واكتشاف فرص ومجالات جديدة يمكن أن تنطلق بها إلى آفاق التنمية والتطور وذلك عن طريق التكوين هذا الذي زاد الاهتمام به وخاصة في السنوات الأخيرة من قبل الدول نتيجة التغير التكنولوجي وتطور المهارات المطلوبة للتحكم في تقنيات الإنتاج ولا يقتصر ذلك على المؤسسات الاقتصادية فقط، بل يتعدى ذلك إلى باقي القطاعات لما تتطلبه من يد عاملة مؤهلة وقادرة استيعاب التقنيات المتطورة والتكيف مع متغيرات العمل وبالتالي نهدف من خلال هذا العمل المتواضع إلى تسليط الضوء على أهمية استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة في ظل الصراع على البقاء ومتطلبات التحول إلى مؤسسات إلكترونية حديثة تعتمد على التكنولوجيا المتطورة في معاملاتها وإنجاز مهامها ومختلف وظائفها في ظل

الاستثمار في المورد البشري عن طريق إعطاء التكوين أولوية وأهمية بالغة لجعل أداء الوظائف أكثر مرونة وقدرة على تنفيذ قواعد الجودة للتكيف والاستجابة مع المتغيرات التكنولوجية المختلفة والمتسارعة.

وعليه ركزت هذه الدراسة على أثر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ألا وهي بلدية حمادية الكائنة بولاية تيارت، بحيث قسمنا عملنا هذا إلى جانبين، جانب نظري واحتوى على ثلاثة فصول وجانب ميداني تطبيقي تمثل في الفصل الرابع.

وفيما يلي سوف نعرض ما احتوت عليه من فصول:

تناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة يليه الفصل الثاني وكان بعنوان مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أما في الفصل الثالث تطرقنا إلى الأداء الوظيفي والتكوين واخيرا الفصل الرابع والأخير والذي يتعلق بالجانب الميداني للدراسة وما أسفرت عنه من نتائج بعدها خاتمة وصولا إلى المراجع، المصادر والملاحق.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع
2. أهداف الدراسة
3. الإشكالية
4. فرضيات الدراسة
5. تحديد المفاهيم
6. الدراسات السابقة
7. النظريات المفسرة للدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع:**1.1 الأسباب الذاتية:**

محاولة إثراء مكتبة الجامعة بمواضيع تواكب عصرنا وفي تخصصنا وواقع استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة.

موضوع الدراسة عبارة عن اهتمام خاص بدور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وما تقدمه للمؤسسات بما فيها بلدية حمادية.

2.1 الأسباب الموضوعية:

- البحث عن المعوقات التي تواجه العاملين داخل البلدية في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة.
- الدور الفعال الذي تقوم به وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وتقديم الخدمات.

2. أهداف الدراسة:

- التعرف على بعض المشاكل التي تحول دون استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة محل الدراسة.
- معرفة الدور الذي تلعبه وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة .
- إبراز أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تستخدمها المؤسسة لتقديم أحسن الخدمات.

3. الإشكالية:

إن الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة قدم الإنسان ارتبطت به منذ القدم، بحيث أن العملية الاتصالية ساهمت في تسهيل الأنشطة والخدمات سواء بين الأفراد أو بين المؤسسات بجميع أنواعها المختلفة من بينها المؤسسة والمكونة من مجموعة من الهياكل والموارد المادية والمتمثلة في المعدات والتكنولوجيات بالإضافة إلى العنصر البشري الذي يعتبر المحور الأساسي داخل هذه المؤسسة، بحيث أنه يعمل على تفعيل عناصر الإنتاج وتنفيذ جميع المهام من برامج واستراتيجيات لتحسين مستوى الأداء داخل المؤسسة.

لقد تعرضت المؤسسة لمجموعة من التحولات الهامة، بحيث أصبح إلزاما عليها إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى نشاطاتها للمساعدة على تحسين أداء الأعمال مما يسمح بتحقيق خدمات تنافسية وفي المستوى.

تعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أكثر الوسائل أهمية واستخداما في القرن الحالي ووسيلة ضرورية لا نستطيع الاستغناء عنها في عمليات التفاعل وبناء العلاقات داخل المؤسسة في حد ذاتها وبين المؤسسة والجمهور المستفيد من خدماتها، بحيث تساعدنا على مواكبة التطورات العالمية في البلدان المتقدمة في العالم في جميع المجالات، إذ لا يمكن الاستغناء عنها وذلك لما لها من دور فعال في عملية تسيير المؤسسات للوصول إلى أفضل النتائج التي تسعى لتحقيقها حتى تحافظ على بقائها واستمراريتها وهذا دافع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والمواكبة للعصر الذي نعيشه، لما لها من فوائد داخل المؤسسة كتحسين في الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة وهذا يعطي جودة في تقديم الخدمات.

تشكل وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثورة شهدت العديد من التطورات المتلاحقة والتي من أهم ما أسفرت عنه هو اتساع مجالات استخدامها وتطبيقاتها لتشمل القطاعات المختلفة. ولهذا بدأت باستعمالها والاعتماد عليها في إنجاز الأعمال وبالخصوص الإدارة التي صار لزاما عليها المحافظة على استمراريتها بمواكبة التطور التكنولوجي الراهن لتقديم خدمات في المستوى للمواطن.

إن من بين المؤسسات الخدمائية التي أصبح فيها الاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة ملحة مؤسسة البلدية لتقديم أعلى مستويات من الخدمة للمواطنين وقد وقع اختيارنا على بلدية حمادية على غرار البلديات المجاورة لها، بحيث ارتأينا معرفة واقع استخدام وتأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة بها وما مدى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم فإذا كان الأداء مرتفعا فإن ذلك يعدّ مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب، يمكن القول بأن الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة لا يعدّ إلا انعكاسا لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا، وترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة والمتمثلة في مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة الفخر، مرحلة التميز ومرحلة الريادة، حيث تتطور المنظمة من مرحلة نمو لمرحلة أخرى اعتمادا على مستوى الأداء بها.

إن استخدام الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى، فوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الهدف المثير لمواجهة

صعوبة الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج المؤسسة، تحويل الوظائف ومختلف المهام إلى عمليات رقمية وإلكترونية تحتاج إليها المنظمة للقيام بوظائفها في ظل بيئة تتميز بالتغيرات والتطورات بما فيها الانترنت، الهاتف، الحاسب الآلي والفاكس.

يعتبر التكوين من الموضوعات التي تحظى بالاهتمام الكبير داخل الإدارات لارتباطه بمستوى الأداء الوظيفي، إذ أنه من بين الوسائل التي تستخدمها المؤسسة من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والسلوكية للعاملين للارتقاء بالوظيفة، فالمنظمات تهدف من خلال التكوين إلى سد الثغرات المعرفية لديها والتي تؤثر سلباً على أدائها وبالتالي يكون التكوين ضرورة حتمية في حال تراجع مستوى أداء العاملين بسبب نقص في المعرفة .

لقد كان لهذا التطور المعلوماتي حاجة ضرورية لمواكبته و مسايرته الأمر الذي سيكون له التأثير الواضح على الأداء داخل المؤسسة لتطويره وتحسينه لبلوغ أهدافها، فهل تؤثر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة؟.

من خلال ما تطرقنا إليه سابقاً في عرضنا للإشكالية يتبلور لدينا تساؤل رئيس هو كالتالي:

هل تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ؟

تندرج تحت هذا التساؤل تساؤلين هما:

- هل يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة؟.
- هل تساهم الدورات التكوينية والتدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة ؟

4. فرضيات الدراسة:

- توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة.
- الدورات التكوينية والتدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن من الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

5. تحديد المفاهيم:

1.5. تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يعرفها كينيث لودون وجين لودن على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات وهي العتاد المعلوماتي، البرمجيات، التكنولوجيات التخزين كالأقراص الصلبة والضوئية تعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر، بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الصور، الأصوات والفيديوهات.¹

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت لظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة.²

التعريف الإجرائي لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتمثل في جميع الاستعمالات من حواسيب، شبكات الاتصال وأجهزة تناول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال مثل الهاتف، الفاكس، الانترنت .

2.5 مفهوم التكنولوجيا:

التكنولوجيا هي كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله مستعينا بأعضائه وقواها لجسدية وقد وجدت منذ البداية مع الإنسان، كما ارتبط معناها ومضمونها بطبيعة المرحلة التاريخية ومستوى تطور الحياة الاجتماعية إلا أنه يأخذ بعين الاعتبار بأن نوعية الوسائل التي يعتمد عليها لسد هذا العجز يتغير في طبيعتها وفي مداها تبعاً لظروف كل عنصر.³

1 Kenneth C. Laudon and Jain Price Laudon .**Management Information systems.** Managing digital firm. prentice hall. Ninth edition. USA. 2006.P 65.

2 جمال لعامرة مالك علاوي: أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الصغيرة أو المتوسطة، الملتقى الدولي حول: أثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد حيزر، بسكرة، 2007، ص2.

3 جمال أبو شنب: العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة، مصر، 1999، ص28.

إذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرفها على أنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم"¹.

المفهوم الإجرائي للتكنولوجيا:

التكنولوجيا هي طريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجياية لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته. إنها برجة للأفكار والمعلومات والمهارات والمعرفة².

3.5 تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1.3.5 مفهوم المعلومات:

البيانات التي خضعت للمعالجة، التحليل والتفسير بهدف استخراج المقاربات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار ببعضها البعض³.

2.3.5 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي عبارة عن المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات المتعددة على الحاسوب⁴.

- المفهوم الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات:

تعني كل ما يستخدم في مجال التعليم من تقنية معلوماتية كاستخدام الحاسب الآلي وشبكاتة المحلية والعالمية وذلك بهدف تخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات في أي وقت⁵.

¹ عبد الحميد بيجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص80.

² http://gafsa.jeun.fr/montada8_f50/topic-t7927.htm

³ بدر عيسى: جودة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي، مذكرة ت

⁴ عدنان عواد الشوابكة: دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011، ص167.

⁵ الجمعية العلمية: نادي الدراسات الاقتصادية، ملحقة الخروبة، الجزائر، بدون سنة، ص6.

2.3.5 مفهوم تكنولوجيا الاتصال

هي التكنولوجيا التي تسهل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتندرج تحتها أنظمة مثل الهاتف، التلكس، الفاكس، الراديو، التلفزيون والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني¹.

-المفهوم الإجرائي:

هي جميع التقنيات التي تستخدم في الاتصالات ووسائط وأنظمة ومعالجة الإرسال السمعية والبصرية وغيرها بالإضافة إلى توظيف خطوط الاتصال لنقل أنواع وصيغ متنوعة من البيانات، حيث يتم دمج الشبكات السمعية والبصرية وشبكات الحاسوب من خلال نظام مشترك.

4.5 تحديد مفهوم الاتصال:

هو عملية إيصال المعلومات والفهم وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين ولذلك فهي عملية تتكون من مرسل، مستقبل، فترسل المعلومة والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم الرد إلى المرسل². وفي تعريف آخر هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه، اتجاه تسعى إلى تحقيقه، ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها³.

ويعرفه عبد الرحمان عزي على أنه "عملية تحويل المعاني بين أفراد المجتمع"، أو "بناء الفهم المتبادل في إطار التفاعل بين شخصين أو أكثر"، "تبادل المعاني عبر نقل المعلومات"، أو "صيرورة إشراك المعلومات والمشاعر بين الناس عبر تبادل الرسائل اللفظية"، أو "إنشاء فهم مشترك من خلال التفاعل بين شخصين أو أكثر". ويعرفه البعض على

¹ ريتشارد سومبروك: تكنولوجيا الاتصال، <http://www.qFinance.com/dictionary/communicationtechnology> تاريخ الإطلاع 2024/02/20.

² صلاح الشنواي: التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1997، ص258.

³ عابد كمال: تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري-الشباب الجامعي لتلمسان نموذجاً-، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع الاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، سنة 2017، ص 28.

أنه " قضايا اجتماعية أساساً"، وعمامة فإن القدرة على الاتصال مع الآخرين يعزز فرصة الفرد في الحياة في حين أن غيابها يعتبر شكلاً من أشكال الشخصية المرضية¹.

-المفهوم الإجرائي للاتصال:

هو عملية نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما تستخدم بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة².

5.5 تحديد مفهوم الأداء:

كلمة الأداء كانت في البداية أعمال و أشغال أو استغلال ما، لكن اتسع هذا المفهوم بعد فترة وأصبح يعني المنهجية أو الطريقة التي بواسطتها تتمكن المؤسسة من الوصول إلى أهدافها، بالتقدم العلمي والتقني استعملت هذه الكلمة للدلالة على الكفاءة و الفعالية لقياس و تحقيق أهداف المنشأة كما يعرفها عاطف مُجد عبيد "الأداء هو مدى مساهمة العاملين في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكهم أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أساليب الأداء"³.

الأداء هو محصلة الجهد المبذول من فرد أو جماعة بمساعدة آلة أو أداة عمل أو بدونها لتحقيق مخرج معين خلال فترة زمنية⁴

-التعريف الإجرائي لمفهوم الأداء:

الأداء هو تلك النتيجة التي يحققها الفرد أو الجماعة بمستوى معين وبكفاءة وفعالية معينة ضمن البيئة التي توفرها المنظمة.

¹ عبد الرحمان عزي: المصطلحات الحديثة في الإعلام والاتصال، الدار المتوسطة للنشر، دون بلد النشر، سنة 2011، ص 11.

² منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، 2007، ص 20،21.

³ المعجم الوسيط، معجم اللغة العربية قام بإخراجه مصطفى وآخرون، ج1، دار التراث العربي، بيروت، لبنان، بدون سنة، ص 10.

⁴ مروان طاهر الزغي: الرضى الوظيفي، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011، ص 17.

6.5 مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرفه بروكست بأنه تلك العلاقة بين المجهود الذي يبذله العامل والنتيجة المحصل عليها بعد بذل ذلك المجهود وهو معلومة كمية في أغلب الأحيان تبين حالة أو درجة بلوغ الغايات والأهداف والمعايير والمخطط المتبعة من طرف المنظمة.¹

هو نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.²

-التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو سلوك يؤدي إلى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعاً للمعايير الموضوعية والنتائج المحصل عليها من هذا السلوك معبر عنها بوحدات قياس تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة خلال فترة زمنية معينة.

7.5 مفهوم التكوين:

يعرف التكوين على أنه إخراج المعدوم من العدم إلى الوجود ومعناه التدريب، التربية، التعليم، الصنع، الإنشاء، الهيئة والشكل.³

ويعرفه الهيني على أنه تغيير معرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية والمستقبلية لكي يتمكن من الإيفاء بمتطلبات عمله أو أن يطور أداءه العملي والسلوكي بشكل أفضل.⁴

ويعرفه ريمون فاتيه على أنه مجموع العمليات القادرة على جعل الأفراد والعائلات تضمن بكفاءة إنجاز المهمات الحالية والتي تستند إليهم في المستقبل وذلك من أجل السير الحسن للمنظمة.⁵

كما يعرف على أنه عملية تستهدف إجراء تغيير دائم نسبياً في قدرات الفرد مما يساعده على أداء الوظيفة بطريقة أفضل.⁶

¹ شاويش مصطفى نجيب: إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 11.

² عبد الله حمد محمد الجساسي: أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2011، ص 104.

³ قاموس مرشد الطلاب، منشورات ابن رشد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2002، ص 178.

⁴ علي محمد عبد الوهاب: إدارة الأفراد، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1975، ص 266.

⁵ Raymand v. Développement de l'entreprise moderne : d'édition, Paris, 1990, p 55.

⁶ حمداوي وسيلة: إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، قلمة، الجزائر، 2004، ص 99.

التعريف الإجرائي: يتمثل التكوين في مجموعة من الوظائف المخططة مسبقاً والتي تستهدف تزويد العمال بالمعارف والمهارات، المواقف، التصرفات والتي من خلالها يتم تحقيق الأهداف التي تدخل ضمن استراتيجية المنظمة.

6. الدراسات السابقة :

● **الدراسة الأولى:** قام بها الدكتور إبراهيم ناصر جودة بعنوان التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي، بحيث تناول واحدة من أهم قضايا نظم المحاسبة الضريبية في العصر الحالي ألا وهي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن وأثر ذلك على مساعدة النظام الضريبي بتحقيق أهدافه وأيضاً التعرف على العوامل الداعمة والمساعدة للتجربة الأردنية وكذلك على الصعوبات والتحديات التي تواجهها وتقييم التجربة الأردنية بالنسبة للمعايير الدولية في هذا المجال ومعرفة الخطوات التي تحققت والتي لم تتحقق بعد.

لقد خلص الباحث إلى النتائج التالية:

- ساهم إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن بالمساعدة في تحقيق أهداف الضريبة ومنها زيادة التحصيلات الضريبية، زيادة الالتزام بالقوانين الضريبية والعمل على جذب الاستثمارات.
- هناك مجموعة من العوامل المحفزة والمساعدة للتجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي وهي الضغوطات الفنية، التنظيمية والتحديات البيئية.
- يمكن ملاحظة آثار التجربة من خلال:
 - أ- أتمه إجراءات التقدير والتدقيق في الدائرة.
 - ب- الرابط الإلكتروني مع الدوائر والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة .
 - ت- إدخال الخدمات الضريبية الإلكترونية.

● **الدراسة الثانية:** قامت دينا عبد الله صالح عبد الله دكتوراً في القانون التجاري بدراسة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع كفاءة قطاع الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية خلال الفترة بين (1991-2015). بنيت هذه الدراسة على الفرضية التالية: يؤدي توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير ورفع كفاءة الخدمات المصرفية السعودية.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة طردية وثيقة بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية، كما أوضحت نتائج الإطار التطبيقي حيث اتضح أن القوى المهنية العاملة تلعب دورا في تطوير نمو القطاع المصرفي الذي ينعكس إيجابيا على نمو إجمالي الودائع المصرفية وإجمالي صادرات القطاع المصرفي وهذا ما أدى إلى قبول الفرضية التي تنص على "يؤدي توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير ورفع كفاءة الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية".

● **الدراسة الثالثة:** وهي دراسة قامت بها **طويهري فاطمة** لنيل شهادة ماجستير بعنوان: **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (2015)** تخصص إدارة أعمال، دراسة حالة بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت، بحيث أن هذه الدراسة كانت تهدف إلى البحث في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت من خلال طرح التساؤل التالي: ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دينا العولمة؟.

- لقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تباين في استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية في الشركة وفقا للجنس والمستوى التعليمي.

- اعتماد المؤسسة على الطابع الإلكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية ما ينعكس إيجابيا على أداء الموارد البشرية من رفع لفعاليتها وكفاءتها وتحقيق مرونة أكبر في العمل.

● **الدراسة الرابعة:** لبولفراخ شرين (2021): **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية، دراسة حالة للبنك الخارجي الجزائري BEA بـ برج بوعريـريـج،** بحيث سعت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية بالبنك الخارجي الجزائري بولاية برج بوعريـريـج.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات وبعد اختبار الدراسة تم التوصل إلى وجود ارتباط قوي بين المحور التابع وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد التسيير للموارد البشرية محل الدراسة مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري بـ برج بوعريـريـج.

● **الدراسة الخامسة:** قام بها **شادلي شوقي** عبارة عن أطروحة دكتوراه بعنوان **تحليل العوامل المؤثرة على درجة توجه عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال،** بحيث كان

سؤال الإشكالية كالتالي: ما هي العوامل التي تؤثر على درجة توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى الفجوة الرقمية للمؤسسة في ظل الأوضاع الراهنة؟.

استخدم الباحث المنهج التحليلي أما الأدوات فتمثلت في الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية لاستخدامه في حساب بعض المؤشرات الإحصائية ل 41 مؤسسة صغيرة ومتوسطة.

النتائج التي توصل إليها الباحث تمثلت في:

- الاستخدام الضعيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة عبر أغلب بلديات ولاية ورقلة.

- عامل نقص الكفاءة التكنولوجية للموارد البشرية يلعب دورا مهما في درجة تطور استخدام المؤسسة الصغيرة والمتوسطة لهذه التكنولوجيا، فوجود الكفاءات يشجع على اقتراح التكنولوجيات الجديدة التي تتماشى مع أنشطة المؤسسة. عامل المسير من التحكم في التكنولوجيا عامل مؤثر بشكل كبير على توجه المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- سرعة الانترنت تلعب دورا هاما في أداء بعض الخدمات التي توفرها الانترنت للمؤسسة الصغيرة والمتوسطة وهذا يشجعها على استخدام تكنولوجيا متقدمة.

7. المقاربة النظرية للدراسة:

1.7 النظرية الوظيفية:

تظهر البنائية الوظيفية في المنهج الخلدوني من خلال تأكيده على ضرورات الاجتماع البشري وترقية جهود الأفراد والتعاون بين الجماعات والتكامل في منهج ابن خلدون يوضحه من خلال حاجة توافر الضرورات البشرية إلى أكثر من عملية، ويقدم في ذلك الكثير من الأمثلة الاجتماعية لشرح الوظيفة التكاملية¹.

إن العمران لا يقوم إلا من خلال أداء كل فرد للنشاطات والوظائف المنوطة به وهي تتقاطع وتتكامل بطبيعة الحال مع وظائف ونشاطات الأفراد الآخرين وأن تحقق الضرورات والأساسيات التي يلزمها القيام الاجتماعي. ضرورتها مجموعة من العمليات التي تتطلب تعاون وتضامن بين الأفراد².

¹ عبد الباسط عبد المعطي : اتجاهات نظرية علم الاجتماع، مجلس الثقافة والفنون والأدب، الكويت، سلسلة عالم المعرفة، 1981، ص54.

² علي الوردى: منطق ابن خلدون في ضوء حضارته وشخصيته، ط2، بيروت، دار كوفان للنشر، 1994، ص234.

لقد اعتمدنا على هذه النظرية و قمنا بإسقاطها على الموضوع محل الدراسة بحكم أن المنظمة تحتاج إلى عاملين يؤدون مهاماً كل على حدى، إلا أنها تتكامل فيما بينها حتى تصل إلى المستوى المطلوب في أداء نشاطاتها الداخلية والخارجية ولأداء هذه المهام والنشاطات يتطلب ذلك التعاون بين الأفراد العاملين بها مع استخدام وسائل تساعد على ذلك والمقصود بالوسائل في بحثنا المتواضع هذا تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي لها دور كبير وفعل في الربط بين الوظائف وتسهيل التعاون بين الجماعات التي تنتمي إلى المنظمة.

2.7 نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور:

يرى فريدريك تايلور أن الإدارة العلمية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أداءه والتأكد من أنهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة.

يلجأ تايلور على تقسيم العمل وفقاً لطبيعة الأعمال، فالإدارة تخطط وتوجه. والعمال هم المنفذون ويرى بأن تقسيم العمل يسهل من عملية التدريب ويزيد في الخبرة والمهارة مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج كما ونوعاً.

أما فيما يخص قياس العمل ووصفه قام تايلور بدراسة الحركة والزمن للأعمال وذلك بهدف تجنب الحركات غير المفيدة وإهدار الوقت، وبالتالي يتم تحديد حركات الأداء بالتفصيل للعمال مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج في أقل وقت ممكن¹.

ركز تايلور على التحفيز المادي وهو الأجر، إذ اعتمد نظام الأجر بالقطعة فالذي ينتج أكثر يأخذ أكبر أجر واعتبر الحافز المادي المحفز الوحيد للعمال بالإضافة إلى تدريبهم في كل الجوانب الإدارية .

اعتمدنا على هذه النظرية لأنها أشارت إلى استعمال المنهج العلمي في الإدارة وإلى التخصص وتقسيم العمل وهذا أمر إيجابي في الإدارة، كما أشار إلى توصيف العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب وأشارت النظرية إلى التحفيز المادي وهو عنصر مهم جداً في الإدارة من أجل رفع الإنتاج.

يمكن الاستفادة أيضاً من هذه النظرية من المبادئ التي وضعها هنري فايول والمتمثلة في وحدة الأمر، وحدة التوجيه، التدرج والترتيب، نظام مكافأة الأفراد، المساواة، الخضوع، السلطة والمسؤولية، المركزية، الاستقرار في العمل، الانضباط، تقسيم العمل، المبادرة، الابتكار وروح التعاون².

¹ منير بن احمد بن دريدا: استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية التدريب - الحوافز، دار الابتكار، عمان، 2013، ص 61.

² منير بن احمد بن دريدا، مرجع سابق، ص 62.

يمكن الاستفادة من هذه النظرية فيما يلي :

المنظمة تحتاج إلى تقسيم العمل وهذا يسهل الوظائف وتقديم الخدمات على أكمل وجه، كذلك تطرق تايلور إلى عامل الزمن والحركة وإذا أردنا إسقاط ذلك على المؤسسة، فإنه بفضل وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة داخل المؤسسة يمكننا أن نتجنب الحركات الغير المفيدة والتي تستغرق وقتا، إذ أنها تساعد على اختزال الوقت لإنجاز المهام داخل المؤسسة وخارجها بسرعة وبطريقة منظمة، كما تمكن العاملين من التواصل مع بعضهم بشكل سريع وفعال من أجل إنجاز الأعمال.

3.7 نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو: أدى النقد الموجه إلى مدارس النظرية التقليدية إلى ظهور اتجاه جديد في لأواخر العشرينات من القرن العشرين يهتم بالعلاقات الإنسانية وافترضت هذه النظرية أن المنظمات كائنات اجتماعية وأن العاملين داخلها يسعون إلى التعاون والعيش في علاقات ودية وأهم مبادئ هذه النظرية:

- 1- المنظمات كائنات اجتماعية.
 - 2- يشعر الناس بالسعادة والأهمية من خلال علاقات ودية وطيبة مع الآخرين مما يزيد كفاءة الأداء.
 - 3- التخصص وتقسيم العمل المفرطين يؤديان إلى الروتينية مما يفضي إلى السأم والملل.
 - 4- علاقات التعاون والود الاجتماعي أهم من الرقابة والحوافز المادية¹.
- وجوانب الاستفادة من هذه النظرية أنها وجهت أنظار الإداريين إلى الجانب الإنساني للعمال وضرورة الأخذ بعين الاعتبار الظروف النفسية والاجتماعية للعاملين وكذلك ركزت على أهمية التحفيز المعنوي والتنظيم غير الرسمي في المنظمة، هذه الأفكار من شأنها رفع الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

¹ أحمد ماهر: التنظيم الدليل العلمي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، الدار الجامعية، الإبراهيمية، 2007، ص 29.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

1. تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
2. مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3. خصائص التكنولوجيا
4. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
5. فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6. آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خلاصة الفصل

تمهيد:

شهد العالم تغيرات وتحولات هائلة وسريعة خلال السنوات الأخيرة بسبب التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أثرت بشكل مباشر على الحياة الإنسانية وتعتبر التقنية وتقنيات المعلومات والاتصالات من الظواهر الرئيسية المرافقة للعبة مما دفع العديد من الباحثين إلى القيام بالبحوث والدراسات حولها، وقد ساهمت في معظم التقدم الاجتماعي والاقتصادي لكثير من الدول لأنها أصبحت جوهر العملية التنموية الإدارية لأي مؤسسة، كما أن هناك علاقة وطيدة بين التكنولوجيا الحديثة وأداء الموارد البشرية، فكلما اعتمدت المؤسسات على أساليب تكنولوجيا كلما أدى ذلك إلى استمراريتها ونجاحها وبالتالي تطورها وسنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1. تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تميز النصف الثاني من القرن العشرين بما يسمى ظاهرة انفجار المعلومات والتي تعني فسخ المجال واسعا أمام تدفق المعلومات بما لتشمل كافة جوانب الحياة الإنسانية، فالدول الغربية الصناعية الكبرى استثمرت أموالا طائلة لتحقيق فقرة نوعية تقنية هادفة إلى تحقيق الفورية في إيصال الخبر بأشكاله المتعددة سواء كانت سمعية أو بصرية. الأمر الذي أخضع إنتاج المعلومات إلى منطق السوق، فأصبحت سلعة يتوقف رواجها على العرض والطلب¹.

لقد نتج عن الثورة الإعلامية وعن الإرسال العالمي للبرامج الإعلامية حدوث فجوة إعلامية بين الدول المتقدمة والدول النامية نتيجة لاحتكار المتقدمة لوسائل الإعلام العملاقة التي تتحكم في نوع ومسار المادة الإعلامية المتداولة.² مر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمراحل وهي:

1.1 فترة ما قبل التاريخ: مرت في هذه الفترة عدة مراحل للتطور وفيما يأتي أبرزها:

- **البشر البدائيون:** طور البشر البدائيون في فترة ما قبل الميلاد العديد من الوسائل تقنيات المعلومات والتواصل، حيث كانت بمثابة نظام لإدخال نماذج المعلومات التي يعرفونها، فكانوا يخزنون المعلومات التي يحصلون عليها ويعرفونها على شكل رسومات على جدران الكهوف التي يعيشون فيها والتي تضمنت معلومات حول الصيد والحيوانات وباقي الأشياء الموجودة في بيئتهم.³ وفي تلك الفترة كانوا يتحدثون عن طريق إصدار همهمات أو إيماءات باليد كشكل من أشكال الاتصالات الأولية، كما كانوا يستخدمون الطبول والأبواق المصنوعة من قرون الحيوانات أو إشارات الدخان كوسيلة للتحذير من الخطر.
 - **المصريون القدماء:** استخدم المصريون القدماء الحروف الهيروغليفية وهي عبارة عن لغة من الرموز، حيث يتم تمثيل كل عبارة برموز مختلفة وعندما يتم دمجها مع بعضها البعض يكون لها طريقة نطق ومعاني مختلفة.
 - اكتشف الصينيون ورق الكيركاس وهو عبارة عن ورق مصنوع من ألياف الخيزران التي يتم سحقها وغسلها وتصفيتها ومن ثم تسويتها أو فردها وتجفيفها، كما كانت تتم الطباعة على هذا الورق باستخدام كتلة منحوتة من الخشب ومغطاة بالحرير.
 - **العصر الحديث:** مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فترة العصر الحديث بعدة مراحل للتطور أبرزها:
- أ- **الطباعة:** في عام 1954 طور **يوهان غوتنبرغ** من استخدام مطبعة حديثة تستخدم الحروف المصنوعة من صفيحة حديدية ويمكن تغييرها باستخدام إطار مصنوع من الخشب.

¹ Francis Balle/Gerard Eymery: *Des Nouveaux Medias collectionne sais je ?*, Presse universitaire, 4em édition, Paris, 1996, p3.

² بوجلال عبد الله: وسائل وأشكال السيطرة التي تتحكم في نوع ومسار المادة الإعلامية الثقافية، فضاء الإعلام، د، م، ح- الجزائر، 1994، ص 190.

³ جعفر الجاسم: **تكنولوجيا المعلومات**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 35.

ب- برنامج الكمبيوتر: في عام 1983 كتب أوغستا ليدي بايرون أول برنامج كمبيوتر في العالم للعمل مع محرك تحليل للمخترع وعالم الرياضيات تشارلز باييج، حيث تم تصميم هذه الأداة لتكون قادرة على إدخال البيانات ومعالجتها وإنشاء مخرجات على شكل بطاقة، إذ تعد هذه الآلة بأنها أول شكل من أشكال الكمبيوتر الرقمي الأول الذي تم اختراعه بعد 94 عاما من ذلك الوقت.

ج- لغة البرمجة: في عام 1937 طور صامويل مورس لغة البرمجة التي كانت تعتمد على جهاز التلغراف وشفرة موريس، حيث كان يتم إرسال المعلومات إلكترونيا بين طرفين بعيدين من خلال الكابل الذي يربط كلا المکانين، حيث استخدم هذه التقنية يسمح بإرسال واستلام المعلومات وتبادلها على نطاق واسع بين الأشخاص الذين يستخدمون نفس هذه التقنية.

د- الهاتف: في عام 1977 قام عالم يدعى ألكساندر غراهام بيل باختراع وتطوير أول هاتف في العالم.

هـ- الكمبيوتر: خلال فترة 1946 تم تطوير تكنولوجيا الكمبيوتر الرقمي الأول من نوعه في العالم والذي أطلق عليه اسم (ENJAC) وفي السنوات اللاحقة توالى شتى أشكال التقنيات والتصاميم والإضافات على هذه التقنية مثل الشاشة ولوحة المفاتيح والفأرة وغيرها حتى وصل للشكل الذي نعرفه اليوم.

و- الإنترنت: تم اختراع الإنترنت كنتيجة للأبحاث التي أجريت في أوائل عام 1960 من قبل العديد من العلماء في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك بهدف إضافة ميزة التكنولوجيا للكمبيوتر والتي تسمح بتبادل المعلومات حول البحث والتطوير خاصة المجالات العلمية والعسكرية وغيرها¹.

2. مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد عاش الإنسان تطورات فكرية وعلمية عبر فترات حياته جعلته يرقى ويسمو ويتطور وذلك من أجل بناء مجتمع علمي ضخم يجعله يواكب التطورات الأخرى في شتى المجالات وتعتبر التكنولوجيا أحد أسس هذا العمران الضخم والتي أصبحت في الوقت الراهن مقياسا للتخلف والتحضر وهي أحد المواضيع الهامة التي تشغل حيزا كبيرا من الاهتمام على غرار المواضيع الأخرى التي أضحت ترتبط ارتباطا وثيقا بالتكنولوجيا.

تتكون هذه التكنولوجيا مما يلي:

2-1-1- المدخلات: وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج، بحوث، آلات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل وتسهيلات.

2-1-2- العمليات: وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.

2-1-3- المخرجات: وهي المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات².

¹وليد أحمد جابر: طرق التدريس العامة وتطبيقاتها التربوية، دار الفكر، عمان، الأردن، ط 2009، 1، ص 269.
²عبد الحميد بيجت: مرجع سابق، ص 83.

3. خصائص التكنولوجيا: وتتمثل فيما يلي:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله، أهدافه ونظرياته.
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.
- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات، عمليات ومخرجات.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم، التطوير والإدارة.
- التكنولوجيا عملية ديناميكية، أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.

4. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الخصائص التي جعلتها تختلف عن غيرها من التكنولوجيات وتتمثل فيما يلي:
- **الوقاية:** بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة¹.
 - **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
 - **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين شبكات المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
 - **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكوين المجموعة من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
 - **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
 - **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.
 - **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
 - **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
 - **قابلية التحرك والحركية:** أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله، بمعنى من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.

¹ محمد الفيومي، احمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة دون ذكر السنة ودار النشر، الإسكندرية، بدون سنة، ص14.

- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
 - **اللاجمهورية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها، بحيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعة أو من مجموعة إلى مجموعة.
 - **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
 - **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه التكنولوجيات، بحث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي، فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.¹
- 5. فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

- لتكنولوجيا المعلومات فوائد تزيد من أهمية وجودها خاصة في ظل التطور المستمر لوسائل الإعلام والاتصال، نذكر منها ما يلي:
- تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين تسمح بالتواجد في كل مكان.
 - تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
 - العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
 - تمثل أداة لتخفيض المصاريف تحسين الإنتاجية، الكفاءة وتطوير الخدمات.
 - تعطي التفاعل مع تحركات المنافسين بمسيرة التطورات الحديثة التي تفسر طرق الإنتاج والتوزيع.
 - تساعد على الابتكار، التجديد وكذا التفاعل بين تحركات المنافسين، كما تساهم في تقديم عروض ملائمة مع احتياجات العملاء.
 - لخلق الميزة التنافسية وإيجاد أسواق جديدة بأحسن سرعة وأقل ثمنا.
 - تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وتوفير المواد الأولية اللازمة مما يخلق مجالا فسيحا للتعامل فيما بينها.
 - تعد الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع.
 - تمنح فرصة توسيع التجارة الإلكترونية وكذا العمل مع فرق خارجية.
 - تمثل وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.²

¹ مراد ريس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، الجزائر، 2005-2006، ص29.

² إبراهيم بختي: مطبوعة مقرر مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2004/2005، ص46.

6. آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدم لنا العديد من المزايا إلا أن هذا لا يمنعنا من الحديث عن أثارها الإيجابية والسلبية في بعض

النقاط:

1.6 الآثار الإيجابية: تتمثل الآثار الإيجابية فيما يلي:

- الخدمات المقدمة من طرف شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة والاتصالات... إلخ زادت الفرد من شعوره بالحرية وزعزعت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.
- توفر تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال موارد غنية ومهمة ، كما توفر المعلومات في شتى مجالات الحياة كالسفر والسياحة واللهو فضلا عن منتديات النقاش والحوار الالكترونية التي تساهم في الارتقاء والتفاعل والتواصل بين البشر.
- تساعد القوى الحكومية والتنظيمات التابعة لها في التواصل وإنجاز مختلف التنظيمات.
- تساهم في ترويح وبيع مختلف الكتب وتساعد على تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي وفتحت أفقا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.

2.6 الآثار السلبية:

- استمرار التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس ووجود فئات الأميين.
- اقتحام تكنولوجيا المعلومات لحياتنا وأصبح هذا الواقع الافتراضي يسيطر على أفكارنا وذواتنا .

خلاصة الفصل:

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثورة حقيقية في عالم الإدارة مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية وفي مجال التطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة. كما تساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع العمليات الإدارية ، التخطيط بكفاءة وفعالية وتقديم جودة عالية من الخدمات تواكب العصر.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي والتكوين

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. مكونات الأداء الوظيفي ومعايره
3. عناصر الأداء الوظيفي
4. تقييم أداء الموظفين
5. مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي
6. أبعاد الأداء الوظيفي
7. أهمية الأداء الوظيفي
8. علاقة التكوين بأداء العاملين
9. أثر التكوين على الموارد البشرية
10. أنواع التكوين الإداري
11. عراقيل التكوين

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الأداء الوظيفي يعبر عن جهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ويتوقف مستوى الأداء على قدرات، مهارات وخبرات العاملين التي تنبثق عن مجموعة من المنظمات التي تتضمن المؤهلات، الميولات والاهتمامات وغيرها من العوامل، فالأداء المتميز يتركز على خلفية علمية وتأهيل عملي يوضح متطلبات عمل ويبسط إجراءاته وخطواته، حيث تساهم القدرات والخبرات السابقة للعاملين في دعم الابتكار والإبداع في عملية الأداء.

إن عملية تقييم الأداء تعتبر من السياسات الإدارية الهامة لأنها تجبر الرؤساء على متابعة وملاحقة أداء مرؤوسيهم بشكل مستمر وإصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء واجباته ومسؤوليته والتحقق من سلوكه أثناء العمل وفعالته ومدى مساهمته في رفع الإنتاج.

تعتبر عملية تقييم الأداء عملية معقدة لأن الأداء يصعب قياسه وتقييمه خاصة تلك الأعمال التي تعتمد على الطاقة الذهنية والعضلية، إلا أن التطور العلمي أوجد وسائل موضوعية للحكم على كفاءة العاملين وبالتالي سوف ينصب ذلك على نتائج أداء العاملين.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

يشكل الأداء السلوك الوظيفي للموظفين في المنظمات لتحقيق أهدافها وبالتالي تبرز أهمية تحديد مسؤوليات الوظيفة لكي يتسنى لموظف معرفة واجباته وحقوقه ومن ثم ممارسة الصلاحيات والاختصاصات المحددة لوظيفته وتحمل المسؤوليات الناجمة عنها وقد اختلف العلماء في تحديد مفهوم الأداء الوظيفي سنعرض أهمها:

يعرف الأداء الوظيفي على انه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، أي انه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه النشاطات إلى تحقيقها داخل المنظمة.

كما أن الأداء الوظيفي هو جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات العاملين وخبراتهم بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة وفي أقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة.¹

وهناك من عرفه على أنه قيام الفرد بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بوظيفة المكلف بما يحكم عمله ويمكن الحكم على هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة هي كمية الجهد المبذول ونوعية ونمط الأداء.²

¹ موفق عدنان عبد الجبار الحميري وآخرون: هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، أفكار حديثة مستقبلية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ط 1، ص 207.

² حسن إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية، رؤية الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 209.

2. مكونات الأداء الوظيفي ومعايره:

1.2 مكونات الأداء الوظيفي:

كثيرا ما يعبر الأداء ويقترن بمصطلحين هما الكفاءة والفعالية لأنهما يمثلان إما قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وإما القدرة على الحصول على أكبر قدر من المخرجات من خلال المدخلات المتاحة، فالأداء يتجسد من خلال ما سبق بمستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة وفيما يلي توضيح أوسع لهذين العنصرين الذين يكونان مفهوم الأداء.

1.1.2 الكفاءة:

وتعرف بأنها الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج أو المخرجات، أي أنها إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة.

2.1.2 الفعالية:

يرتكز مفهوم الفعالية على مخرجات أو نتائج أداء المؤسسة، فهي دالة على مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها واصطلاحا هي أكثر شمولا من الكفاءة، فالفعالية هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحويه من أنشطة إدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية وهذا لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة.¹

2.2 معايير الأداء:

المعايير عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عملا معينا، بحيث يعد معيارا للأداء الدستوري أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلون بها إلى أفضل مستوى أداء وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء. أما عن أهم المعايير فهي كالتالي:

1.2.2 حسب المعيار الوظيفي: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار على أساس الوظائف التي تمارسها المنظمة وهي كالتالي:

- أداء الوظيفة المالية: يتجسد هذا الأداء في المؤسسة من خلال ضمان السير الحسن والسليم والعقلاني للاعتمادات الممنوحة، كما يتجسد أداؤها في مدى شرعية وصحة العمليات المالية وحسن استخدام الأموال وكذا احترام القوانين والقواعد الخاصة بتنفيذ الميزانية
- أداء وظيفة الإنتاج: تتكفل بتلك الأنشطة التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات ويتحقق ذلك عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة من الإنتاجية مع مراعاة الجودة المطلوبة وفي حدود الإمكانيات المتاحة.²
- وظيفة التسويق: يتضمن تلك الأنشطة المتعلقة بالإنتاج وضمن انسياب السلع والخدمات من أماكن الإنتاج إلى أماكن الاستهلاك فضلا عن دراسة الأسواق ومنح الضمانات والخدمات ما بعد البيع.

¹ عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000، ص 26.

² صرار عبد الوحيد: الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين السير الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، الجزائر،

● **وظيفة التمويين:** تتضمن الأنشطة المساعدة على توفير المواد الخام ومستلزمات الإنتاج وتخزينها بطريقة مناسبة فضلا عن تخزين المواد التامة الصنع حين بيعها.

● **وظيفة الموارد البشرية:** تتمثل الأدوار الرئيسية لهذه الوظيفة في توفير اليد العاملة المؤهلة والمحفزة لتحقيق أهداف المؤسسة¹.

2.2.2 حسب معيار الطبيعة: ينقسم إلى نوعين:

● **الأداء الاقتصادي:** يتمثل في الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية للمنظمة وقدرتها على اتخاذ القرارات التي تساهم في زيادة كفاءة وفعالية استخدام الأموال العامة وتخصيصها على نحو يكفل إشباع الحاجات المجتمعية والأهداف المرتبطة بها وتعزيز القدرات الإنتاجية للاقتصاد القومي.²

● **الأداء الاجتماعي:** يقوم الأداء الاجتماعي بقياس مساهمة المتغير الاجتماعي في الأداء الاقتصادي للمنظمة لذلك يجب على الإدارة وضع الاعتبار للعناصر الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء على أساس أن الشركة تعتمد على المجتمع في نموها واستمراريتها بينما تعني المحاسبة الاجتماعية والتدقيق والتبليغ الربط بين الأداء الاجتماعي للمنظمة مع الهدف الرئيسي لها.

● **الأداء الإداري:** يظل الأداء بشكل عام والأداء الإداري بشكل خاص دونما معنى ما لم يتم قياسه، بمعنى التعرف إلى هذا الأداء باستمرار من خلال الكشف عن جوانب القوة والضعف ومقارنة ما تم القيام به بمعايير محددة وواضحة معدة مسبقا أو من خلال مدى قيام الموظف بالمهام الموكلة إليه، تبين أن الأداء الإداري جهد بشري يقوم به أفراد مؤهلون وقوانين المؤسسة بهدف تحقيق أهداف المؤسسة والارتقاء بها باستمرار من جدي إلى أجود دونما الاكتفاء بمستوى معين من الأداء.

3.2.2 حسب معيار الشمولية: ينقسم إلى نوعين:

● **الأداء الكلي:** هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية في تحقيقها ولا يمكن إنجازها دون مساهمة باقي العناصر وبشكل عام فإن الأداء الكلي هو نتيجة تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة.

● **الأداء الجزئي:** هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، فالنظام التحتي يسعى لتحقيق الأهداف الخاصة به، ومن خلال تحقيق النظام الفرعي لأهدافه يتحقق الأداء الكلي³.

¹ ثابت عبد الرحمان، جمال الدين مجد المرسي: التسويق المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 57.

² نايل عبد الحفيظ العولة: إدارة المؤسسات العامة (الأسس النظرية وتطبيقاتها) في الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1993، ص 85، ص 86.

³ عبد المللك مزهودة: المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهوما وقياسا، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 8-9 مارس، الجزائر، ص 486.

3. عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عناصر لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال بدونها وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المؤسسات، حيث يشمل الخصائص والسمات والإمكانيات، القدرات، المهارات والمؤهلات والخبرات التي يجب أن يتحلى بها العامل في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح وكفاءة كالإخلاص، المواظبة في العمل والتعاون. كما يمكن تقسيم هذه العناصر من خلال النقاط التالية:

1.3 أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها:

إن تحديد الأنشطة العمل والأهداف التي تخدمها وأهميتها من حيث الوقت الذي يستغرقه والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل مثل تغير الزمن الذي يؤدي فيه العمل أو بتغيير الأفراد الذين يؤدون العمل أو بتغيير الظروف أو المواقف المحيطة لأداء.

2.3 العلاقات بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل:

إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقات التجانس أو التكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة، مما قد يترتب على ذلك إعادة تصميم العمل وأحيانا إعادة تصميم التنظيم ككل.

3.3 المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل:

يعتبر هذا العنصر بمثابة همزة وصل تربط بين بحوث تحليل الأداء، مكوناته وبحوث الاختيار وعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة وهذه المواصفات تعتبر أساس بحوث الاختيار، إذ يجب أن تقوم على دراسة شاملة لمختلف جوانب الأداء وربطها بالمواصفات الفردية.¹

4. تقييم أداء الموظفين:

إن عملية تقييم الأداء تتم بعد عملية الاختبار والتعيين والذي بموجبه تقوم المنظمة بالتأكد من أن العامل يستخدم قدراته بشكل جيد، بحيث تعد هذه المرحلة مهمة في المسيرة المهنية لدى الموظف والتي من خلالها يتم التعرف على نقاط الضعف والقوة لدى العاملين من خلال هذه العملية يتم تحديد ما إذا كان الموظف بحاجة إلى التكوين والتدريب ومن ثم التحفيز والترقية في المناصب.

1.4 تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

يقصد بتقييم الأداء الوظيفي دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمل مسؤوليات أكبر و الترقية في الوظيفة.²

¹ يوم 2024/01/06 على الساعة 14:00 <https://hrdiscussion.com> المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية

² صلاح عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ب، ط، دار الجامعة الحديثة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 367.

وهناك من يعرفه على أنه "إصدار حكم عن أداء وسلوك العاملين في العمل ويترتب على إصدار الحكم وقرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين ، ترقيتهم أو نقيهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها أو تنزيل درجتهم المالية، تدريبهم، تنميتهم أو تأديهم أو فصلهم والاستغناء عنهم"¹ وعليه يمكن القول بأن تقييم الأداء هو النظام الرسمي الذي يتم بموجبه الحصول على المعلومات عن الأفراد داخل المنظمة وعلى جميع مستوياتهم الإدارية وذلك باستخدام الأساليب الموضوعية المناسبة لقياس كفاءة العمال.

2.4. أهداف تقييم الأداء الوظيفي للعاملين:

إن عملية تقييم الأداء لأي منظمة ترمي إلى تحقيق جملة من الأهداف وذلك على ثلاث مستويات:

1.2.4 على مستوى المنظمة:

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي: والذي يبعد احتمال تعدد شكاوي تجاه المنظمة.
- تقييم المنظمة بزاوية 360 درجة: في طريقة التقييم هذه يتم تصنيف الموظف من حيث التقدم الذي أحرزه داخل الفريق وكذلك مع الفرق الخارجية، يتم النظر في المدخلات من المشرفين في الأقسام المختلفة جنباً إلى جنب مع التقييم الذي يقوم به المشرفون المباشرون والأقران المباشرون أيضاً وبالتالي ردود الفعل 360 درجة يتم تصنيف كل موظف للوظيفة التي تم إنجازها وفقاً لوصف وظيفته بالإضافة إلى العمل الذي قام به بالاشتراك مع فرق أخرى.
- مقياس تصنيف الرسومات: هذا أحد أكثر الطرق للتقييم باستخدام القيم الرقمية أو النصية المقابلة للقيم من ضعيف إلى ممتاز في هذا المقياس ويمكن إجراء تقييم موازي لأعضاء الفريق المتعددين باستخدام هذا المقياس الرسومي، مهارات الموظفين، خبراتهم سلوكياتهم وصفات أخرى بالمقارنة مع الآخرين في الفريق. من المهم جعل كل موظف يفهم قيمة كل كيان في المقياس من حيث النجاح والفشل، بحيث يجب أن يكون هذا المقياس مثالياً لكل موظف.
- قوائم المراجعة التنموية: لكل منظمة خارطة طريق معينة لكل موظف، لجميع تطوراته في الأداء وسلوكياته أثناء أداء وظيفته. هذه الطريقة في الحفاظ على قائمة مراجعة للتطوير هي واحدة من أكثر الطرق لتقييم الأداء مباشرة، فقائمة التحقق هذه تحتوي على عدة أسئلة ثنائية التفرع ويجب أن تكون إجاباتها إيجابية. وإذا لم يكن الأمر كذلك فإن الموظف يحتاج إلى بعض التدريب التنموي في المجالات التي يحتاج فيها إلى التحسين من مستواه المعرفي.
- قائمة مراجعة الأحداث المطلوبة: هناك أحداث في مهنة كل موظف داخل منظمته التي ينتمي إليها، بحيث يحتفظ قائد المنظمة بما سواء كانت جيدة أو سيئة.²

¹ عبد الباري إبراهيم درة وزهير نعيم الباغ: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص259.

² عبد الملك مزهودة: الأداء بن الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ع1، نوفمبر 2011، ص87.

2.2.4 على مستوى المديرين:

- التعرف على كيفية الأداء لدى الموظفين بشكل علمي وموضوعي.
- الارتقاء بمستوى العلاقات بين الموظفين ومناقشة مشاكل العمل والأداء بشكل موضوعي.
- تنمية قدرة المديرين في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات فيما يخص التعامل مع الموظفين.

3.2.4 على مستوى المرؤوسين:

- تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين وإقناعهم بالجهود التي يبذلونها لتحقيق أهداف المنظمة ستكون منظورة من خلال عملية التقييم.
- تقديم مجموعة من الوسائل المناسبة لتطوير وتحسين سلوك وأداء الموظفين والبيئة الوظيفية في المنظمة من خلال الدقة والعدالة والموضوعية في عملية التقييم.
- اكتشاف العاملين ذوي المواهب والكفاءات العالية¹.

5. مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي:

هناك خمس طرق لتقييم الأداء الوظيفي الأكثر أهمية، قد يساعد استخدام طريقة واحدة فقط من طرق تقييم الأداء في الحصول على معلومات من جانب واحد فقط أثناء استخدام العديد من هذه الأساليب المساعدة في الحصول على رؤى من وجهات نظر مختلفة والتي ستكون مفيدة في تشكيل قرار غير متحيز و متمحور حول الأداء.

1.5 مراحل قياس وتقييم الأداء:

تتكون عملية قياس وتقييم الأداء من عدة مراحل هي:

– **وضع معدلات الأداء:** يتم اختيار أنسب الأعمال لقياسها وتحديد المستويات المتوقعة للأداء ويُصحح أن يتم ذلك بالتعاون بين العاملين والإدارة.

2.5 **مراقبة الأداء الفعلي:** يتم مراقبة أداء الموظف وقياسه بالمعايير الموضوعية مسبقاً وإذا وجدت انحرافات معينة يتم تصحيحها.

3.5 التغذية العكسية:

– يتم إبلاغ كل موظف بمستوى أداءه ليتعرف على مدى قربيه من المعايير الموضوعية سلفاً.

– اتخاذ القرارات المبنية على نتائج التقييم مثل الترقية والنقل والفصل وتنزيل الدرجة.

¹ زكية عقري: نمط الإشراف وعلاقته بأداء العامل الصناعي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2002/2003، ص 59.

4.5 وضع خطط تطوير الأداء:

بعد التعرف على الإمكانيات المتوفرة في المنظمة يتم وضع خطط شاملة للتطوير والشكل التالي يبين خطوات تقويم الأداء

الخطوة الأولى:

في معظم المؤسسات ، تنص عملية تقييم الأداء على أنه يتم تتبع أداء الموظف كل ثلاثة وستة أشهر ، بشرط أن يكون الموظف قد عمل مع المنظمة باستمرار لتلك الفترة. يمكن لقسم الموارد البشرية إرسال استبيان عبر الإنترنت للموظفين لملئه فيما يتعلق بمستويات رضاهم ومشاركتهم.

الخطوة الثانية:

سيقرر المدير المباشر للموظف جودة أدائه بعد تقييم الأداء السنوي ، وإجراء استبيان حول مشاركة الموظف، وفي النهاية عقد اجتماع وجهًا لوجه.

الخطوة الثالثة:

يمكن أن تظل التعليقات الواردة من استطلاع رضا الموظفين عبر الإنترنت مجهولة المصدر. يمكن تحليل هذه الملاحظات في الوقت الفعلي من لوحة معلومات مركزية. على أساس التحليل، يمكن للمدير إعداد المزيد من الأسئلة لاجتماع تقييم الأداء وجهًا لوجه. لكي يتم وصف الموظف تحت الاختبار بأنه موظف دائم، يجب أن يعمل وفقًا لتوقعات المشرف لمدة ستة أشهر. تعتبر الأشهر الستة الأولى من فترة عمل الموظف حاسمة لأن الإدارة تراقبهم دائمًا بكل ما يقدمونه من مساهمات في المهام الموكلة إليهم ومهارات الملكية والالتزام بالمواعيد في إنجاز المهام. بعد التأكيد، سيقوم المدير المباشر بتقييم الموظف تحت الاختبار على أساس سنوي.

كما أن هناك عدة عناصر أخرى للأداء الوظيفي نذكر منها ما يلي:

- **عناصر شخصية:** تتعلق بشخصية العامل كالقابلية، الاستعدادات، المهارات، القيم، القدرات والاهتمامات إلى غير ذلك والتي تسمى غالبًا بالسمات الشخصية وه صعبة القياس لأنها محسوسة ولا يمكن تتبعها وملاحظتها والحكم عليها بسهولة.
- **عناصر أدائية محسوسة:** تتعلق بسلوك وممارسات العامل أثناء القيام بالوظيفة وهي عناصر يمكن ملاحظتها وقياسها كالقدرة على اتخاذ القرارات، احترام المواعيد الرسمية، القدرة على حل المشكلات، التخطيط، علاقات شخصية، القيادة، المهارات الإدارية، الاتصالات الشفوية... إلخ.¹
- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، المهارات الفنية، المهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

¹ عبد الملوك مزهودة: الأداء بين الكفاءة... المرجع السابق، ص 88.

● **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في أخطاء.

● **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومدى سرعة إنجاز هذا العمل.

● **كفاءات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به الموظف.

● **بيئة التنظيم:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال مثل التنظيم، هيكله، أهدافه، موارده، مركزه الاستراتيجي، الإجراءات المستخدمة والعوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، الحضارية، السياسية والقانونية.¹

● **العناصر التنفيذية:** وتتمثل في القدرة على تجديد متطلبات إنجاز العمل وذلك من خلال تحديد الموارد الفنية والبشرية اللازمة لإنجاز العمل وتنجز العمل في ضوء الموارد التي تم تحديدها بفعالية.

● **العناصر الأكاديمية:** كالمعرفة بنظم العمل وإجراءاته والمعرفة بأهداف ومهام العمل والمعرفة بالأسس والمفاهيم المتعلقة بالعمل.

● **العناصر التطويرية:** كالمتابعة لما يستجد في مجال العمل، تقديم الأفكار والمقترحات وإمكانية تحمل مسؤوليات أعلى.

● **العناصر الأخلاقية:** مثل المحافظة على أوقات الدوام، القدرة على الحوار، عرض الرأي، الاهتمام بالمظهر، تقدير المسؤولية وحسن التصرف.

● **العناصر الاجتماعية:** مثل العلاقة المتبادلة بين العاملين فيما بينهم وبين رؤسائهم والعلاقة مع المراجعين.²

6. أبعاد الأداء الوظيفي: هناك وجهات نظر مختلفة حول أبعاد الأداء الوظيفي موضحة كالتالي:

1.6 كمية الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية تعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

2.6 الجهد المبذول: يعني مستوى بعض أنواع الأعمال قد لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء وكميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول. ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقتها للإنتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء ودرجة الابتكار والإبداع في الأداء.

¹ هاني عبد الرحمن صالح الطويل: الإدارة التعليمية، مفاهيم وآفاق، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 142.

² فهمي سليم الغزوي وآخرون: المدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2006، ص 158.

3.6 نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب، حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم بها الوصول إلى حل قرار مشكلة معينة والأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.¹

4.6 الفعالية: تعرف على أنها القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة وذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك.²

5.6 الإنتاجية: تعرف على أنها الناتج الذي نحصل عليه بقسمة المخرجات على أحد عناصر الإنتاج.³

6.6 الكفاءة: وتعني القدرة على اختبار السبيل الذي يحقق نتيجة اعتمادا على الإمكانيات المتوفرة بمعنى آخر الكفاءة هي الوصول إلى الأعظمية في أي هدف تسعى إليه المنظمة، كما يقصد بها كذلك تحقيق أكبر ربح مقابل تكلفة مغطاة.⁴

7. أهمية الأداء الوظيفي:

يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام ويمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصرا محوريا لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية وهذا نظرا لأهميته الكبيرة التي تتمحور حولها مختلف المنظمات. ولقد شكل موضوع الأداء عنصرا هاما لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيلا بتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة ورفع كفاءتها الإنتاجية، فقد أشار آدم سميث في كتابه ثروة الأمم إلى المزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصيص وأثره على تحسين مستوى الأداء، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى أداء العمل الذي تكون له أعظم المزايا النسبية وبأكبر فعالية من غيره من الأعضاء.⁵ يمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي:

- الأداء هو المكون الرئيسي للعملية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة.
- إن مستوى الأداء لدى العاملين داخل المنظمة عبارة عن انعكاس لقدرات الفرد العامل وكذا الجهود التي بذلها الرؤساء من أجل حث الموظفين على رفع الإنتاج وتقديم أحسن الخدمات.

¹ بوعيط جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري مَجْد، قسنطينة، 2009، ص78.

² عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 26.

³ سونيا مَجْد البكري: تخطيط ومراقبة الإنتاج، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2000، ص 273.

⁴ kalila. Micgelk Structure d'entreprise : Realite determinante, performances, edition economica, Paris, 1995, p328.

⁵ سامية جبارة: رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، باتنة، 2007، 2008، ص 41.

- نجاح المنظمة وفشلها مرتبط بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف والإمكانيات المتوفرة والمتاحة داخل المنظمة.¹

8. علاقة التكوين بأداء العاملين:

من الواضح أن عملية تطوير الأفراد من اختصاص التكوين، ومن ثم يمكن إدراك العلاقة الوثيقة بين التكوين وإدارة الأداء لذلك زاد الاهتمام واعتبرته الأساس لتطوير إداري شامل وفلسفة إدارية جديدة تتجه نحو "المنظمة عالية الأداء" أو المنظمة الموجهة بالأداء. عندما نتكلم عن الأداء الوظيفي فإننا نقصد مجموعة من الأبعاد تتمثل فيما يلي:²

- العمل الذي يؤديه الفرد ومدى فهمه لدوره واختصاصاته المطلوب منه إنجازها ومدى اتباعه لطريقة أو أسلوب العمل الذي ترشده له الإدارة عن طريق مشرف مباشر.
- الإنجازات التي يحققها ومدى مقابلة الناتج الذي يتمه للمعايير الموضوعية مثل الكمية والنوعية والمعايير الزمنية.
- سلوك العامل، وظيفته ومدى محافظته على الأدوات والخدمات وكذا الأجهزة التي يستعملها.
- سلوك العامل مع زملائه ورؤسائه ومدى تعاونه مع الزملاء ومساهمته في إنجاز أعمال الفريق.
- طرق التحسين والتطوير والتي يمكن للعامل أن يسلكها في عمله ليزيد من كفاءة الأداء وكذلك طرق التقدم والتطوير بالنسبة له شخصيا، أي المهارات التي يمكنه تعلمها وتنميتها من خلال برامج التكوين ومن ثم فرض التقدم والتقنية المفتوحة أمام جميع الموظفين.

9. أثر التكوين على الموارد البشرية: للتكوين تأثير على أداء الموارد البشرية ويتمثل فيما يلي:

- رفع مستوى الأداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية.
- تقوية العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتطوير اتجاهاتهم.
- تنمية شعور العاملين بالانتماء والولاء للمنظمة.
- تخفيض كل من دورات الغياب ودورات العمل.
- توعية العاملين بأهمية التدريب وإكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل.
- يعتبر التكوين آلية التطوير وتحسين الأداء الفعلي للموارد السرية للوصول إلى مستوى الأداء المستهدف كما تحدد خطط الأداء.
- اختبار التكوين لتحقيق التطوير والتحسين المرغوب في ضوء التحقق من فجوة الأداء ومصادرها والعوامل المؤثرة فيها.

¹ صليحة شامي: علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، باتنة، 7007، 2008، ص 41، ص 65.

² جواد عمر بلخير: دور التكوين في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، جامعة تلمسان، 2009

- استخدام التكوين في إطار كونه حزمة متكاملة من أدوات التطوير والتحسين تتعامل مع مجمل أطراف الأداء وليس مع المورد البشري فقط.

- يتم اختيار وتكوين الأفراد في الصناعة وفق أسس علمية¹.

10. أنواع التكوين الإداري:

توجد أنواع مختلفة من التكوين الإداري للأفراد، بحيث تختار المؤسسة أنواع التكوين المناسبة لها وذلك حسب طبيعة الوظيفة التي يشغلها الموظف. وتمثل فيما يلي:

1.10 التكوين الأساسي أو التكوين قبل الالتحاق بالعمل: وتقوم به المؤسسات، المراكز والمدارس المتخصصة في التنظيم الإداري ويسمح هذا التكوين بتعريف الفرد بأساسيات علم الإدارة والعلوم المتعلقة بها ومختلف الوظائف الإدارية الأساسية وأساليب الإشراف والقيادة كما تنمي في الفرد المهارات القيادية والمهارات الإدارية وكذلك القدرة على تحليل المشاكل واتخاذ القرارات.

2.10 التكوين بغرض تجديد المعرفة والمهارة: حينما يتداخل نظم المعلومات الحديثة والتكنولوجيا وأنظمة الكمبيوتر في الوظائف الخاصة بالمؤسسة يحتاج الموظفون إلى معارف ومهارات جديدة تمكنهم من أداء العمل باستخدام الأنظمة والتكنولوجيا الجديدة.

3.10 التكوين بغرض الترقية والنقل: يهدف هذا النوع من التكوين إلى تحسين إمكانيات العامل بغية تحضيره لتولي وظائف إدارية جديدة التي يرقى إليها، كما تتضمن مهام ومسؤوليات جديدة من أجلها يرقى العمال وهذا يتطلب تكوينهم للقيام بهذه الأعباء بشكل جيد².

4.10 التكوين للتنمية في نفس الوظيفة: يهدف هذا النوع من التكوين إلى تأسيس الكفاءة المهنية والعملية عند الموظف على ضوء التطورات المستجدة لمقتضيات وظيفته.

5.10 التكوين بمناسبة تغيير ظروف العمل في الإدارة: عند الترقية لشغل منصب أعلى لمستويات أكبر يتطلب إعداد لتحمل المسؤوليات المتزايدة عند النقل إلى وظيفة جديدة من نوع جديد.

6.10 التكوين التحويلي: وهو ذلك النوع من التكوين الذي يتم في المجالات التخصصية الزائدة عن الحاجة لتحويل أصحابها إلى تخصصات تحتاج إليها جهة العمل أو جهات أخرى ويستخدم التكوين التحويلي في الإدارة أو المنظمة عند استخدام تكنولوجيا حديثة في مجال العمل.

¹ بدرية محمود وآخرون: إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000، ص 115.

² صلاح عودة سعيد: إدارة الأفراد، الدار الجامعية، طرابلس، 1994، ص 79.

7.10 التكوين التكميلي: ويأتي بعد التكوينات الأساسية ويتم هذا النوع من التكوين عن طريق المدارس والمعاهد العليا والجامعات، إذ أن هناك الكثير من الإدارات تشجع موظفيها في المشاركة في برامج هذه الهيئات العلمية المتخصصة وتحثهم على حضور الاجتماعات والندوات التي تعقدها من أجل الإلمام بأحدث التطورات في مجال تخصصهم.¹

8.10 التكوين الداخلي: قد ترغب المؤسسات في تكوين أفرادها داخلها سواء بالمكونين من داخلها أو خارجها، بحث يجب على المؤسسة تصميم البرامج ودعوة المكونين للمساهمة في التصميم ثم الإشراف على التنفيذ.

9.10 التكوين الخارجي: تفضل بعض المؤسسات أن تنقل ولو جزءاً من نشاطها التكويني إلى خارج المؤسسة ذاتها، إن كانت الخبرة التكوينية وأدوات التكوين متاحة بشكل أفضل خارج المؤسسة مع اعتبار عامل الزمن والتكلفة ولا بد للمؤسسة أن تختار النوع الذي يناسبها من أنواع التكوين حسب طبيعة النشاط والتغيرات التكنولوجية وتنظيم العمل.

10.10 برامج حكومية: تقوم الدولة أحياناً بدعم برامج التكوين وذلك من خلال منظمات أو مؤسسات الدولة وهي عادة ما تركز على رفع المهارات والمعارف في مجالات تهتم بها الدولة وهذا النوع من التكوين يشمل التكوين داخل المؤسسة، حيث يقوم بتصميم البرامج التكوينية أو بالاستعانة بمكونين من خارجها، فيكون إما من شركات خاصة أو من خلال مؤسسات حكومية.²

11. عراقيل التكوين:

هناك عدة مشاكل تقف في وجه المؤسسة لتوفير دورات تكوينية للموظف وتحول دون تحقيق الأهداف المرجوة سوف نذكر

أهمها:

- جهل بعض المسؤولين لأهمية الدور الذي يمكن لمصلحة التكوين أن تلعبه وبالتالي اعتباره مصلحة إدارية موجودة لأنها واردة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وهما الوحيد هو أخذ ملفات العمال الجدد إلى مصلحة المستخدمين واستقبالهم الأولي.
- عدم كفاءة الكثير من القائمين على هذه المصالح، حيث يقومون بأعمال روتينية، إدارية تتماشى مع فهمهم لمهمة مسؤول التكوين.
- اعتبار مصلحة التكوين غير منتجة مثلها مثل المصالح الإدارية الأخرى وبذلك تقل أهمية الدور المنوط بها.
- هناك اعتقاد من العاملين بأن الدورات التكوينية تمثل عدم قدرة العامل على القيام بعمله وهذا يوضح افتقار العاملين إلى الفهم السليم بأهمية التكوين ومدى منفعتهم لهم وللمنظمات التابعة لها مما يؤدي بهم إلى النظر إلى التكوين بأنه تقليل من قدرتهم ومكانتهم.
- عدم توفر المكونين الأكفاء المعدين إعداداً تربوياً مناسباً يمكنهم من فهم العملية التربوية أو فهم نفسية الموظف الدارس.
- عدم توفر التسهيلات للقيام بالعملية التكوينية.

¹ ابن محمود لحبيب بليلة: وظيفة التكوين والتدريب في إدارة الموارد البشرية من خلال المهارات، دار الرابحة للنشر، عمان، 2018، ص106.

² عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي، إدارة الأفراد، بيروت، الدار الجامعية للطباعة والنشر، 1997، ص378.

- عدم وضوح أهداف البرنامج التكويني الذي يمثل أساسا لنجاح الدورة ومع انعدام الوضوح في تحديد الأهداف الخاصة بالتكوين ينعلم التقويم العلمي ولا يكون ممكنا¹.

¹ غياث بوفلجة: الأسس النفسية للتكوين ومناهجه، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص ص 77-78.

خلاصة الفصل:

يعتبر نجاح المنظمات مرتبطا بأداء العاملين بها، فالمنظمات تسعى إلى الارتقاء بأداء العاملين بها وذلك من خلال تقييم الأداء، تحديد جوانب القوة والضعف لديهم وبالتالي الرفع من مستوى قدراتهم وكفاءتهم وهذا لا يكون إلا بالتكوين الذي يلعب دورا مهما في رفع مستوى أدائهم كما ونوعا.

يعد التكوين عاملا مهما للمنظمات والأفراد العاملين بها، بحيث يشمل البرامج التي تزود الأفراد الموظفين بالمهارات والمعرفة وتحسين أدائهم الوظيفي من خلال تحديد الاحتياجات التكوينية.

يتم تصميم البرامج التكوينية وتنفيذها حسب الحاجة من خلال دورات محدودة زمنيا وبعدها يتم تقييم هذه البرامج التدريبية من أجل التقييم والتصحيح من أجل بلوغ الأهداف وتحقيقها وضمان رفع مستوى أداء الأفراد والمنظمة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة وعرض ومناقشة النتائج

1. منهج الدراسة

2. مجالات الدراسة

3. مجتمع وعينة الدراسة

4. أدوات جمع البيانات

1. منهج الدراسة:

تتعدد المناهج العلمية تبعاً لتعدد مواضيع العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق بطريقة علمية دقيقة وتحدد طبيعة المناهج وفق الأهداف المرجوة من كل دراسة والذي تحدده أيضاً طبيعة موضوع الدراسة.

إن منهج البحث هو الطريق الذي يسلكه الباحث وهو المعرفة العلمية المنظمة للأفكار من أجل الكشف عن حقيقة ظاهرة معينة¹.

كما يعرفه مُجدِّ الغريب بأنه: "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة، بهدف الإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث والوصول إلى الإجابة السليمة على الفرضيات والتساؤلات المطلوبة"².

إن الهدف من دراستنا المتواضعة هو معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين داخل المؤسسة بإدخال عنصر التكوين، بحيث اعتمدنا على المنهج الكمي الذي يعتمد على جمع البيانات، تصنيفها وتحويها إلى أرقام ثم القيام بتحليلها تحليلاً إحصائياً وسوسولوجياً للوصول إلى النتائج.

2. مجالات الدراسة: للقيام بأي دراسة ميدانية لا بد من تحديد مجالات الدراسة تحديداً دقيقاً لإضفاء المصداقية على البحث والتي تتمثل ف ثلاثة مجالات وتتمثل في المجال المكاني (الجغرافي)، المجال البشري والمجال الزمني.

1.2 المجال المكاني:

كان مجال دراستنا الميدانية بإقليم ولاية تيارت وبالتحديد بلدية حمادية والتي تقع في الجهة الشرقية للولاية. يحدها غرباً دائرة مهدية وشمالاً مدينة تيسمسيلت جنوباً الرشايق وشرقاً بلدية بوقارة. ويبلغ عدد سكانها أكثر من 16493 نسمة. وتبلغ مساحتها أكثر من 18000 هكتاراً. تعتبر مدينة حمادية بوابة المسافرين، إذ تتميز بكثرة المطاعم على طول الطريق الرئيسي. أما بالنسبة لجانب التربوي فتحتوي على 11 ابتدائية أربع إكماليات وثانوية واحدة ومن الجانب الأمني تتوفر على مقر كتبية الدرك الوطني على طريق تيسمسيلت ومن الجانب الترفيهي فهي تحتوي على مركب رياضي جوارى. تشتهر بسوقها الأسبوعية كل يوم أربعاء والذي يحتل المرتبة الثانية ولأثماً.

2.2 المجال البشري:

ويقصد به أفراد المجتمع المدروس، وحسب طبيعة هذا الموضوع فقد اشتمل المجال البشري لهذه الدراسة الموظفون في مجال الإدارة لهذه الفئة والبالغ عددها 105 موظفاً وتم القيام بعملية مسح جزئي، بحيث أعدنا 80 استمارة وقد تم استرجاع 78 استمارة مملوءة والتي وجهت إلى عملية التفرغ والتحليل.

3.2 المجال الزمني: يقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها هذه الدراسة والتي دامت ستة أشهر مقسمة إلى فترتين:

¹ بلقاسم سلاطينية، حسان جيلاني: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر، 2004، ص 35.

² مُجدِّ الغريب عبد الكريم: البحث العلمي لتصميم المنهج والإجراءات، مكتبة نخضة الشرق، القاهرة، 1987، ص 77.

أ- المرحلة النظرية: وهي الفترة الممتدة من شهر جانفي إلى شهر فيفري، بحيث تم فيها جمع البيانات والمراجع حول موضوع الدراسة وتم تحضير الفصول النظرية للموضوع.

ب- المرحلة الميدانية: هذه المرحلة امتدت من أواخر شهر مارس إلى شهر أفريل، بحيث قمنا بعملية استطلاعية للمؤسسة وبعض العاملين بما قصد جمع المعلومات الخاصة بالمؤسسة ككل وأيضا المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة. مع بداية شهر أفريل قمنا بتجهيز الاستمارة وتجربتها على عدد من أفراد العينة من أجل القيام بعملية تعديل الأسئلة لرفع الغموض والالتباس. بعدها قمنا بتوزيعها على الباحثين بعد التعديل ومع انتهاء الشهر كنا قد جمعناها لتفريغها فيما بعد.

3. مجتمع وعينة الدراسة: تناولت هذه الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة وتم أخذ بلدية حمادية لولاية تيارت نموذجا لذلك، بحيث قمنا بالاتصال بمصلحة المستخدمين وتم تزويدنا بالمعلومات اللازمة لإتمام الجانب الميداني من هذه الدراسة، كما أنه وبحسب المصلحة يقدر مجموع الباحثين المعنيين بالدراسة بـ 105 موظفا، بحيث قمنا بمسح جزئي كان عبارة عن ثمانين (80) مبحوثا بعد جمع الاستمارات تم استرجاع ثمانية وسبعون (78) استمارة إلا أننا وعند تفريغ الاستبيانات تبين أنه يجب علينا تفريغ أربعة وثلاثون (34) استبيانا فقط وكان هذا بسبب أن أربعة وأربعون (44) مبحوثا لم يقوموا بالتكوين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما هو في المحور الثالث بحيث لا يمكنهم الإجابة على الأسئلة المتعلقة بهذا المحور وعليه وجب علينا تفريغ أربعة وثلاثون (34) استمارة فقط وأصبح لدينا عينة قصدية .

4. أدوات جمع البيانات: للقيام بأي دراسة ميدانية لموضوع ما نحتاج إلى أدوات لجمع البيانات. هذه الأدوات تكمل العمل ولا يمكننا الاستغناء عنها تحت أي ظرف، بحيث تكون مناسبة للمنهج المطبق في الدراسة.

إن أنسب أداة لدراسة موضوعنا كان عبارة عن استبيان، إذ يعد من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية، فهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين والتي يتم إعدادها إعدادا محددًا وترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص المبحوثين لتسجيل إجاباتهم ثم يتم إعادة سؤالهم مرة ثانية.¹

بحيث قمنا بوضع استمارة تجريبية في بادئ الأمر لمعرفة مدى وضوح الأسئلة وسلاستها لتكون جاهزة للدراسة الميدانية فيما بعد وكذا معرفة مدى إمكانية الباحثين الإجابة عليها دون تعقيدات ودون غموض لتكون في متناول جميع الباحثين. لقد اشتملت الاستمارة على 26 سؤالًا، واحتوت على ثلاثة محاور قسمت كما يلي:

المحور الأول: عبارة عن مجموعة من الأسئلة كان عددها ثلاثة أسئلة كانت حول بيانات خاصة بالمبحوثين متمثلة في الجنس، المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة.

المحور الثاني: كان خاصا بأجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وقد احتوى على (12) إثنا عشر سؤالًا بين أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة.

¹ محمد شفيق: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، دار الطليعة، بيروت، 1986، ص 93.

المحور الثالث: وكان يدور حول الدورات التكوينية والتدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، وتكونت من (14) أربعة عشر سؤالاً بين أسئلة مفتوحة ومغلقة.

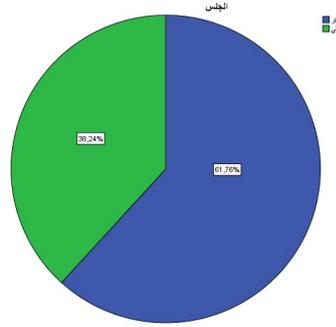
5. تحليل وتفسير بيانات الدراسة:

البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01) يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
61.8	21	ذكر
38.2	13	أنثى
100	34	المجموع

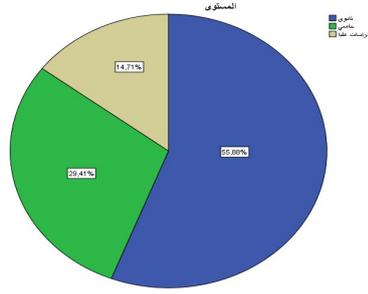
يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور (61.8%)، بينما قدرت نسبة الإناث ب(38.2%)، ومنه نلاحظ أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، و يرجع هذا إلى طبيعة النشاط الممارس، ثقافة المنطقة ووظائف المبحوثين.



الجدول رقم (02): توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
55.9	19	ثانوي
29.4	10	جامعي
14.7	05	دراسات عليا
100	34	المجموع

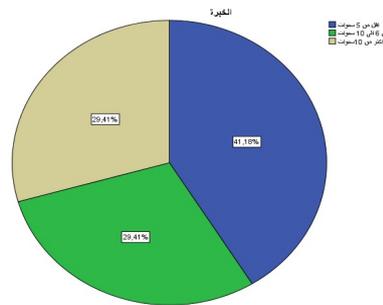
ينقسم المبحوثين حسب المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات، ومن خلال الجدول أعلاه يتضح أن فئة الثانويين تحتل أعلى نسبة بـ(55.9%)، في حين قدرت نسبة أصحاب المستوى الجامعي بـ(29.4%) أما فئة الدراسات العليا فقد قدرت بـ(14.7%)، تفتح البلدية المسابقات الخاصة بالتوظيف للمستويات الثانوي أكثر من الجامعي والدراسات العليا كجامعات التكوين المتواصل لذلك نلاحظ أن نسبة المستوى الثانوي أعلى من نسب المستويين الآخرين.



الجدول رقم (03): توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	14	41.2
من 6 إلى 10 سنوات	10	29.4
أكثر من 10 سنوات	10	29.4
المجموع	34	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة (ما نسبته 41.2%) لديهم عدد سنوات خبرة أقل من 5 سنوات، في حين أن الفئتين (من 6 إلى 10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات) جاءت بنسب متساوية قدرت ب(29.4%)، وذلك نتيجة الامتحانات الداخلية بحيث أن المؤسسة تعطي الأولوية لمن لهم الخبرة داخلها على الخارجيين للمحافظة على الموارد البشرية والاستفادة منها



المحور الثاني: توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة:

الجدول رقم (4): يمثل تجديد المؤسسة للأجهزة بصفة دورية

النسبة المئوية		التكرار			
%50		17		نعم	
%17.6	%50	06	17	عدم الاهتمام	لا
%14.7		05		إمكانيات مادية محدودة	
%14.7		05		عجز بالميزانية	
%2.9		01		سوء التسيير	
%100		34		المجموع	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة (50%) من الباحثين يجدون أن المؤسسة تقوم بتجديد الأجهزة بصفة دورية في حين أن نفس النسبة لا تجد لها الأجهزة بنفس الصفة ويعود ذلك بالدرجة الأولى بنسبة (14.7%) للإمكانيات المادية المحدودة للمؤسسة، تليها نسبة (8.8%) نتيجة عدم اهتمام المؤسسة بتجديد هاته الأجهزة، في حين أرجع ما نسبته (5.9%) من الباحثين ذلك إلى عجز في ميزانية المؤسسة، و(2.9%) إلى سوء التسيير.

الجدول رقم (05): يمثل الوسائل الحديثة المرغوب في استخدامها

النسبة المئوية	التكرار	الوسائل
%38.2	13	الحاسوب ولواحقه
%47.1	16	حواسيب مبروطة بشبكة الانترنت
%2.9	01	كل الوسائل المتعلقة بالرقمنة
%11.8	04	كل الوسائل متوفرة لدي
%100	34	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن جهاز الحاسوب المبروط بشبكة الانترنت يحتل المرتبة من حيث رغبة الباحثين في استخدامه في وظائفهم بنسبة (47.1%) تحتاج العديد من المصالح إلى شبكة الانترنت للحصول على المعلومات من أجل أداء مهامهم إلا أنها غير متوفرة، ومحصورة فقط عند عدد محدود من المصالح دون الأخرى وذلك بسبب اللامبالاة رغم الطلبات المتكررة من طرف الموظفين بالرغم من ضرورتها بحيث يلجئون إلى استخدامها من هواتفهم الخاصة، بالإضافة إلى أن جهاز الحاسوب والانترنت أصبح من الضروريات التي يجب أن تتوفر في أي مؤسسة حتى تلم بالمعلومات وتخزنها وتقدمها على شكل مخرجات، تليها نسبة (38.2%) والتي تمثل جهاز الحاسوب ولواحقه، وأخيرا نسبة (2.9%) والتي تمثل كل الوسائل المتعلقة بالرقمنة، أما نسبة (11.8%) من الباحثين

فصرحوا أن كل الوسائل متوفرة لديهم. وهؤلاء فئة قليلة لأنها مصالح حساسة وتقوم بكل المهام المتعلقة بوظائف رئيس المجلس الشعبي البلدي لذا يجب أن تتوفر على كل الوسائل.

الجدول رقم (06): يمثل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

النسبة المئوية		التكرار		الاحتمالات	
58.9%	82.4%	20	28	توفير الجهد والوقت	نعم
20.6%		07		السرعة في تقديم الخدمات ودقتها وتخفيف الضغط	
2.9%		01		الحاجة إليها لأداء مختلف المهام	
17.6%		06		لا	
100%		34		المجموع	

من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على الأداء الوظيفي لدى المبحوثين بنسبة (82.4%)، حيث توفر على الموظفين الجهد والوقت ويمثلون نسبة (58.9%) وتساعدهم على تقديم الخدمات بدقة وسرعة مما يخفف الضغط عنهم ويمثلون نسبة (20.6%)، كما أنها أصبحت عنصر ضروري لتأدية مختلف المهام وهذا ما صرح به نسبة (2.9%) من المبحوثين وهذا دليل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها آثار على الأداء الوظيفي يتمثل في توفير الجهد والوقت والسرعة في تقديم الخدمات تخفف الضغط على العاملين وهي ذات أهمية كبيرة لأداء المهام.

في المقابل لا يجد (17.6%) من المبحوثين أثر لهاته التكنولوجيا على أداءهم الوظيفي يمكن إرجاع ذلك إلى استخدامهم للوسائل تقليدية، فالعاملين القدماء وذوو الخبرة المهنية الطويلة لا يهتمون بمواكبة التطورات في مجال التكنولوجيا، فنجدهم لا يجذبون التعامل بها كأجهزة الحواسيب، الإنترنت، الطابعات المتطورة وغيرها. يقتصر عملهم على الإشراف على العاملين، توجيههم لأداء الوظائف ولديهم صلاحية الإمضاء على الوثائق والمصادقة عليها. لذلك لا يرون حاجتهم إلى وسائل تقنية متطورة.

الجدول رقم (07): يمثل أهمية وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم أداء وظيفي جيد

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	%100
لا	00	00
المجموع	34	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين يجمعون على أهمية وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم أداء وظيفي جيد بنسبة (100%) وهذا لأنها تعمل على تطوير أدوات الإدارة عن طريق تنظيم كفاءات العاملين تساعد على تبادل المعلومات بسلاسة، تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة، العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية، تمثل أداة لتخفيض المصاريف تحسين الأداء لدى العاملين وتطوير الخدمات.

الجدول رقم (08): يمثل توفر المؤسسة على أجهزة إلكترونية و بذل المؤسسة مجهودا لتوفير الإمكانيات

المجموع	بذل المؤسسة مجهودا لتوفير الإمكانيات		التكرار	نعم	توفر المؤسسة على أجهزة إلكترونية
	لا	نعم			
15	06	09			توفر المؤسسة على أجهزة إلكترونية
%44.1	%17.6	%26.5	النسبة المئوية		
19	07	12			لا
%55.9	%20.6	%35.3	النسبة المئوية		
34	13	21	المجموع		

يتضح من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه أن المؤسسة تتوفر على أجهزة إلكترونية وتبذل مجهودا لتوفير الإمكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة (26.5%)، كما نلاحظ أن (17.6%) من المبحوثين يجدون أن المؤسسة تتوفر على أجهزة إلكترونية وبالتالي لا تبذل جهدا لتوفيرها وهذا حسب بعض التصريحات يتوقف على الموظف وحرصه على وجوب توفر الوسائل التكنولوجية لأداء وظيفته أو وساطته لدى العاملين المسؤولين على توفير هذه الوسائل، في حين نجد أن نسبة (35.3%) من المبحوثين صرحوا بأنها لا تتوفر على أجهزة إلكترونية لكنها تبذل جهدا لتوفيرها لحاجتها إليها في أداء الوظائف، أما ما نسبته (20.6%) يجدون أن المؤسسة لا تتوفر على أجهزة ولا تحاول توفيرها وهذا راجع إلى سوء التسيير.

الجدول رقم (09): يمثل دور وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء الوظيفي

المجموع	دور وسائل التكنولوجيا			التكرار	نعم	وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
	الاثنين معا	اختزال الوقت	اختزال الجهد			
28	26	02	00			
%82.4	%76.5	%5.9	%00	النسبة المئوية		
06	05	1	00	التكرار	لا	
%17.6	%14.7	%2.9	%00	النسبة المئوية		
34	%91.2	%8.8	00	المجموع		

يتضح من خلال ما هو مبين في الجدول أعلاه أن (82.4%) من المبحوثين يجدون أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، فجودة الأداء وتقديم الخدمات مرتبط بوجود هذه الوسائل، فعصرنا عصر السرعة لا تجدي معه الوسائل التقليدية البطيئة و المتعبة خصوصا إذا كانت متعلقة بالأفراد الذين يحتاجون إلى أداء الوظائف من أجل تقديم الخدمات المباشرة والحينية التي يجب أداؤها في حينها، يعني أن لها دور في اختزال الوقت بنسبة (5.9%)، و اختزال الجهد والوقت معا بنسبة (76.5%)، في حين نلاحظ أن ما نسبته (17.6%) من المبحوثين لا يرون أنه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي إلا أنها تسهم في اختزال الجهد والوقت بنسبة (14.7%).

الجدول رقم (10) يمثل ضرورة وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة و أهميتها

المجموع	ضرورة وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال		التكرار	نعم	أهمية وسائل التكنولوجيا
	لا	نعم			
34	02	32			
%100	%5.9	%94.1	النسبة المئوية		
34	02	32	المجموع		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل أفراد العينة يجدون أن لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية داخل المؤسسة لتقديم أداء وظيفي جيد، كما نلاحظ أن (94.1%) منهم يجدون أنها ضرورية لمزاولة وظائفهم، عكس (5.9%) المتبقية ويرجع ذلك إلى ضرورتها في مصالح دون أخرى والتي تعتبر أقلية.

المحور الثالث: الدورات التكوينية والتدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن من الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة

الجدول رقم (11): يمثل كيفية التعيين في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
على أساس الشهادة	10	29.4%
على أساس الاختبار	13	38.2%
على أساس الدمج	09	26.5%
على أساس التعيين المباشر	02	5.9%
المجموع	34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن (38.2%) من الباحثين تم تعيينهم في المؤسسة على أساس الاختبار، و نسبة (29.4%) منهم تم تعيينهم على أساس الشهادة، وما نسبته (26.5%) تم تعيينهم على أساس الدمج، حيث تقام الامتحانات حسب عدد ونوع المناصب التي تحتاجها المؤسسة في كل مرة، في حين أن نسبة (5.9%) من الباحثين عينوا على أساس التعيين المباشر وهم خريجي المدارس العليا ويعتبرون أقلية مختصين في العمران والبيئة.

الجدول رقم (12): يمثل ملائمة المواضيع المرهجة في العملية التكوينية من حيث حداثة المعلومات

الاحتمالات		التكرار	النسبة المئوية
نعم		25	73.5%
لا	غير مواكبة للتطور	09	26.5%
	تعتمد على تجارب غير محلية وقديمة	06	17.6%
		03	8.8%
المجموع		34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جل أفراد العينة يجدون أن المواضيع المرهجة في العملية التكوينية ملائمة من حيث حداثة المعلومات بنسبة (73.5%)، بحيث تقوم الولاية ببرمجة ملتقيات عند وجود مستجدات تكنولوجية متطورة خاصة بمصلحة من المصالح لمواكبة التطورات الحديثة التي تشهدها الإدارة في البلاد ما يعني أن التكوين قد أضاف لهم معلومات وخبرات جديدة في وظائفهم، في حين أن نسبة (26.5%) لم يجدوا أنها ملائمة ، لأنها حسب رأيهم غير مواكبة للتطور بنسبة (17.6%)، وتعتمد على تجارب غير محلية وقديمة بنسبة (8.8%) مما يدل على أن هؤلاء لم يستفيدوا من الدورات التكوينية المقدمة لهم وهذا راجع إلى عدم توفر الإمكانيات الحديثة ونقص في ذوي الخبرة لتكوين العاملين بالإضافة إلى عامل الزمن وهو فترة التكوين الغير كافية لذلك، إذ أن

التكوين وحده لا يكفي لاكتساب جميع المعارف التي يحتاجها الموظف إلا من خلال ممارسة الوظائف، فبدأ في التعلم وتطبيق ما تعلمه في آن واحد ليس مثلما هو مبرمج في الدورات التكوينية.

الجدول رقم (13): يمثل شمولية عملية البرامج التكوينية على كيفية استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	58.8%
لا	14	41.2%
المجموع	34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة (58.8%) من المبحوثين شملت عملية تكوينهم على اكتساب المهارة للتحكم بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في حين أن نسبة (41.2%) لم يشتمل تكوينهم عليها يمكن تفسير ذلك باختلاف نوع التكوين الذي خضعوا له، بحيث أن التكوين يكون مبرمجا حسب المنصب الذي يشغله الموظف.

الجدول رقم (14): يمثل توفير المؤسسة لبرامج تكوينية تواكب التطورات الحديثة في مجال تخصص وظائف المبحوثين

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	41.2%
لا	20	58.8%
المجموع	34	100%

من خلال المعطيات الواردة في الجدول نجد أن غالبية أفراد العينة لا توفر لهم المؤسسة برامج تكوينية لمواكبة التطورات في مجال تخصص وظيفتهم بنسبة (58.8%)، في حين أن ما نسبته (41.2%) قد توفرت لهم. وهذا راجع إلى الإمكانيات المحدودة للمؤسسة، ففي بعض الأحيان تبرمج دورات تكوينية بالولاية في حين يصعب على الموظف التنقل دون وسيلة نقل وأمر بمهمة من طرف إدارة المؤسسة لبعدها بجوالي 60 كلم عن الولاية وهذا عائق يقف في طريق المؤسسة لتكوين موظفيها لمواكبة التطورات في مجال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالوظائف واللجوء فيما بعد إلى الاتصال معاملين في مؤسسات أخرى مجاورة للإمام بآخر التطورات الحاصلة على مستوى الوظائف أو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بهم من أجل ذلك.

الجدول رقم (15): يمثل تفضيل المبحوثين لمكان الدورات التكوينية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
داخل المؤسسة	10	29.4%
خارج المؤسسة	24	70.6%
المجموع	34	100%

من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه نجد أن (70.6%) من المبحوثين يفضلون التكوين خارج مؤسستهم و يعود ذلك لعدم امتلاك المؤسسة للموارد والوسائل الكافية للتكوين، في حين أن (29.4%) يفضلون أن تكون الدورات التكوينية داخل المؤسسة وهذا راجع إلى بعد مؤسسات التكوين ومشقة التنقل.

الجدول رقم (16): يمثل قيام المؤسسة بتكوين الموظفين بعد الترقية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	91.2%
لا	03	8.8%
المجموع	34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة (91.2%) من أفراد العينة أقروا بأن المؤسسة تقوم بعملية التكوين بعد الترقية، أما (8.8%) منهم فكانت إجاباتهم بالنفي ويمكن تفسير ذلك أيضا بأن بعض المناصب التي يرقى لها الموظفين تحتاج لتكوينهم حسب نوع الترقية عكس مناصب أو وظائف أخرى.

الجدول رقم: (17) يمثل الخضوع لعملية التكوين و نوعه

المجموع	نوع التكوين						التكرار	نعم	الخضوع لعملية التكوين
	تكوين بعد الترقية وتحسين المستوى	تكوين بعد الترقية وتكوين تحضيري	تكوين تحضيري وتحسين المستوى	تكوين تحسين المستوى	تكوين تحضيري	تكوين بعد الترقية			
34	02	04	04	06	14	4	التكرار		
%100	%5.9	%11.8	%11.8	%17.6	%41.2	%11.8	النسبة المئوية		
00	00	00	00	00	00	00	لا		
34	02	04	04	06	14	04	المجموع		

من خلال الجدول نلاحظ أن كل أفراد العينة خضعوا لعملية تكوين، إلا أن نوع التكوين يختلف، فنلاحظ أن أكبر نسبة (41.2%) خضعت لتكوين تحضيري، بحيث تقوم المؤسسة بتنظيم هذا التكوين من أجل تعريف الفرد بأساسيات علم الإدارة والعلوم المتعلقة بها ومختلف الوظائف الإدارية الأساسية وأساليب الإشراف والقيادة كما تنمي في الفرد المهارات القيادية والمهارات الإدارية وكذلك القدرة على تحليل المشاكل واتخاذ القرارات.

تليها نسبة (17.6%) والتي خضعت لتكوين تحسين المستوى، فحينما تتداخل نظم المعلومات الحديثة والتكنولوجيا وأنظمة الكمبيوتر في الوظائف الخاصة بالمؤسسة يحتاج الموظفون إلى معارف ومهارات جديدة تمكنهم من أداء العمل باستخدام الأنظمة والتكنولوجيا الجديدة، كما مثلت فئة الموظفين الذين خضعوا لعملية التكوين بعد الترقية نسبة (11.8%)، بحيث يهدف هذا النوع من التكوين إلى تحسين إمكانيات العامل بغية تحضيره لتولي وظائف إدارية جديدة التي يرقى إليها، كما تتضمن مهام ومسؤوليات جديدة من أجلها يرقى العمال وهذا يتطلب تكوينهم للقيام بهذه الأعباء بشكل جيد. كما نجد من المبحوثين من خضع لتكوينين كالتكوين التحضيري وتكوين تحسين المستوى بنسبة (11.8%) وهناك من خضعوا إلى تكوين تحضيري وتكوين بعد الترقية بنسبة (11.8%)، وتكوين بعد الترقية وتحسين المستوى بنسبة (5.9%) وهذا حتى يكتسبوا المهارة الكافية لمزاولة وظائفهم.

الجدول رقم: (18) يمثل مساهمة البرامج التكوينية في تحسين المهارات ومساهمتها في إنجاح عملية التكوين

المجموع	مساهمة البرامج التكوينية في إنجاح عملية التكوين		التكرار	نعم	مساهمة البرامج التكوينية في تحسين المهارات
	لا	نعم			
27	01	26			
79.4%	2.9%	76.5%	النسبة المئوية		
07	01	06	التكرار	لا	
20.5%	% 2.9	%17.6	النسبة المئوية		
34	%5.9	94.1%	المجموع		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن (76.5%) من المبحوثين ساهمت البرامج التكوينية في تحسين مهاراتهم داخل المؤسسة ومما ساهم في إنجاح عملية تكوينهم استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهذه الوسائل تسهل عليهم الفهم وسرعة الاستيعاب أحسن من الوسائل التقليدية القديمة، كما أن (17.6%) لا يجدون أن البرامج التكوينية ساهمت في تحسين مهاراتهم وهؤلاء هم فئة برمج لهم الوظيف العمومي نوعا من التكوين يتناسب مع رتبهم إلا أن ذلك يشكل نصا في حقهم لأنه في بعض الأحيان يكلف الموظف بوظيفة ليست من تخصصه حاجة المؤسسة وحسب ما يأمر به رئيس المجلس الشعبي البلدي، بالإضافة إلى جهل العديد من العاملين لحقوقهم وواجباتهم في إطار مناصبهم التي عينوا فيها. في المقابل نجد أن استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهم في إنجاحها ويرجع ذلك إلى نوع المناصب والرتب، فلكل منهم تكوين خاص به.

الجدول رقم: (19) يمثل كفاية مدة التكوين وشموليتها لاكتساب المهارة

المجموع	شمولية عملية التكوين على اكتساب المهارة		التكرار	نعم	كفاية مدة التكوين لاكتساب المهارة
	لا	نعم			
19	05	14			
%55.9	14.7%	%41.2	النسبة المئوية		
15	09	06	التكرار	لا	
%44.1	%26.5	%17.6	النسبة المئوية		
34	14	%58.8	المجموع		

يتضح من خلال بيانات الجدول نجد أن نسبة (41.2%) من المبحوثين كانت مدة التكوين كافية بالنسبة لهم لاكتساب المهارة لمزاولة عملهم داخل المؤسسة، واشتملت عملية تكوينهم هذه على اكتساب المهارة للتحكم بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في حين أنها لم تشمل على ذلك لدى بعض المبحوثين بنسبة (14.7%)، كما نلاحظ أن مدة التكوين لم تكن كافية لفئة أخرى بنسبة (17.6%) من المبحوثين لاكتساب المهارات اللازمة إلا أنها اشتملت على اكتساب مهارة التحكم بوسائل تكنولوجيا المعلومات، في حين نجد أن ما نسبته (26.5%) من أفراد العينة لم تكن مدة التكوين كافية لهم لاكتساب مهارات تساعدهم على

مزاولة عملهم كما أن تكوينهم لم يشتمل على مهارة التحكم في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فمدة التكوين تتراوح بين شهرين إلى ثلاثة أشهر، فهناك وظائف لا تكفيها هذه المدة بل يجب على المؤسسة توفير دورات تكوينية باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة مثلما هو الحال في مصلحة الانتخابات، الحج، الخدمة الوطنية، المصالح البيومترية. وهناك من الوظائف التي تحتاج إلى التكوين للتحكم في أجهزة الإعلام الآلي فقط أو إلى التكوين على شكل محاضرات خاصة بالقوانين، المراسلات الإدارية، المقررات وما إلى ذلك.

الجدول رقم (20): يمثل استخدام المؤسسة لأساليب العرض التكنولوجي و ملائمة البرامج التكوينية من حيث الحدائة

المجموع	ملاءمة البرامج التكوينية من حيث الحدائة			
	لا	نعم		
27	01	18	التكرار	نعم
%55.9	%2.9	%52.9	النسبة المقوية	استخدام المؤسسة لأساليب العرض التكنولوجي
15	08	07	التكرار	لا
%44.1	%23.5	%20.6	النسبة المقوية	
34	%26.5	%73.5	المجموع	

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن المؤسسة تستخدم في دوراتها التكوينية أساليب العرض التكنولوجي بنسبة (52.9%) والمواضيع المبرمجة في هاته الدورات ملائمة من حيث حدائة المعلومات، في حين نجد أن نسبة (2.9%) من المبحوثين لا يجدونها كذلك، كما نلاحظ أن نسبة (20.6%) من المبحوثين أقروا أن أساليب العرض التكنولوجي لا تستعمل في الدورات التكوينية إلا أن هاته الدورات ملائمة من حيث حدائة المعلومات ، إلا أن نسبة (23.5%) من المبحوثين أجابوا أنه لا يتم استعمال أساليب العرض التكنولوجي في عملية التكوين كما أنها غير ملائمة من حيث حدائة المعلومات. وهذا راجع إلى اختلاف رتب المبحوثين ونوع التكوين المبرمج لكل منهم حسب نوع رتبهم.

6. نتائج الدراسة:

بعد النزول إلى الميدان وعرض النتائج التي توصلنا إليها بعد تحليلها في شكل أرقام ونسب مئوية ضمن جداول توصلنا إلى نتائج

التالية:

6-1- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

- استعمال المؤسسة لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال له تأثير على الموارد البشرية وهذا ما تطرقت إليه الدراسة الرابعة.
- تقديم أداء وظيفي جيد له علاقة بتوفر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا يوازي ما جاء في الدراسة الثانية، بحيث أكدت على وجود علاقة طردية وثيقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات المصرفية.
- عامل نقص الكفاءة التكنولوجية للموارد البشرية يلعب دورا مهما في درجة تطور استخدام المؤسسة لوسائل التكنولوجيا ونعني بذلك الدورات التكوينية وهذا ما يتطابق مع ما جاءت به الدراسة الخامسة.

7. الإستنتاج العام للدراسة:

إن الهدف الأول والرئيسي من إجراء دراستنا هو التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة وإبراز ذلك أقمنا بحثنا على فرضيتين، الأولى كانت توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة. وقد توصلنا إلى أن الفرضية قد تحققت، بحيث أن هذه البنية التحتية المتطورة تحسن من الأداء الوظيفي للعاملين، إذ أنها تعمل على تقليص الأعمال الإدارية وهذا ما يخفف من الجهد ويختزل من الوقت لدى العاملين وهذا ما جاءت به النظرية العلمية لتايلور هذا من جهة، من جهة أخرى وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تطوير الخدمات، بحيث نلاحظ ذلك في النتائج التي جاءت في الدراسة الثانية والتي أكدت على وجود علاقة طردية بين استخدام التكنولوجيا ونوعية الخدمات المقدمة.

وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكنا من إنشاء علاقات بين العاملين عن طريق التواصل المستمر الذي أحدثته شبكات التواصل الاجتماعي لتبادل المعومات، وجهات النظر، آخر المستجدات، الآراء. وهذا التواصل المستمر بين العاملين داخل المؤسسة وخارجها يخلق علاقات اجتماعية بينهم وتظهر صفات التعاون، الألفة، الثقة لتجعلهم مثل العائلة الواحدة تتضافر جهودها لتحقيق الأداء الذي ترضيه المؤسسة من حيث النوعية، الكمية، السرعة في الأداء والدقة وهذا ما جاءت به مدرسة العلاقات الاجتماعية وهذا ما لاحظناه في الوسط الوظيفي داخل المؤسسة، بحيث لاحظنا أن هذه العلاقات الاجتماعية بين العاملين ساهمت في استعمالهم للاتصال الغير رسمي لإتمام الوظائف والتي كثيرا ما تكون مترابطة ومكملة لبعضها البعض حتى يقدم الأداء في وقته، لأن المعاملات الرسمية قد تستغرق وقتا ولتجنب ذلك يستعمل هذا النوع من الاتصال لتسهيل المعاملات.

إن عملية التواصل بين الإدارات أصبحت أكثر سهولة مما كانت عليه في العصور الغابرة، بحيث أنها اختزلت المسافات لإنجاز الوظائف، فبدل أن يستغرق الأمر ساعات لكتابة رسالة إدارية مثلا و التنقل للإدارة المرسل إليها ثم العودة إلى مقر المؤسسة أصبح الأمر يستغرق بضع دقائق فقط عن طريق جهاز كمبيوتر لكتابة الرسالة و طباعة ولإرسال السريع بريد إلكتروني أو فاكس أو عن طريق رسالة صوتية باستعمال الهاتف وهكذا دواليك خصوصا وأن مقر المؤسسة يبعد عن مقر الولاية ولا تتوفر المؤسسة على وسائل تنقل كافية ومريحة للتكفل بنقل العاملين من أجل أداء مهامهم حتى أن مقر المؤسسة في حد ذاته مقسوم إلى قسمين بحيث يبعد كل منهما عن الآخر بحوالي تسعين مترا وهذا يصعب عملية التواصل التقليدي بين المصالح لأداء الوظائف. هذا فيما يخص الفرضية الأولى.

لقد أدخلنا على موضوع بحثنا عنصر التكوين وقمنا بصياغة الفرضية الثانية والتي كان مفادها عن التكوين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الوظائف، وقد أسفرت النتائج من خلال الميدان الذي كان مدعما لما جاء في الفصل النظري الخاص بالتكوين أن التكوين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر آلية لتطوير وتحسين الأداء الفعلي للمورد البشري وهم العاملون في المؤسسة، بالإضافة إلى تنمية كفاءات وخبرات العاملين وزيادة مهارتهم في التحكم في هذه الوسائل الحديثة حسب ما تتطلبه وظائفهم بالإضافة إلى مواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا لتقديم الأداء الجيد سواء داخل المؤسسة أو خارجها. ليس هذا فقط بل إنها تكسب العامل الخبرات، المعارف والمهارات الجديدة التي يحتاج إليها، بحيث يساهم ذلك أيضا في رفع معنوياتهم وترفع الثقة لديهم في أداء وظائفهم بسبب معرفتهم لكيفية التحكم بمختلف الوسائل التكنولوجية التي تخفف عنهم مختلف المشقات التي زالت بوجود هذه الوسائل، وهنا نرى الترابط بين الفرضيتين. بحيث أن وجود وسائل حديث دون معرفة كيفية التحكم بها ليس له معنى، بحيث من خلال ما لاحظناه هو عدم قدرة بعض العاملين من أداء أعمالهم على أكمل وجه إلا بمساعدة زملائهم المؤهلين في التحكم الجيد في مختلف الوسائل التكنولوجية وهذا يعتبر عائقا في طريق الأداء الجيد، فالكفاءة التكنولوجية للموارد البشرية يلعب دورا مهما في درجة تطور استخدام المؤسسة لهذه الوسائل الحديثة والمواكبة للتطورات الحاصلة في عصرنا الحديث الذي نعيشه وهذا دور الدورات التكوينية، بحيث أكدت الدراسة الخامسة على ذلك.

التكوين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعل العاملين بالمؤسسة يتخطون صعوبات التنقل وخلق علاقات سهلة دون عنا كبير ودون إهدار للوقت وهذه وظيفة هذه الوسائل حتى تتكامل الوظائف والنشاطات مع باقي وظائف ونشاطات باقي العناصر البشرية العاملة الأخرى لتقدم لبنة جيدة وهي لأداء وظيفي في المستوى، وهذا ما جاء به العلامة ابن خلدون في نظريته الوظيفية لأنها تؤكد على أداء الوظائف كل على حدى إلا أنها تتكامل فيما بينها حتى تصل إلى مصب واحد وهو الأداء الجيد الذي تطمح إليه المؤسسة بوجود التعاون والتضافر في الجهود بين الأفراد العاملين بمساعدة وسائل تكنولوجية حديثة.

سوف نعرض الآن بعض النتائج التي نعتبرها نقائص تحصلنا عليها من خلال الاستبيان الذي قمنا بها، بحيث تبين أن المؤسسة تعاني من نقص في الميزانية وهذا راجع إلى عدم توفر موارد كافية لتسد احتياجاتها أولاها توفير الوسائل في كل المكاتب وهذا ما جعلها متوفرة في مصالح دون أخرى مما جعلهم يستعينون بمكاتب أخرى لأداء وظائفهم وهذا ما لاحظناه في العديد من المرات وهذا يجعل من

أداء الوظائف أمرا عسيرا يعطل أداء المهام في وقتها ويجبط نفسية العاملين ويجعلهم ينفرون من وظائفهم. كما أننا نستطيع أن نرجع ذلك أيضا حسب تصريحات بعض الباحثين إلى سوء التسيير من طرف بعض المسؤولين عن ذلك ويدخل أيضا عنصري التقاعس و اللامبالاة والتمييز بين العاملين وتقديم وظائف ومصالح على أخرى من حيث الأهمية وهذا طبعا استنتاجنا من خلال الملاحظات حول هذا الأمر.

الدورات التكوينية والمكتقيات تقام خارج المؤسسة وفي الكثير من المرات داخل الولاية وكما سبق وذكرنا مقر الولاية ليس بالقرب من المؤسسة وهذا يتطلب التنقل بوسائل توفرها المؤسسة إلى أن ذلك ليس متاحا باستمرار وهذا ما كان سببا في تخلفهم عن ذلك ويلجئون إلى الاستفسار عما فاتهم من مستجدات من عاملين آخرين في مؤسسات مجاورة مثل "بوقارة" و "الرشايقة" أو تأجيل ذلك إلى غاية توفر وسيلة نقل أو التنقل بأنفسهم من مصروفهم الخاص لاستدراك المستجدات.

اقتصار عملية التكوين على فئة دون أخرى سواء بعد التعيين أو بعد الترقية لأن هناك مناصب لم يرمح لها الوظيف العمومي هذا النوع من التكوين نذكر على سبيل المثال منصب عون مكتب، عون حفظ بيانات، متصرف، متصرف رئيسي وملحق إداري إلا أنه وخلال مزاولة الوظيفة تقام دورات قصيرة المدى وهذا حسب ما تتطلبه الوظيفة من مستجدات حديثة وتقتصر فقط على من يشغلون رتبة رئيس مصلحة أو رئيس مكتب أو منصب التقني السامي في الإعلام الآلي أو العمران ، بحيث تطرأ على وظائفهم في كل مرة برمجيات جديدة تتطلبها مصالحهم مثل عمليات الرقمنة، شبكات الأنترنت أو الإنترنت إلا أن هذه الأخيرة غير متوفرة داخل المؤسسة بالرغم من أهميتها ونرجع ذلك إلى عدم الوعي من طرف المسؤولين والعاملين بأهميتها لأنها تسهل التواصل بين المصالح دون عناء التنقل ومضيعة الوقت. وهذا ما لم يصرح به الباحثون بل اسخلصناه من خلال الملاحظة استنادا على الجانب النظري.

خاتمة:

لا شك أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر أحد أهم الموارد التي تحتوي عليها المنظمات اليوم، لأنها تعتبر مصدرا أساسيا لتحقيق التميز والتفوق وتسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة اعتمادا على الكم الهائل من المعلومات من خلال معالجتها وتخزينها، نقلها والقيام بتوظيفها بما يتناسب والخدمات التي تتوقف في أداؤها على هذه الوسائل، بحيث أنها تعمل على إنهاء وإنجاز المهام والعمليات بكفاءة عالية. هذا فيما يخص وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أما التكوين على استخدام هذه الوسائل، فقد أوضحت الدراسة أن عنصر التكوين ذو أهمية بالغة بالنسبة للعاملين في المؤسسات لأنها لا تخل من الوسائل التكنولوجية العديدة لأنها تزيد من تحسين مستوى أداء الموظف، تطور قدراته، تنمي مهاراته، تحفزه للقيام بالوظائف و توفر عليه الجهد والوقت بالإضافة إلى أنها تزرع فيهم الثقة بالنفس في أداء أعمالهم في مكانها وزمانها وتجعل المؤسسة تواكب مختلف التطورات على مستوى البيئة الخارجية وهذا لا يكون إلا بتمكينهم من التحكم في هذه الوسائل.

خلال قيامنا بهذا البحث تلقينا بعض الصعوبات وأولها هو كيفية التوفيق بين البحث العلمي والعمل والمسؤولية العائلية وهذا أمر في غاية الصعوبة خاصة بالنسبة للمرأة.

الأمر الثاني وهو ضيق الوقت الخاص بالجانب الميداني لأنه منا بصدد القيام بعملية مسح شامل ل 105 موظفا إلا أن عامل الزمن حال دون ذلك، بالإضافة إلى أن فترة البحث تزامنت وبعض الأمور مثل التحضير للانتخابات الرئاسية، التحضير للميزانية الأولية والتي تحضر في شهر مارس، إخضاع المؤسسة لنظام الرقمنة وكذا انتداب قصر السلالة لولاية تحت وصاية ولاية تيارت وبلدية حمادية ون بين البلديات التي سوف تكون تابعة لها. هذه الأسباب جعلت بعض الموظفين منشغلين بشكل كبير ومتواصل وغير قادرين على الإجابة على الاستبيان.

هناك أمر آخر هو توزيع العمال على بعض المؤسسات التابعة لإقليم المؤسسة مثل المدارس ومركز التكوين وبعض المؤسسات التابعة لإقليمها. هذا جعل عملية التنقل والوصول إلى هؤلاء العاملين أمرا يستغرق مدة أطول من أجل الاستبيان.

وعليه، فالبحث العلمي لطالب العام لا يخل من النقائص التي نطمح إلى تداركها من طرف الباحثين الذين سوف يكون لهم بحثنا انطلاقة للمواصلة وتقديم الأفضل لتعم الفائدة العلمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. إبراهيم بختي: مطبوعة مقرر مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005/2004.
2. ابن محمود لحبيب بليلة: وظيفة التكوين والتدريب في إدارة الموارد البشرية من خلال المهارات، دار الراية للنشر، عمان، 2018.
3. بدرية محمود وآخرون: إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
4. بلقاسم سلاطينية، حسان جيلاني: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر، 2004.
5. بوجلال عبد الله: وسائل وأشكال السيطرة التي تتحكم في نوع ومسار المادة الإعلامية الثقافية، فضاء الإعلام، د، م، ح- الجزائر، 1994.
6. ثابت عبد الرحمان، جمال الدين مُجد المرسي: التسويق المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005.
7. حسن أبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية، رؤية الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
8. سونيا مُجد البكري: تخطيط ومراقبة الإنتاج، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2000.
9. صرار عبد الوحيد: الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين السير الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، الجزائر.
10. صلاح عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ب، ط، دار الجامعة الحديثة، الإسكندرية، مصر، 2002.
11. صلاح عودة سعيد: إدارة الأفراد، الدار الجامعية، طرابلس، 1994.
12. عبد البارئ إبراهيم درة وزهير نعيم الباغ: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
13. عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000.
14. عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
15. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي، إدارة الأفراد، بيروت، الدار الجامعية للطباعة والنشر، 1997.
16. عبد الملوك مزهودة: الأداء بن الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة مُجد خيضر، بسكرة، ع1، نوفمبر 2011.

17. عبد المليك مزهودة: المقاربة الاستراتيجية للأداء مفهومها وقياسها، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 8-9 مارس، الجزائر.
18. غياث بوفلجة: الأسس النفسية للتكوين ومناهجه، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
19. فهمي سليم الغزوي وآخرون: المدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2006.
20. مُجَدَّ الغريب عبد الكريم: البحث العلمي لتصميم المنهج والإجراءات، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1987.
21. مُجَدَّ الفيومي، احمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة دون ذكر السنة ودار النشر، الإسكندرية، بدون سنة.
22. مُجَدَّ شفيق: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، دار الطليعة، بيروت، 1986.
23. موفق عدنان عبد الجبار الحميري وآخرون: هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، أفكار حديثة مستقبلية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ط 1.
24. نايل عبد الحفيظ العولمة: إدارة المؤسسات العامة الأسس النظرية وتطبيقاتها في الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، الاردن، 1993.
25. هاني عبد الرحمن صالح الطويل: الإدارة التعليمية، مفاهيم وآفاق، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2006.
- الرسائل الجامعية:
26. بوعيط جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري مُجَدَّ، قسنطينة، 2009.
27. جواد عمر بلخير، دور التكوين في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، جامعة تلمسان، 2009
28. زكية عقري: مُط الإشراف وعلاقته بأداء العامل الصناعي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2002/ 2003.
29. سامية جبارة: رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، باتنة، 2007، 2008.
30. صليحة شامي: علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي للعاملين: رسالة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، باتنة، 7007، 2008.
31. مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، الجزائر، 2005-2006.

المراجع الأجنبية:

32. Francis Balle/Gerard Eymery : **Des Nouveaux Medias collection que sais je ?**, Presse universitaire, 4em édition, Paris, 1996.
33. Information and communication technology (ICT): techopedia, 18/08/2020. Retrieved 24/01/2022. Edited
34. kalila. Micgelk Structure d'entreprise ; realite determinante, performances, edition economica, Paris, 1995,
35. The history of ICI, Historyofict, 30/09/2016, Retrieved 24/01/2022, Edited.

المواقع الإلكترونية:

36. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. [https://www question pro. Com blog](https://www.questionpro.com/blog)

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

جامعة ابن خلدون - تيارت

القسم : علم الاجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة:

تحية طيبة أما بعد،

لقد أعددتنا هذه الاستبانة من أجل دراسة علمية بغية الحصول على درجة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ابن خلدون بتيارت حول موضوع أثر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة وارتأينا اختيار بلدية حمادية ، بحيث قمنا بإعداد هذا الاستبيان والذي يعد جزءا ضروريا من بحثنا الذي نقوم به والذي من خلاله نستفيد من النتائج التي سوف نتوصل إليها ، بحيث تربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي .

أخي وأختي نرجو منكم الإجابة على الأسئلة الواردة ضمن هذا الاستبيان، بحيث نحيطكم علما بأنها سرية ولن تستخدم نتائجها إلا لأغراض ضمن البحث العلمي ولن تعرض النتائج المتوصل إليها إلا في صورة إجمالية رقمية ونسب مئوية.

في الأخير، نتقدم إليكم بالشكر الجزيل لحسن تعاونكم ومساهمتمكم في إثراء هذا البحث.

من إعداد الطالبة:

تحت إشراف الدكتورة: بداوي سميرة

بن زينب سعاد

الموسم الدراسي: 2024/2023

أولاً: البيانات الشخصية:

- أ- الجنس: ذكر أنثى
- ب- المستوى التعليمي: ثانوي جامعي دراسات عليا
- د- عدد سنوات الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانياً: الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة:

المحور الأول: توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة.

1- هل تتوفر المؤسسة على أجهزة تكنولوجيا كافية لتقديم الخدمات. نعم لا إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تتمثل؟.....

2- هل تقوم المؤسسة بتجديد الأجهزة بصفة دورية. نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟.....

3- هل تعتمد المؤسسة في كل أقسامها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. نعم لا

4- هل تبذل المؤسسة مجهوداً لتوفير الإمكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. نعم لا

5- في رأيك ما هي الوسائل الحديثة التي ترغب في استخدامها على مستوى وظيفتك؟.....

6- هل تقديم الخدمات للمواطنين يرتبط بوجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة؟

نعم لا أحياناً

7- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم.

كيف ذلك؟.....

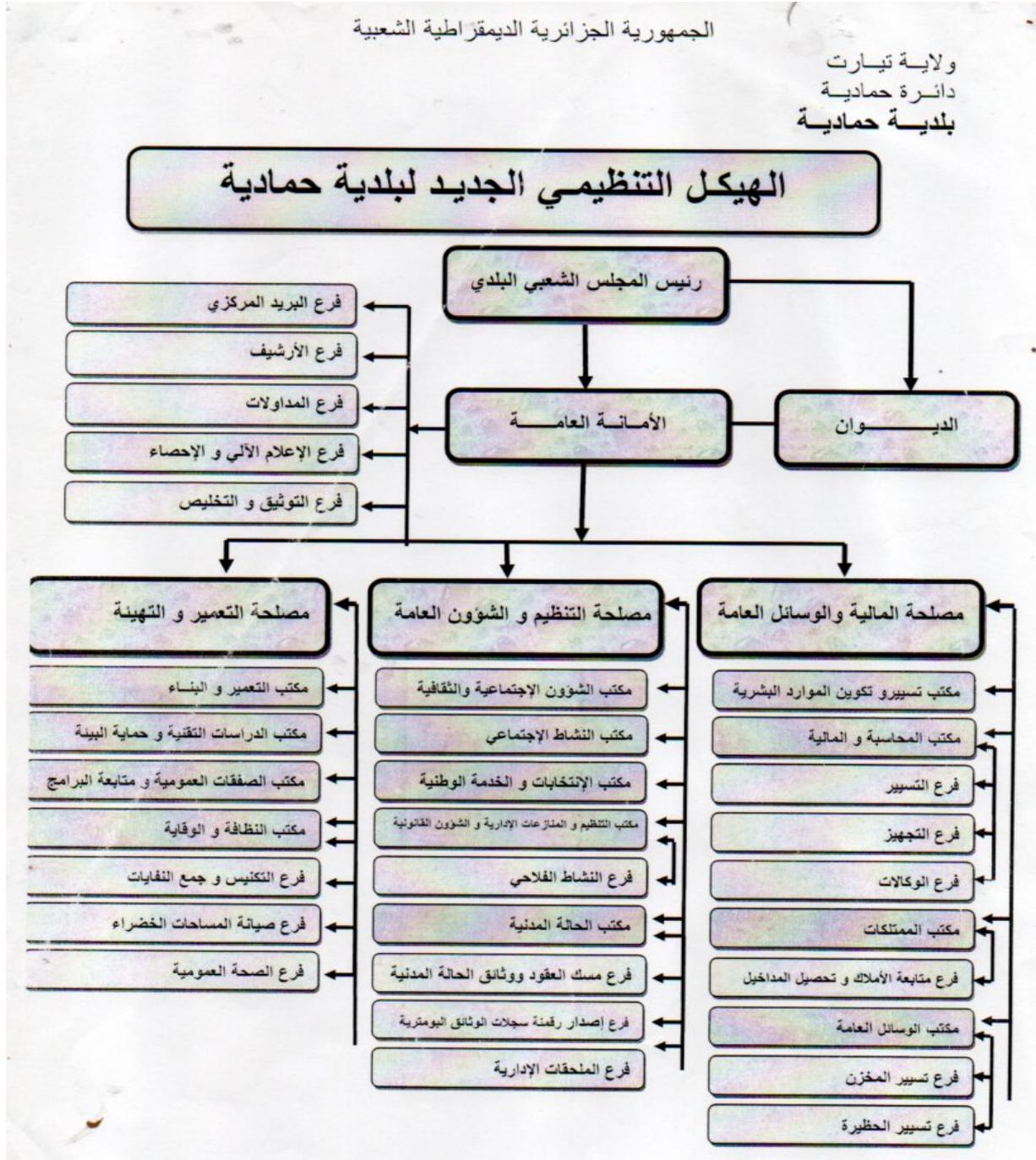
8- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الأداء الوظيفي لدى العاملين؟ نعم لا

9- فيما يمثل دور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ اختزال الجهد اختزال الوقت الاثنين معا

10- هل يساهم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة في تقديم أداء وظيفي جيد. نعم لا أحياناً

- 11- في رأيك، هل لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية داخل المؤسسة لتقديم أداء وظيفي جيد؟. نعم لا
- 12- هل تعتبر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورية لمزاولة وظيفتك؟. نعم لا
- المحور الثاني: الدورات التكوينية والتدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن من الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.
- 1- كيف تم تعيينك في المؤسسة؟ على أساس الشهادة على أساس الاختبار
- على أساس الدمج على أساس التعيين المباشر
- 2- هل خضعت لعملية تكوين؟ نعم لا
- 3- في حالة الإجابة بنعم، ما نوع التكوين الذي تلقيته؟ تكوين قبل الترقية تكوين تحضيرى تكوين تحسين المستوى
- 4- هل كانت مدة التكوين كافية لاكتساب المهارة لمزاولة عملكم داخل المؤسسة؟ نعم لا
- 5- هل شملت عملية التكوين على اكتساب المهارة للتحكم بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ نعم لا
- 6- هل توفر المؤسسة برامج تكوينية من أجل مواكبة التطورات الحديثة في مجال تخصص وظيفتكم؟ نعم لا
- 7- هل شملت البرامج التكوينية على كيفية استخدام البرامج التكنولوجية الحديثة؟ نعم لا
- 8- هل تساهم البرامج التكوينية في تحسين مهاراتكم داخل المؤسسة؟ نعم لا
- 9- هل يساهم استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاح عملية التكوين؟ نعم لا
- 10- أين تفضل مكان الدورات التكوينية؟ داخل المؤسسة خارج المؤسسة؟
- 11- هل تقوم المؤسسة بالتكوين للموظف بعد الترقية؟ نعم لا
- 12- هل تستخدم المؤسسة في دوراتها التكوينية أساليب العرض التكنولوجي؟ نعم لا في حالة الإجابة ب لا لماذا.....
- 13- ماهو أسلوب التكوين الذي تراه مناسباً خلال العملية التكوينية؟ محاضرات ندوات ورشات
- 14- هل المواضيع المرجحة في العملية التكوينية ملائمة من حيث حداثة المعلومات؟ نعم لا
- في حالة الإجابة ب لا لماذا.....

الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي الجديد لبلدية حمادية



الملحق رقم 03: طلب الترخيص بإجراء بحث



الجمهورية العربية السورية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون * تيارت *

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

رقم القيد: 14 / ق ع / 1 / ك ع / 2024/

إلى السيدة (ة) محترم (ة) : رئيس بلدية حماية تيارت

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء بحث

تحية طيبة وبعد:

في إطار تامين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم الاجتماع يشرفني أن أتمس من سيادتكم

الترخيص للطلبة الآتية أسمائهم :

- بن زينب سعاد

بغرض إجراء دراسة ميدانية لإنجاز مذكرة تخرج الموسومة بعنوان :

أثر وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسة الخدماتية

تيارت في: 31 / 01 / 2024

رئيس قسم علم الاجتماع



كرطالي نور الدين
رئيس قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الملحق رقم 04: تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

تصريح شرفي
خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث
(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

نحن الماضون أسفله الطلبة الآتية أسماؤهم
السيدة (ة)
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم والصادرة بتاريخ:
المسجل(ة) بكلية:
و المكلفون بإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الموسومة بعنوان:
.....
نصرح بشرفنا أننا التزمنا بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية و النزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ

إمضاء المعنى
المصادقة